

ANEXO FUNCIONAMIENTO SALA CECOP V3.0 (ADAPTACIÓN PARA TEMARIO)

Tema 9

ÍNDICE

ANEXO 1 - FUNCIONAMIENTO DE LA SALA	4
1. Principios generales	4
2. Definición y organización de los puestos de sala	4
2.1. Coordinación de guardia (J2)	5
FUNCIONAMIENTO:	5
2.2. Jefatura de Sala (JS)	5
FUNCIONAMIENTO:	5
2.3. Puesto de apoyo (AP)	5
FUNCIONAMIENTO:	6
2.4. Puestos de radio (Rx)	6
FUNCIONAMIENTO:	7
2.5. Puestos de despacho (Dx)	7
FUNCIONAMIENTO:	8
2.6. Puestos de coordinación (Cx)	8
FUNCIONAMIENTO:	8
2.7. Puesto de prevención forestal (PF)	9
FUNCIONAMIENTO:	9
2.8. Puestos de vigilancia (Vx)	10
FUNCIONAMIENTO:	10
2.9. Puestos de atención telefónica a Parques (ATPx)	11
FUNCIONAMIENTO:	11
2.10. (*) Orden de movilización de personal de la sala	11
3. Asignación y cobertura de puestos	12
4. Presencia mínima en sala	13
5. Croquis de la sala	14
6. Normas de convivencia en la Sala	14
7. Manual de buenas prácticas	15
7.1. Comportamiento profesional	15
7.2. Separación entre lo Personal y lo Profesional	15
7.3. Comunicación Verbal y Escrita (comunicación eficaz)	16
7.4. Resolución de conflictos (si el conflicto ha ocurrido)	16

7.5. Priorización del Servicio17

7.6. Recomendaciones adicionales17

ANEXO 1 - FUNCIONAMIENTO DE LA SALA

1. Principios generales

Los procesos, asignación de puestos y distribución de tareas en la Sala estarán establecidos para lograr la mayor eficacia posible en la gestión de alarmas-servicios, y debe regirse por los principios de flexibilidad, complementariedad y asistencia activas, de tal manera que las tareas de un puesto no deben, en general, ser exclusivas, sino apoyadas y complementadas permanentemente desde otros puestos en función del personal presente y las circunstancias propias de cada momento de la guardia.

2. Definición y organización de los puestos de sala

Los puestos disponibles en sala, y su correspondiente denominación, son los siguientes:

- Coordinación de guardia (J2)
- Jefatura de Sala (JSC)
- Técnico Forestal de Sala (ITFSala)
- Puesto Apoyo (AP)
- Puesto Radio 2 (R2)
- Puesto Radio 3 (R3)
- Puesto Radio 4 (R4)
- Puesto Coordinación 2 (C2)
- Puesto Coordinación 3 (C3)
- Puesto Coordinación 4 (C4)
- Puesto Despacho 2 (D2)
- Puesto Despacho 3 (D3)
- Puesto Despacho 4 (D4)
- Puesto Despacho 5 (D5)
- Puesto Despacho 6 (D6)
- Puesto Vigilancia 1 (V1)
- Puesto Vigilancia 2 (V2)
- Puesto de Prevención Forestal (PF)
- Puesto de atención de llamadas de Parques 1 (ATP1)

- Puesto de atención de llamadas de Parques 2 (ATP2)

La configuración física establecida de puestos se puede variar en función de los descansos, baja operativa de algún puesto, etc., pudiéndose desplazar las funciones de un puesto determinado a cualquier puesto físico.

Aun cuando las funciones genéricas de cada posición de guardia quedan definidas en el apartado 3) del Documento de organización del Centro (y sin perjuicio de lo establecido en el apartado *1-Principios generales* de este Anexo) cada puesto tendrá asignadas tareas específicas y/o normas organizativas que se relacionan a continuación:

2.1. Coordinación de guardia (J2)

FUNCIONAMIENTO:

- La posición de Coordinación de guardia (J2) es única, aun cuando en circunstancias excepcionales pueda contar con el apoyo de otra persona en quien pueda delegar parte de sus tareas.
- La presencia en sala, o en el Centro de Coordinación, de otras posiciones de guardia (J1 y/o J0) no suponen descarga de responsabilidad en lo relativo a las funciones propias, salvo relevo de las mismas por parte de esas figuras, o por cumplimiento de órdenes expresas.

2.2. Jefatura de Sala (JS)

FUNCIONAMIENTO:

- Ante un descubierto de la Jefatura de Sala, sus tareas serán repartidas entre el puesto de apoyo (funciones administrativas y dirección del relevo de Sala), y J2 (funciones de coordinación de la Sala)

2.3. Puesto de apoyo (AP)

TAREAS: Auxiliará a la Jefatura de Sala en sus funciones, realizando tareas de apoyo:

- Realizar el seguimiento y/o apoyo que se requiera respecto de acciones no directamente ligadas a la gestión de intervenciones (simulacros, maniobras, rutas, divulgación, capacitación...).

- Verificar la información de los PCM validados de los Parques y elaborar el borrador de Parte Resumen de Medios.
- Comunicar a los parques los movimientos internos que le indique la Jefatura de Sala.
- Revisar la agenda diaria del Centro de Coordinación, informando a la Jefatura de Sala de los retenes o eventos que pueda haber durante esa guardia.
- Anotar en la agenda de SITREM la información que se reciba acerca de retenes o actividades informativas, según el procedimiento que se establezca.
- Confeccionar los partes administrativos que correspondan de acuerdo con la organización del Centro.
- Enviar la información que se determine a través del sistema de mensajería telefónico o telemático.
- Recopilar la documentación de apoyo remitida por otras organizaciones (información meteorológica, información sobre carreteras, desagüe de embalses, etc.), recibidos en la Sala y dar conocimiento de dichas informaciones a la Jefatura de Sala y/o Coordinación de guardia (J2)
- Recepcionar, registrar y archivar el correo electrónico, así como los faxes recibidos.

FUNCIONAMIENTO:

- De haber en la guardia más de una persona con la categoría de Jefe de Sala, el puesto de apoyo será cubierto por una de ellas.
- La Jefatura de Sala podrá reforzar las tareas del puesto de apoyo con un puesto de despacho si las circunstancias de la guardia así lo precisan.
- Tendrá asignado un puesto de despacho (preferentemente y en este orden D2, D3, D4, D5, D6, D7), cuyas tareas desempeñará en tanto no esté realizando tareas específicas del puesto de apoyo.

2.4. Puestos de radio (Rx)

TAREAS: Su misión fundamental es la atención de los canales de radio principales, para la gestión de servicios de esa zona de radio, para lo cual realizará las siguientes tareas:

- Atender las comunicaciones por radio de la zona que tenga encomendada.
- Activar, los recursos según establezcan los Procedimientos Operativos, las isócronas de intervención y/o las órdenes recibidas, para lo cual deberá conocer en todo momento la disponibilidad de recursos humanos y materiales de su zona. La activación de los

recursos a través del teléfono, lo realizará preferentemente el puesto de despacho o coordinación de su misma zona, o de cualquier otra zona que esté disponible.

- Trasladar a los recursos las órdenes de la Coordinación de guardia.
- Buscar y comunicar a las unidades o grupos de actuación la información necesaria que sea requerida siempre y cuando disponga de ella (técnica, cartográfica, etc.).
- Registrar en la aplicación informática al efecto todas las comunicaciones y acciones realizadas, relativas al seguimiento de la intervención, así como las incidencias que surjan en el desarrollo de la misma.

FUNCIONAMIENTO:

- Se asignará siempre un operador a cada puesto de radio, que serán los siguientes:

Puesto de radio	Zona / Canal asignados (*)
R2	Zona 2 – Operativo 2, o el que se establezca
R3	Zona 3 – Operativo 3, o el que se establezca
R4	Zona 4 – Operativo 4, o el que se establezca

(*) Sin perjuicio de lo que puedan disponer los Planes de Comunicaciones específicos, estos canales serán de manera ordinaria los de activación de los recursos asignados a esas zonas

- El puesto R4 será el encargado de emitir los comunicados de difusión a todos los parques que determine la Coordinación de la guardia (J2).
- En tanto no deban atender o gestionar servicios, o cuando así les sea indicado por un superior, estos puestos realizarán las tareas de atención telefónica propias de un puesto de despacho.

2.5. Puestos de despacho (Dx)

TAREAS: Tienen encomendadas la recepción y emisión de llamadas telefónicas, relacionadas o no con intervenciones, y el apoyo a los puestos de radio, para lo cual realizarán las siguientes tareas:

- Gestionar las alarmas de que tenga conocimiento, cumplimentando toda la información necesaria e importante.
- Llamar al solicitante del servicio siempre que sea necesario para ampliar información, o para transmitir indicaciones.
- Apoyar al puesto de radio en la activación telefónica de los recursos que se determinen a través de este sistema. Preferentemente apoyarán al puesto de radio de su zona, aunque en función de las circunstancias, podrán apoyar otras zonas.

- Trasladar al puesto de radio correspondiente las informaciones relevantes para la gestión de servicios, o para la gestión de personal y recursos de la zona de radio encomendada.
- Registrar en la aplicación informática al efecto todas las comunicaciones y acciones realizadas, así como las incidencias que surjan en el desarrollo de la misma.
- Gestionar los movimientos internos de personas y/o recursos que tenga conocimiento.

FUNCIONAMIENTO:

- Podrán existir los puestos D2, D3, D4, D5, D6.
- Las tareas propias de los puestos de despacho podrán ser desempeñadas por los puestos de apoyo (AP), coordinación (Cx), Vigilancia (Vx) o prevención forestal (PF)¹ siempre que no estén realizando otras tareas específicas, o así les sea encomendado por un superior.

2.6. Puestos de coordinación (Cx)

TAREAS: Son puestos de despacho que, ante el desdoble de canales de comunicación, pasan a realizar tareas de puesto de radio. Por tanto:

- En tanto no se activa el canal de coordinación, sus tareas se corresponden con las de un puesto de despacho.
- Cuando se activa un canal de coordinación, sus tareas se corresponden con las de un puesto de radio.

FUNCIONAMIENTO:

- Podrán existir los puestos C2, C3 y C4
- Cuando se proceda a la activación de un canal de coordinación para la comunicación del Centro de Coordinación con los recursos de la intervención, será uno de los siguientes:

Puesto de coordinación	Zona / Canal asignados (*)
C2	Zona 2 – Coordinación 2, o el que se establezca
C3	Zona 3 – Coordinación 3, o el que se establezca
C4	Zona 4 – Coordinación 4, o el que se establezca

¹ Si el puesto PF fuera ocupado por un TEII no realizará funciones de despacho.

(*) Sin perjuicio de lo que puedan disponer los Planes de Comunicaciones específicos, estos canales serán de manera ordinaria los que se activen en esas zonas, una vez que se ha activado un J.X a la intervención. En ese caso, la activación se realizará por el canal operativo de zona, indicando a los recursos que se pasen al canal de coordinación correspondiente)

- De no estar cubiertos los 3 puestos de coordinación, los existentes se asignarán de forma dinámica al canal de coordinación que se establezca.

2.7. Puesto de prevención forestal (PF)

TAREAS: Realiza el apoyo, seguimiento y control de las labores de prevención de incendios forestales y los recursos asociados, que no afecten directamente a la gestión de intervenciones. Para ello, deberá:

- Atender el canal de radio que se establezca al efecto.
- Cumplimentar las bases de datos y documentación asociada que se establezcan.
- Realizar las llamadas telefónicas, así como recibir y emitir la información relacionada con la prevención forestal.
- Trasladar a la Jefatura de Sala y/o Coordinación de guardia y/o ITFSala cualquier información relevante respecto de las labores de prevención.

FUNCIONAMIENTO:

- Existirá un solo puesto de prevención forestal
- En tanto se mantenga simplemente a la escucha del canal de radio, realizará las tareas propias de un puesto de despacho².

² En caso de ser ocupado por un TEII, éste no desempeñará funciones de despacho, pero sí asumirá las tareas de vigilancia durante el horario nocturno, manteniendo activos los canales V1 y V2 para atender las comunicaciones que pudieran producirse entre las 21:00 y las 9:00. Asimismo, realizará las funciones propias de ATP en horario nocturno.

- En determinadas circunstancias (ver apartado 3-Asignación y cobertura de puestos) las tareas específicas de este puesto podrán ser desempeñadas por trabajadores distintos a los Operadores de Comunicaciones, y deslocalizadas del Centro de Coordinación.

2.8. Puestos de vigilancia (Vx)

TAREAS: Tienen encomendada la atención a la red de vigilancia y la creación de alarmas que reciban de esa red. Para ello, realizarán las siguientes tareas:

- Atender las comunicaciones (vía teléfono y/o radio) con la red de vigilancia, recibiendo las novedades e incidencias, y transmitiendo las instrucciones necesarias.
- Crear las alarmas en SITREM que reciban de la red de vigilancia, anotando toda la información recibida.
- Realizar y validar los PCM de los puestos de vigilancia de la zona asignada.
- Realizar controles de escucha que se determinen para comprobar la operatividad de los puestos de vigilancia, así como las posibles incidencias que pudiera haber, comunicando y registrando las novedades.
- Realizar funciones de aviso telefónico a la ECAF de aquellos incendios de vegetación detectados por los puestos de vigilancia en zonas forestales.
- Registrar en la aplicación informática al efecto todas las comunicaciones y acciones realizadas, así como las incidencias que surjan en el desarrollo de la misma.

FUNCIONAMIENTO:

- Estos puestos sólo se cubrirán durante el funcionamiento de la red de vigilancia, según el apartado 3-Asignación y cobertura de puestos, y siempre en horario de día³.
- En tanto no realicen tareas específicas del puesto, realizarán tareas de puesto de despacho⁴.

³ En caso de no haber TEII suficientes, estos puestos serán cubiertos por operadores.

⁴ Si fueran TEII, no realizarán la función de despacho de llamadas.

2.9. Puestos de atención telefónica a Parques (ATPx)

TAREAS: Las personas asignadas a estos puestos tienen encomendada la atención de llamadas procedentes de los Parques de Bomberos, así como la tramitación de las gestiones derivadas de dichas comunicaciones (movimientos internos, recopilación de datos, realización de otras llamadas, etc.). En ningún caso atenderán llamadas de emergencias procedentes del 112. Para ello, desarrollarán las siguientes tareas:

- Atender las comunicaciones telefónicas procedentes de los Parques de Bomberos, creando los movimientos internos correspondiente o realizando las gestiones oportunas (llamadas al taller, almacén, Jefe Logista, etc.)
- Informar al resto de personal de la sala de las gestiones efectuadas, comunicándolo a los puestos de zona si afecta a la operatividad de algún parque, al Jefe de Sala o , en su caso, a J2.

FUNCIONAMIENTO:

- Estos puestos se cubrirán únicamente cuando haya disponibilidad de TEII en número suficiente (más de tres), o en aquellos casos en los que se asigne a operadores con limitaciones de funciones.
- En el caso de ser desempeñados por TEII durante el turno de noche, su cobertura será compatible con la realización de otros puestos (Vx y PF).

2.10. (*) Orden de movilización de personal de la sala

En caso de ser precisa la movilización temporal de parte del personal de la Sala para realizar tareas de apoyo en comunicaciones, seguimiento de recursos, registro de acciones u otras, fuera de la misma (en recursos móviles en el lugar de la emergencia, puestos de mando, centros de crisis u otros), el orden de prelación es el siguiente:

- En primer lugar, se desplazará, si hubiera, el segundo Jefe de Sala.
- De no haber un segundo Jefe de Sala, el orden de puestos de operadores será el siguiente: D5, D6, D2, D3, D4, PF, C2, C3, C4. Este orden podrá ser modificado por el Jefe de Sala en caso de necesidad para que el operador movilizado sea el que estuviera gestionando el servicio, u otras circunstancias justificadas.

- El desplazamiento de personal a un centro de respaldo ante necesidad de abandono de la Sala por circunstancias excepcionales, será objeto del correspondiente plan de contingencia.

3. Asignación y cobertura de puestos

La organización de la Sala irá enfocada a que, con la adecuada asignación de puestos, cada puesto de radio (que gestiona las comunicaciones de su zona), pueda disponer del soporte de:

- un operador de despacho que pueda abrir, en función de las circunstancias un puesto de coordinación en esa zona (desdoblado por tanto el canal de radio de zona en dos), y/o
- un operador de despacho que realice las funciones de apoyo telefónico, búsqueda de información y otras gestiones de apoyo.

En cualquier caso, los grupos de trabajo de 3 personas son flexibles, pudiendo asignarse las personas a otros puestos en función de las necesidades.

En función de la época del año y de la situación operativa de la red de vigilancia de incendios forestales, los puestos de Sala propios de Operadores de Comunicaciones se cubrirán según el siguiente orden:

R2 – R3 – R4 – C2 – C3 – C4 – PF – V1 – AP – D2 – V2 – D3 – D4 – D5 – D6

- Los puestos PF, V1 y V2 se cubrirán preferentemente, si hay suficientes, con TEII, que cubrirán, en función del número de estos, según el siguiente orden: V2, V1 y PF. Si no pudieran cubrir estos puestos, éstos serán ocupados por operadores.
- En la época u horario en la que no esté la Red de Vigilancia activa, los puestos V1 y V2 no se cubrirán.
- En función de las condiciones meteorológicas, el puesto V2 podría suprimirse mediante la unión de los dos canales de vigilancia a través del integrador, y a cargo del puesto V1.
- En modo vigilancia y modo campaña, las tareas específicas del puesto de prevención forestal (PF) podrán ser desempeñadas por trabajadores distintos a los Operadores de Comunicaciones, y deslocalizadas del Centro de Coordinación (en tal caso, el puesto PF no se cubre en la Sala)
- Los puestos ATPx solo se cubrirán cuando haya más de tres TEII disponibles o cuando así se indique expresamente para un operador con limitación de funciones.

4. Presencia mínima en sala

La sala del Centro de Coordinación debe contar con una **presencia mínima** en función de:

- **Situación** (carga de trabajo caracterizada por el número de recursos en C2/C3 y el número de servicios activos -con recursos en C2/C3)

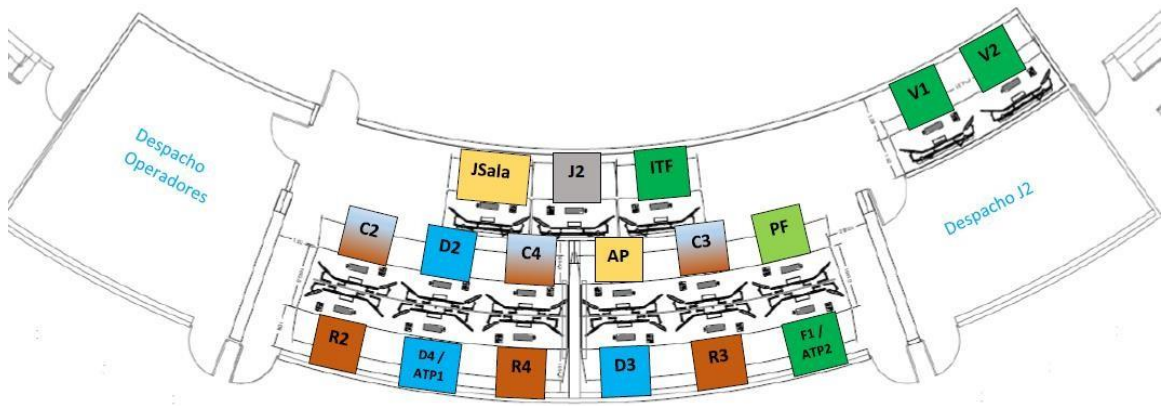
En cualquier caso, esa presencia mínima podrá ser modificada puntualmente por la Coordinación de guardia (J2) o la Jefatura de Sala para posibilitar descansos intermitentes en caso de que se prolongue en el tiempo una situación moderada o intensa, o ante circunstancias excepcionales de carga de trabajo.

La siguiente tabla refleja las situaciones, y la presencia mínima en sala aparejada, en función de los recursos en C2/C3 y los servicios activos (con algún recurso en C2/C3).

Situación	Premisa	Presencia mínima (OP+JSC)
Calma	(<10 Recursos en C2/C3) O (<3 Servicios activos)	3
Moderada	(≥10 Recursos en C2/C3) Y (≥3 Servicios activos)	6
Intensa	(>20 Recursos en C2/C3) Y (>10 Servicios activos)	Todo el personal de guardia

- (*) En el caso de situación intensa, se suspenderán las funciones del puesto de prevención forestal (PF), que pasará a realizar funciones de despacho.
- De haber 2 personas con categoría de Jefe de Sala, la sala siempre contará al menos con la presencia de una de ellas.
- Durante la época, y en el horario en el que esté activa la red de vigilancia, la presencia en sala para cubrir los puestos V1 y V2, será la siguiente: Calma: 1 persona; moderada e intensa: 2 personas.

5. Croquis de la sala



La ubicación de los puestos Dx, así como de los ATPx, tendrá carácter orientativo y podrá ser modificada por el Jefe de Sala.

En todo caso, la ubicación de los demás puestos podrá ser también modificada por el Jefe de Sala por motivos debidamente justificados.

6. Normas de convivencia en la Sala

- Como norma general, no se podrá comer en la Sala. Si la situación de trabajo lo requiere, se podrá hacer uso de la Sala de Operadores donde se podrá comer, o excepcionalmente, y con la autorización del Jefe de Sala o J2, se podrá comer en la Sala en el puesto de trabajo. En cualquier caso, en la Sala sí se podrá beber, o tomar un tentempié de forma rápida (caramelos, chicles, etc.).
- Se evitará hacer ruidos molestos o hablar en alto (salvo que se requiera por necesidad para la gestión de intervenciones), así como el uso de dispositivos electrónicos a volumen elevado.
- Se mantendrá la uniformidad según la reglamentación vigente.
- En los momentos de menor actividad, se mantendrá la compostura en la silla, estando prohibido tumbarse en el suelo, encima de la mesa, o cualquier situación que pueda ser indecorosa.

7. Manual de buenas prácticas

La Central de Comunicaciones de Bomberos (CECOP), desempeña un papel crucial para la coordinación de emergencias y la respuesta efectiva a situaciones críticas. Para mantener la eficiencia y la efectividad en este entorno de forma que no se perturbe el normal desarrollo del servicio, es fundamental que el personal de CECOP mantenga un comportamiento profesional y evite que los conflictos personales afecten su desempeño, intentando crear a su vez, un ambiente afable y cordial creando sinergias positivas entre el personal de la Central.

A continuación, se detallan algunas buenas prácticas para lograr este objetivo:

7.1. Comportamiento profesional

- **Mantenimiento de la compostura:** Es vital mantener un comportamiento profesional en todo momento, independientemente de las circunstancias personales. Preservar la calma y la profesionalidad en situaciones de presión, transmitiendo instrucciones con claridad y precisión, a la vez que se ejecuten las tareas correspondientes con las instrucciones recibidas.
- **Respeto mutuo:** Tratar a todos los compañeros y superiores con respeto y cortesía. Evitar participar en chismes, rumores o cualquier forma de comportamiento negativo que pueda afectar el ambiente laboral, promoviendo un ambiente de colaboración y apoyo mutuo.
- **Respeto hacia las personas solicitantes:** Interactuar con amabilidad y empatía, incluso ante interlocutores alterados o agresivos, evitando comentarios inapropiados o discriminatorios. Mantener la calma y responder de manera profesional, brindando la asistencia necesaria sin perder de vista la importancia de tratar a todos con respeto y dignidad.
- **Responsabilidad y puntualidad:** Cumplir con las obligaciones laborales de manera puntual y eficiente, demostrando compromiso con el trabajo y el turno. Ser consciente de la importancia de cada tarea asignada y completarlas con diligencia y precisión.

7.2. Separación entre lo Personal y lo Profesional

- **Separación de ámbitos:** Abstenerse de discutir problemas personales o disputas dentro del entorno de trabajo. Enfocarse en las tareas asignadas y mantener la concentración en las operaciones de la central de comunicaciones.

7.3. Comunicación Verbal y Escrita (comunicación eficaz)

- **Claridad y concisión:** Garantizar que la comunicación verbal sea clara, precisa y profesional en todo momento. Enfocarse en el mensaje principal, evitando divagaciones, mensajes ambiguos o información irrelevante que pueda desviar la atención.
- **Confirmación de la comprensión:** Asegurar la correcta recepción e interpretación del mensaje por parte del interlocutor mediante preguntas de verificación.
- **Cordialidad:** Evitar el uso de un tono agresivo o despectivo al comunicarse con compañeros, superiores, intervinientes o solicitantes, evitando cualquier forma de hostilidad o desprecio. En el caso de comunicaciones escritas, como correos electrónicos, notas, etc., asegurarse de que sean imparciales y no estén influenciadas por intereses o conflictos personales.

7.4. Resolución de conflictos (si el conflicto ha ocurrido)

- **Identificación de puntos en común:** Enfrentar los conflictos de manera constructiva y profesional, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. Fomentar el diálogo abierto y la búsqueda de compromisos que permitan resolver las diferencias de manera equitativa.
- **Escucha activa:** Utilizar canales apropiados de comunicación y resolver las disputas de manera discreta y respetuosa. Prestar atención con detenimiento a las perspectivas de las partes involucradas en el conflicto. Escuchar con mente abierta y sin prejuicios, mostrando interés genuino por comprender los diferentes puntos de vista.
- **Gestión de conflictos:** No permitir que los conflictos personales interfieran con las responsabilidades laborales. Comunicar a los superiores (Jefes de Sala o Jefe CECOP), así como a los Delegados de Prevención, cualquier situación que pueda conllevar un conflicto laboral antes de que la situación empeore. Trabajar en colaboración para encontrar soluciones adecuadas y prevenir la escalada de disputas que puedan afectar el ambiente de trabajo.

7.5. Priorización del Servicio

- **Persecución del objetivo principal:** Recordar siempre que el objetivo principal es brindar un servicio público eficiente y efectivo. Orientar todas las acciones y decisiones hacia el logro de este objetivo común.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar en equipo y colaborar con el resto del personal para garantizar una respuesta rápida y coordinada ante cualquier eventualidad. Valorar la importancia del trabajo en equipo y la contribución individual para alcanzar resultados exitosos.

7.6. Recomendaciones adicionales

- **Espacios de esparcimiento:** Fomentar momentos de descanso y esparcimientos fuera del área de trabajo donde el personal pueda expresarse libremente y compartir ideas para mejorar el trabajo en equipo.
- **Reconocimiento y celebración:** Celebrar los logros individuales y colectivos para fomentar un ambiente positivo y motivador que incentive el trabajo en equipo y la excelencia profesional.

En conclusión, mantener un ambiente de trabajo profesional y libre de conflictos personales es fundamental para garantizar el buen funcionamiento de la Central de Comunicaciones de Bomberos. El personal de CECOP debe comprometerse a seguir estas buenas prácticas para asegurar una respuesta óptima y eficaz en todo momento.