



AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en la Academia Nacional de Bomberos

25 de marzo de 2014

Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO	3
II.	INTRODUCCIÓN	4
III.	RESULTADOS DEL ESTUDIO	6
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43

I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en la Academia Nacional de Bomberos.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2013-2014 según el programa de trabajo de la Auditoría Interna atendiendo lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley General de Control Interno N°8292 en cuanto a que compete a la Auditoría Interna realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional. El estudio se realizó en los meses de setiembre, octubre, noviembre, diciembre 2013, enero, febrero 2014.

El Jerarca y el Titular Subordinado son responsables de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno Institucional; y la Administración Activa es responsable de realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento, de acuerdo con lo que establece la referida Ley. Nuestra responsabilidad consiste en contribuir con el logro de los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades.

El presente estudio fue realizado de acuerdo con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República¹ (CGR). Nuestra consideración sobre el Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos que podrían constituir deficiencias significativas, lo anterior debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno cuyo objetivo es suministrar una **seguridad razonable**, pero no absoluta, de que la actuación del Jerarca y la Administración se ejecuta conforme al marco legal, técnico y a las sanas prácticas.

¹ M-2-2006-CO-DFOE. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, No. R-CO-94-2006 del 17 de noviembre, 2006. Publicada en La Gaceta No. 236 del 8 de diciembre, 2006.

II. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica fue fundado en el año 1865, y a partir de la promulgación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros - Ley No. 8653² pasa a ser un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros -INS-. En la actualidad está conformado por la Dirección General que tiene a su cargo la Dirección Administrativa y la Dirección de Operaciones, este último tiene bajo su responsabilidad Planes y Operaciones, Coordinador Operativo, Jefatura Bomberos Voluntarios, Ingeniería, Tecnología de Información y Comunicación, y la Academia Nacional de Bomberos.

Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a las funciones que desempeña la Academia Nacional de Bomberos en temas tales como Gestión de Ventas de capacitación y Gestión Administrativa, entre otros.

Todo con el fin de proteger y conservar el patrimonio público, contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Lo anterior a la luz de los principios de economicidad, control (los recursos se hayan utilizado según los fines solicitados), precisión, exactitud y equilibrio y de conformidad con el marco normativo correspondiente.

Determinar los riesgos del proceso de la Academia Nacional de Bomberos y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público³ y en lo pertinente las Normas Internacionales de Información Financiera⁴.

Alcance y Limitaciones

Alcance:

Revisar que en la Academia Nacional de Bomberos se haya cumplido con las Leyes, Reglamentos, y normativa establecida por la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

² Publicada en el Alcance N° 30 A La Gaceta 152 del 7 de Agosto del 2008. Artículo 53 Modificación de la Ley No. 8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

³ Decreto Ejecutivo N° 34029-H, publicado en La Gaceta 196 del 11 de octubre de 2007, en donde decreta la Adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), en el ámbito Costarricense.

⁴ Circular No.06-2005, publicada en La Gaceta No.39 del 12 de Diciembre del 2005, la Junta Directiva del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, de conformidad con las facultades que le confiere el artículo 14 de la Ley de Regulación de la Profesión de Contadores Públicos y Creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica N° 1038, del 19 de agosto de 1947, acordó ratificar la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Limitaciones:

1. No se incluyó a nivel del estudio la validación de los procedimientos de la Gestión Docente ni la Gestión Campo de Entrenamiento, así como algunos procedimientos de la Gestión Administrativa, los cuales se validarán en un próximo estudio
2. No se incluyó en este estudio lo referente al presupuesto que mantiene la Academia, ni tampoco los registros de los ingresos por servicios de ventas de capacitación, los cuales se incluirá dentro del estudio de la Unidad Servicios Financieros que abarcará dicho tema a nivel institucional.
3. No se incluyó en este estudio el *“Convenio específico de cooperación entre la Comisión de Prevención de Riesgos y Atención de emergencias y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica para la construcción de la “Academia Regional Centroamericana de Búsqueda y Rescate (AC-BYR)”*, siendo que el *“Proyecto AC-USAR”* su *“financiamiento proviene de la **Confederación Suiza representada por el Departamento Federal de Asuntos Exteriores de la Oficina de Cooperación suiza radicada en Managua, Nicaragua...**”* (Lo resaltado es del original), así mismo se indica en el *“Considerando 3”* que *“el Centro Coordinador para la Reducción de los Desastres Naturales en América Central, en adelante “CEPRENAC”... se ocupa de canalizar la ayuda técnica y financiera... “Proyecto AC-USAR”, del cual asumirá la ejecución administrativa del mismo...”*. Por lo que a nivel del Cuerpo de Bomberos tanto la Jefatura de la Academia como un Ingeniero de la Unidad de Servicios General han participado como contraparte, específicamente en control de calidad y las observaciones se le hacen directamente a la empresa de Inspección, adicionalmente se esta velando por los intereses de Bomberos, en aspectos tales como la ubicación de las cometida eléctrica, aguas pluviales, tanques sépticos y tratamientos, por lo que este tema se incluirá en un estudio futuro que se realice a dicha Unidad. Finalmente a modo de comentario en la cláusula *“Décimo Sexta”* se indica *“... las partes se comprometen a redactar dentro de 90 días naturales siguientes a la entrada en vigencia del presente convenio, el REGLAMENTO OPERATIVO DE USO DE LA ACADEMIA REGIONAL DE BUSQUEDA Y RESCATE...”* y dicho convenio fue firmado el *“a los 20 días del mes de agosto de 2013”*, siendo que dicho plazo venció en el mes de noviembre, es conveniente dar seguimiento a dicho tema.

Normas de auditoría y otras

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁵.
Normas de Control Interno para el Sector Público⁶.

⁵ M-2-2006-CO-DFOE. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República, No. R-CO-94-2006 del 17 de noviembre, 2006. Publicada en La Gaceta No. 236 del 8 de diciembre, 2006.

⁶ N-2-2009-CO-DFOE. Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009. Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.

Marco jurídico para la comunicación y trámite del informe

El presente informe se rige por lo dispuesto en los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno.

Las recomendaciones del presente informe deben tramitarse de conformidad con las disposiciones de los artículos 36, 37 y 38 de la Ley General de Control Interno, las cuales se transcriben literalmente para garantizar su adecuada comprensión y acatamiento.	
<p>Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:</p> <p>A. El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.</p> <p>b. Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.</p> <p>c. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.</p>	<p>Artículo 37.-Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.</p> <p>Artículo 38.-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.</p>

III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dentro de su estructura ha mantenido a un Director de Operaciones, quién tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Academia Nacional de Bomberos. La cual está conformada por una Jefatura y su respectivo staff (dos funcionarios). Esta tiene bajo su responsabilidad cuatro Programas: Gestión Administrativa (un Encargado y cinco funcionarios), Gestión Docente (un Encargado y cuatro funcionarios), Gestión de Campo de Entrenamiento (un Encargado y tres funcionarios) y la Gestión de Servicios de Venta de Capacitación (un encargado y cuatro funcionarios)⁷.

“La Academia ha realizado labores de capacitación desde el año 1994 para casos de emergencia en diferentes temas... se desarrolló durante 10 años dentro de la organización del Instituto Nacional de Seguros, apoyado además por programas de las Oficina de Atención de Desastres de los Estados Unidos y la Comisión Nacional de Emergencias”⁸

Seguidamente se presentan los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada en la Academia:

⁷ Información suministrada por la Jefatura de la Academia mediante correo del 19-09-2013.

⁸ Tomado de la página No.6 de 14 del documento “El Benemérito Cuerpo de bomberos de Costa Rica presenta formal oferta al Banco Nacional de Costa Rica Contrato Directo 2012 CD-003139-01”

ASPECTOS GENERALES:

1. Análisis de Riesgos, Análisis del Sistema de Control Interno.

Se mantiene las observaciones 1 y 2 del Informe de Auditoría AIB-039-2010 fechado 14-12-10, en el sentido de que el Cuerpo de Bomberos no cuenta a la fecha con un Sistema de Control Interno, ni un Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI), tal y como lo indica la Ley General de Control Interno.

Sin embargo, tal como se indicó en Informes de Auditoría anteriores, es importante destacar, que la Dirección General ha dado los primeros pasos hacia la consecución de un Sistema de Control Interno Institucional, el cual está a punto de consumarse:

- 1.1 La instrucción de la conformación de una Comisión de Control Interno⁹.
- 1.2 La presentación ante el Consejo Directivo del “*Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Control Interno*”¹⁰. Dicha Comisión está integrada por los siguientes funcionarios:
 - El Director de Operaciones.
 - El Director Administrativo.
 - Encargado de la Unidad de Planificación.
- 1.3 La aprobación del Manual de Control Interno¹¹.
- 1.4 La aprobación del Instructivo para la Elaboración de Documentos¹².
- 1.5 La elaboración de un borrador del SEVRI.

Es oportuno que la administración continúe con el proceso de desarrollo del Sistema de Control Interno no solo con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley General de Control Interno, sino también para que sirva como medida de control y autoevaluación de las diferentes Unidades administrativas de la organización.

Relacionado con el tema del SEVRI, cabe señalar que dentro del estudio desarrollado por la Auditoría Interna se lograron detectar en forma general los siguientes riesgos en la Academia:

1. **Riesgo de proceso:** Principalmente en relación con el manejo y administración de los procesos bajo la responsabilidad de la Academia, tales como el archivo de documentación, emisión de facturas de ventas de capacitación, elaboración de Oficios de pagos de servicios.
2. **Riesgo financiero:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios de la Academia en la revisión de la documentación soporte de los pagos realizados a los proveedores, así como elaboración confección de facturas en la venta

⁹ Oficio CBCR-030638-211-DGB-00563 del 29-09-11.

¹⁰ Aprobado por el Consejo Directivo mediante el Acuerdo X de la Sesión No.0043, de fecha 31 de octubre de 2011.

¹¹ Aprobado por la Dirección General mediante Oficio CBCR-009770-2012-DGB-00197 del 22 de marzo del 2012.

¹² Aprobado por la Dirección General mediante Oficio CBCR-034242-2013-DGB-00725 del 31 de octubre del 2013

de capacitaciones externas, poco conocimiento en el manejo de temas financiero - contable.

3. **Riesgo de recurso humano:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios de la Academia, ya sea en la administración o aplicación de procedimientos, procesos, solicitud y entrega de equipos, materiales, suministros, instalaciones, aplicación de evaluaciones de las capacitaciones tanto internas como externas.
4. **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Problemas con el uso de los sistemas de información como ERP, SICOB, SIGAE y SIABO en lo que aplique.
5. **Riesgo estratégico:** Debilidad de no aplicación y/o cumplimiento de lo establecido en los Procesos y Procedimientos oficiales.
6. **Riesgo Legal:** No cumplir con la normativa vigente, establecida por el Gobierno Central, la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

En relación con esta observación, ver **Recomendación No.1.**

2. Análisis de Archivo Institucional

Aplica lo indicado en las Observaciones 6 del Informe de Auditoría AIB-039-2010 fechado 14-12-10 relacionada con el Archivo Institucional. En relación con este tema, el mismo abarca no solo la información física que se guarda en los expedientes de la Academia, sino también información electrónica que se utiliza como controles que se llevan en hojas electrónicas, tal es el caso del Control de Facturas Servicios emitidas por la Academia, esta información se almacena en "Carpetas Compartidas" en la Red; así como la programación de capacitación externa vendida que se lleva a nivel del Calendario en el Outlook, estas son medidas transitorias que mitiga el riesgo de que falle un computador y se pierda la información, debido a que al estar en Red o en Servidores la información es respaldada bajo la políticas institucionales. Adicionalmente el riesgo de que si los funcionarios responsables se ausentan cualquier otro funcionario podría realizar el trámite. Aun y cuando esta medida transitoria mitiga algunos riesgos, se mantiene recomendación en el sentido de establecer un Archivo Institucional que almacene este tipo de información. Ver **Recomendación No.2.**

ASPECTOS ESPECIFICOS:

3. Aprobación y publicación de procedimientos

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.2 Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante la incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”.

La Academia cuenta con un total de 29 procedimientos, tal y como se detalla en el **Cuadro No.1:**

Cuadro No.1
Academia Nacional de Bomberos
Procedimientos
Al 28 de febrero de 2014

PROCEDIMIENTOS ACADEMIA NACIONAL DE BOMBEROS			
GESTION	NUEVO CODIGO	NUMERO ANTERIOR	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
GESTION ADMINISTRATIVA	02 03 02 001	PR-ACAD001	Gestión solicitud, entrega y devolución de materiales y/o equipos (1)
	02 03 02 002	PR-ACAD002	Elaboración y entrega de Actas recepción de servicios y/o suministros (1)
	02 03 02 003	PR-ACAD003	Suministro de combustible (1)
	02 03 02 017	PR-ACAD009	Gestión de solicitud de fotocopiado de material didáctico (1)
	02 03 02 008	PR-ACAD010	Gestión solicitud de servicios de alimentación (1)
	02 03 02 009	PR-ACAD011	Gestión de respaldo de información (1)
	02 03 02 010	PR-ACAD012	Gestión solicitud y devolución de equipo externo para cursos (1)
	02 03 02 011	PR-ACAD018	Gestión solicitud reservación y uso instalaciones Academia (1)
	02 03 02 012	PR-ACAD019	Gestión solicitud y uso de vehículos (1)
	02 03 02 013	PR-ACAD021	Gestión de solicitud de gastos extraordinarios (1)
	02 03 02 014	PR-ACAD022	Ingreso a la Academia de Bomberos (1)
02 03 02 018	PR-ACAD026	Uso de laboratorio de cómputo (1)	
GESTION VENTA SERVICIOS CAPACITAC	02 03 02 027	PR-ACAD032	Procedimiento venta de capacitaciones externas brindada por Academia Nacional de Bomberos (1)
	02 03 02 028	PR-ACAD034	Procedimiento para la ejecución y cierre de capacitación externa Gestión Ventas de Servicios de Capacitación (1)
GESTION DOCENCIA	02 03 02 004	PR-ACAD004	Convalidación de cursos de Capacitación (1)
	02 03 02 005	PR-ACAD005	Gestión de transmisión de conocimientos por capacitación externa (1)
	02 03 02 006	PR-ACAD006	Gestión de capacitación para Bomberos Aeroportuarios (1)
	02 03 02 007	PR-ACAD007	Gestión solicitud de cursos administrativo u operativos en el exterior (1)
	02 03 02 020	PR-ACAD023	Gestión de solicitud de constancias y certificaciones (1)
	02 03 02 016	PR-ACAD030	Matrícula Ordinaria (1)
	02 03 02 021	PR-ACAD035	Confección, modificación y publicación del calendario de cursos (1)
	02 03 02 022	PR-ACAD036	Retiro participantes justificado o injustificado de un curso (1)
	02 03 02 023	PR-ACAD037	Tratamiento de accidentes de participantes internos (1)

PROCEDIMIENTOS ACADEMIA NACIONAL DE BOMBEROS			
GESTION	NUEVO CODIGO	NUMERO ANTERIOR	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
	02 03 02 024	PR-ACAD038	Capacitación personal Voluntarios (1)
	02 03 02 025	PR-ACAD039	Matricula de Cursos Contratados a Empresas (1)
	02 03 02 026	PR-ACAD040	Contratación cursos a Empresas externas (1)
	02 03 02 029	PR-ACAD041	Procedimiento para la evaluación acreditación conductores BCBCR (2)
GESTION CAMPUS ACADEMIA	02 03 02 015	PR-ACAD028	Solicitud y uso de los simuladores y áreas para capacitación (3)
	02 03 02 019	PR-ACAD031	Justificación pago instructores Programa de Acondicionamiento Físico (1)

Fuente: Información suministrado por la Academia

- (1) Aprobado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-027325-2013-DOB-00513 del 02 de setiembre de 2013.
- (2) Aprobado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-038200-2013-DOB-00784 del 03 de diciembre de 2013.
- (3) Aprobado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-039237-2013-DOB-0822 del 12-12-13.

Con el Oficio CBCR-037050-2013-DOB-00747 del 25-11-13 la Dirección de Operaciones comunicó la aprobación del “*Instructivo para la elaboración de documentos*”, el cual entre otras norma en el apartado “*Sistema de codificación de documentos*”... en “*Definición del código*” en “*Cuarto apartado: corresponde a un consecutivo numérico que inicia desde el 001, según su emisión, por dependencia...*”. Siendo que ya se oficializó dicho instructivo es recomendable que a futuro cuando se envíe a aprobar los procedimientos se incorpore toda la información requerida en el formato del procedimiento y que el único dato que deba agregarse antes de publicar el mismo sea “*el número de Oficio y fecha en que se aprobó*”. Ver **Recomendación No.3 incisos a) y b) y Comentario No.1.1.**

Continuando con el tema de los códigos, es recomendable que al archivo electrónico que va a quedar oficializado se le anote como parte del nombre dicho código, por ejemplo: “*02 03 02 001 Gestión solicitud, entrega y devolución de materiales y/o equipos*”. Esto por cuanto los procedimientos de la Academia publicados en la Web¹³ en “*Bomberos Inside*” únicamente hacen referencia al nombre del procedimiento por ejemplo: “*Gestión solicitud, entrega y devolución de materiales y/o equipos*”; aun y cuando los mismos dentro de su formato interno tienen incluido el “*código*” correspondiente según el Oficio CBCR-037050-2013-DOB-00747 del 25-11-13¹⁴. Por consiguiente si la Institución está haciendo un esfuerzo para la implementación del Sistema de Control Interno, se debe concientizar a las diferentes dependencias de la importancia de agregar el código como parte del nombre de los procedimientos, en aras de crear una cultura de control, facilitando así su identificación y ubicación. Ver **Recomendación No.3 inciso c).** Adicionalmente en relación con este tema ver **Comentario No.1.2.**

¹³ Consultado el 17-02-2014.

¹⁴ Por medio del cual la Dirección de Operaciones comunicó la aprobación del “*Instructivo para la elaboración de documentos*”.

Con respecto a la publicación de dichos procedimientos en la Web se observaron inconsistencias entre los nombres anotados en: a) Los archivos electrónicos que se subieron en la Web; b) El cuadro del formato del procedimiento en la parte superior del mismo; y c) A lo interno del procedimiento, según se detalla a continuación en el **Cuadro No.2**:

Cuadro No.2
Academia Nacional de Bomberos
Nombre de los Procedimientos
Al 28 de febrero de 2014

Código	Archivo electrónico Web	Anotado en el formato procedimiento	Anotado a lo interno del procedimiento
02 03 02 012	Solicitud y uso de vehículos	Solicitud de uso de vehículos	Solicitud & uso de vehículos
02 03 02 014	Ingreso a la Academia Nacional de Bomberos	Ingreso a la S Academia Nacional de Bomberos	Ingreso a la Academia Nacional de Bomberos
02 03 02 016	Matrícula Ordinaria	Gestión de transmisión de conocimiento para capacitación externa	Matrícula Ordinaria
02 03 02 020	Gestión de solicitud de Constancias y/o Certificaciones	Gestión de solicitud de constancia y/o certificaciones transmisión de conocimiento para capacitación externa	Gestión de solicitud de Constancias y/o Certificaciones
02 03 02 023	Tratamiento de accidentes de participantes internos	Gestión de transmisión de conocimiento para capacitación externa	Tratamiento de accidentes de participantes internos
02 03 02 026	Contratación de cursos a empresas	Contratación de cursos a empresas externas	Contratación de cursos a empresas
02 03 02 028	Procedimiento para la ejecución y cierre de la capacitación externa de la Gestión de Ventas de Servicios de Capacitación	Procedimiento para la ejecución y cierre de la capacitación externa	Procedimiento para la ejecución y cierre de la capacitación externa de la Gestión de Ventas de Servicios de Capacitación
02 03 02 029	Procedimiento para la evaluación en la acreditación de conductores	Procedimiento para la evaluación en la acreditación de conductores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	Procedimiento para la evaluación en la acreditación de conductores

Fuente: Página Web en Bomberos Inside [http://www.bomberos.go.cr/Bomberos/bomberos inside/procedimientosOfi.jsp](http://www.bomberos.go.cr/Bomberos/bomberos%20inside/procedimientosOfi.jsp). Se anota en **rojo** lo que difiere.

Por lo anterior, con el objetivo de que se muestre información correcta, se hace necesario revisar y uniformar los nombres tanto en los archivos electrónicos como a lo interno de los procedimientos. Ver **Recomendación No.3 inciso d)**.

En otro orden de ideas, en relación con la información que se publica en la página Web principal de Bomberos es importante indicar que en consulta a la siguiente dirección <http://www.bomberos.go.cr/Bomberos/nuestrosServicioscapacitacion/> se observó que en “*Nuestros Servicios de capacitación*” se indica que “*la inscripción a los cursos es por medio de la **Estación de Bomberos** más cercana a su lugar de trabajo, donde le brindarán la información necesaria*” (Lo resaltado no es del original). Adicionalmente se mencionan únicamente 3 capacitaciones (Control Principio de Incendio, Prevención y respuesta a Emergencias en Estaciones de Servicio) de los cuales con esos nombres únicamente el primero se ofrece en la actualidad, por lo que podría inducir a error, ya que dicha información no muestra la situación actual, ni indica el procedimiento adecuado para posibles interesados. Ver **Recomendación No.3 inciso e)**.

3.1. Procedimientos de la Academia

- 3.1.1. Tal y como se mencionó en el **Cuadro No.1** de este mismo informe, la Academia tiene oficializados 29 procedimientos, los cuales fueron aprobados en su mayoría en setiembre del 2013, no obstante, cuando en las instituciones no tienen procedimientos oficializados, se trabaja con sanas prácticas y en el momento de escribir los procedimientos, estos se basan en el trabajo llevado a cabo en la práctica, mejorado mediante controles que mitiguen los riesgos. De la prosa de los procedimientos se puede desprender que lo escrito en muchos de los casos no se está cumpliendo, siendo que se han establecido pasos de los cuales en algunas ocasiones no se ha encontrado documentación que evidencie su cumplimiento. Ver **Recomendación No.3 inciso f).**
- 3.1.2. En los procedimientos no hay un apartado de “definiciones”, tal como lo establece el “Instructivo para la elaboración de documentos”¹⁵. Ver **Recomendación No.3 inciso f).**
- 3.1.3. A nivel de los procedimientos de la Academia en cada “Paso” se indica un “responsable”, no obstante, en algunos “Pasos” los diferentes nombres asignados a los mismos no corresponden a los nombres de los puestos de acuerdo con la estructura actual de la Academia, por ejemplo: Área Administrativa, Coordinador Administrativo, Administración Academia, Coordinador Académico, etc. **Recomendación No.3 inciso f).**
- 3.1.4. **Aspectos que aplican a los procedimientos revisados tanto de la Gestión de Ventas como de la Gestión Administrativa.**
- 3.1.4.1. Aun y cuando se tiene el correo academia@bomberos.go.cr no todas las solicitudes ingresan a este, en algunas ocasiones pueden ingresar a cualquier funcionario de la Academia o a la Jefatura y estos remiten la información a los funcionarios correspondientes.

En relación con este tema en cuanto a la Gestión de Ventas no existe un consecutivo de solicitudes de información de los posibles clientes interesados en los servicios de capacitación que vende la Academia, ni tampoco un auxiliar que indique el total de trámites recibidos, fecha de recibido, si contrató o no el servicio. Aunado a lo anterior solamente se tiene algunas de las cotizaciones confeccionadas archivadas en carpetas personales de dos funcionarios. Por lo que no se puede dar seguimiento de las razones por las

¹⁵ Comunicado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-037050-2013-DOB-00747 del 25-11-13.

cuales no se contrató el servicio, ni la Academia establecer nuevas estrategias de mercadeo para tratar de captar a esa población.

Continuando con mismo tema en lo que refiere a la Gestión Administrativa, tampoco existe un consecutivo de todas las solicitudes recibidas por concepto de materiales, equipo, instalaciones, etc, ni un auxiliar que indique la fecha de recibido, si fueron atendidas o desestimadas, fecha de devolución, el estado actual en que se encuentra (pendiente, devuelto).

Por consiguiente no se puede tener un dato claro de todos los trámites que recibe la Academia durante un periodo, ni se podrían establecer estadísticas de atención o coadyuvar con estudios de cargas de trabajo que se deseen establecer a futuro. Ver **Recomendación No.4 inciso a), b) y c).**

- 3.1.4.2. De acuerdo con la muestra revisada se observó que no siempre se deja evidencia de la documentación soporte de:
- a. Algunos de los trámites de solicitud (materiales, equipos, instalaciones, etc) o de ventas de servicios de capacitación, en ocasiones estos se realizan en forma verbal o simplemente la persona realiza el retiro y/o devolución por ejemplo de materiales sin que medie firma de recibido, tampoco en la mayoría de los casos se lleva un control de cuando se deben devolver los mismos.
 - b. Algunos de los depósitos recibidos por la Academia producto de la venta de servicios de capacitación y algunas facturas emitidas por la Academia correspondientes a los mismos servicios, no fueron fácilmente identificables ni localizables dentro de la documentación de la Academia, por lo que no fue posible validar algunos aspectos. (Adicionalmente en relación con las facturas ver **Comentario No.3).**
 - c. Oficios de autorización de los pagos por servicios de alimentación correspondientes a las muestras relacionadas con las capacitaciones “*Control Principios de Incendios del 19-07-13*” y “*Organización de Brigadas del 30 y 31-07-13*”, razón por la cual no se pudo validar dichos pagos, debido a que no fue posible identificar el número de factura con la cual se cobró dicho servicio.

Aunado a lo anterior, no se tiene toda la documentación soporte archivada en un mismo lugar, si son correos electrónicos se

mantiene en la PC (computador) de los diferentes funcionarios. En relación con este tema en el caso de la Gestión de Ventas el procedimiento “02 03 02 028 Procedimiento para la ejecución y cierre de capacitación externa Gestión Ventas de Servicios de Capacitación” en el “Paso 13” indica “El Facilitador del curso, archivará la carpeta en “INDIA en forma digital, en la carpeta respectiva por curso y realizará el respaldo respectivo”, no obstante este punto no se ha cumplido. Por lo que hasta tanto no se tenga un archivo institucional es recomendable que se de cumplimiento a dicho aspecto y se mantenga en carpetas compartidas todas la documentación archivada por número de consecutivo, de tal forma que en un determinado momento que se desee conocer el estado de dicha solicitud se pueda consultar la información, sin necesidad de que se encuentren el funcionario presente. Lo anterior se hace extensivo para todos los trámites que realiza la Academia. Ver **Recomendación No.2 y Recomendación No.4 inciso c) y Recomendación No.10.**

3.2. Gestión de Ventas

3.2.1. 02 03 02 027 Procedimiento venta de capacitaciones externas brindada por Academia Nacional de Bomberos.

De la revisión efectuada al procedimiento se observó lo siguiente:

3.2.1.1. La capacitación “Control de Principios de Incendio” a nivel del “Outlook” y en otros documentos donde se hace referencia, se anota como “Extintores”. Ver **Recomendación No.4 inciso d).**

3.2.1.2. En los Pasos 6 y 7 se hace referencia a los procedimientos: “PROCEDIMIENTOS PARA REGISTRO E INVERSIÓN DE LOS INGRESOS PROVENIENTES DE LAS CAPACITACIONES OFRECIDAS POR LA ACADEMIA “PAGO POR ADELANTADO” y “PROCEDIMIENTOS PARA REGISTRO E INVERSIÓN DE LOS INGRESOS PROVENIENTES DE LAS CAPACITACIONES OFRECIDAS POR LA ACADEMIA “PAGOS PENDIENTES”, respectivamente los cuales según consulta verbal al Área de Recursos Económicos estos no están aplicando en su lugar se oficializó el procedimiento “2-02-01-039 Depósitos no identificados”. Ver **Recomendación No.4 inciso h).**

Adicionalmente en dichos “Pasos” se indica que el responsable es “Gestión Administrativa”, no obstante, en la actualidad el responsable de dichos “Pasos” es un funcionario del “staff” de la Jefatura de la Academia. **Recomendación No.3 inciso f).**

3.2.1.3. En el Calendario del Outlook se tienen anotadas las capacitaciones que se han impartido, así como las que se impartirán producto de las ventas de servicios realizadas, lo anterior es una medida transitoria hasta tanto no se oficialice en la institución el “repositorio de datos u Archivo Institucional”. Ver **Recomendación No.2.**

3.2.2. **02 03 02 028 Procedimiento para la ejecución y cierre de la capacitación externa de la Gestión de Servicios de Capacitación.**

3.2.2.1. El “Alcance” de este procedimiento indica “...*aplica para todo funcionario del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica...*”, pero no incluye a los “*Clientes Externos*”. Ver **Recomendación No.3 inciso f).**

3.2.2.2. Tanto en el Paso 10 como en el Paso 15 se indica “...*El facilitador del curso, Enviará al encargado de la gestión, el informe en forma digital...*”. Por lo que el envío se encuentra repetido. Ver **Recomendación No.3 inciso f).**

3.2.2.3. En el Paso 11 indica “*El facilitador del curso, Archivará la documentación física en el ampo respectivo por curso, la cual se destruirá luego de **un mes calendario** a partir de la fecha de finalizado el curso*” (lo resaltado no es del original). No obstante, es recomendable revisar la razonabilidad de este plazo de acuerdo con lo establecido en la normativa emitida por el Archivo Nacional y efectuar los ajustes que correspondan, en aras de fortalecer la documentación soporte de las capacitaciones brindadas. **Recomendación No.4 inciso f).**

3.2.2.4. En el Paso 3 indica “*El facilitador del curso, Durante los días de duración el curso, en horas de la mañana, pasará al personal que asista a la capacitación, la lista de asistencia.*”, se observó que en la práctica se entrega una hoja denominada “*Hoja de Asistencia*” con el nombre de la capacitación y la fecha, los participantes deben llenar los datos “*nombre, cedula, firma, agencia, correo electrónico*”. Al respecto, cuando es una capacitación de un día es fácil determinar si asistieron todas las personas inscritas, pero cuando se trata de capacitaciones de varios días por ejemplo “*Curso Primeros Auxilios*” con una duración de “*3 días*” los participantes van llenando la asistencia con forme van llegando o de acuerdo con la ubicación física en donde se encuentren ese día, por lo que para determinar si asistió se debe buscar su nombre en toda la lista, con el inconveniente que a veces tienen dos nombres y un día anotan los dos nombres, otro día solo el primero o el segundo nombre. Adicionalmente, cuando se contrata un servicio de capacitación los diferentes interesados envían con

anterioridad la lista de funcionarios que van a asistir. Al respecto ver **Comentario No.2.1**.

Por otra parte en “*Condiciones para la contratación y de participación a cursos*”, no especifica claramente que la asistencia es obligatoria, se deduce del Inciso 10 que indica “*los participantes deberán cumplir el 100% de las actividades, sean estas teóricas o prácticas, de lo contrario se le dará por ausente y no se emitirá el certificado correspondiente, ni carta de participación.*” Ver **Comentario No.2.2**.

3.3. Gestión Administrativa

3.3.1. 02 03 02 001 Gestión de solicitud, entrega y devolución de materiales y/o equipos:

3.3.1.1. El nombre del procedimiento refiere a “*materiales y/o equipos*”, no obstante en el “*propósito, generalidad y alcance*” menciona únicamente “*equipo multimedia*”. Ver **Recomendación No.3 inciso f)**.

3.3.1.2. En la Academia se manejan aproximadamente 11 bodegas, las cuales su responsabilidad, ingreso y salida de materiales y/o equipo, actualización de inventarios (no todas cuentan con inventarios, y algunos se encuentran actualizados) y periodicidad en las tomas físicas, no se tienen escritos en un procedimiento. De acuerdo con el **Cuadro No.3** son las siguientes:

Cuadro No.3
Academia Nacional de Bomberos
Bodegas
Al 28 de febrero de 2014

Bodega	Responsable y tiene llave	Descripción
Principal	Encargado de Bodega	Equipo que se utiliza en capacitaciones, aproximadamente 90% internas y 10% externas.
Bodega transitoria	Funcionario encargado de la capacitación	Se trasladan mediante solicitud los materiales y equipos que se van a utilizar en la capacitación.
Equipo de logística	Funcionario encargado de coordinación logística	Equipo logístico que se utiliza en las diferentes capacitaciones. Se tiene un control de entrega y devolución el cual inició a partir del 11-06-13.
Suministros	Funcionarios Área Gestión Administrativa	Se encuentra en el área de lavandería, pero cuando se encuentran funcionarios ocupando las habitaciones de la Academia y estos necesitan lavar ropa se les entrega la llave a un encargado, la mayoría de los suministros se encuentra bajo llave, no obstante, existen algunos que no.
Mini bodega de Artículos de Oficina	Secretaria	
Bodega materiales	Un funcionario de la Academia y los Srs. Contratados por Jornales.	Se tiene: madera, cemento, perlin, estos han sido comprados por la Academia o Servicios Generales, con el objetivo de realizar trabajos de mantenimiento.
Bodega extintores	Encargado de la bodega	Son los extintores que se utilizan para capacitaciones y algunos toldos.
Bodega logística institucional	Funcionarios del Área Gestión Administrativa	Es una “Unidad de logística” que recién está iniciando y para atender situaciones de desastre a nivel del país.
Bodega Alacena	Encargado Área Gestión Administrativa	Se tienen utensilios de cocina, víveres en caso que se active alguna situación o bien se ha utilizado las

Bodega	Responsable y tiene llave	Descripción
		galletas para entregarlas como refrigerio en capacitaciones que se ha impartido en la Academia.
Mantenimiento	Encargado de Mantenimiento	Se tiene herramientas propias de su función.
Espacio físico de los Jardineros	Los tres Jardineros	Se tiene herramientas propias de su función.
Campus	Encargado del Área Gestión Campo Entrenamiento	En esta no tiene injerencia el Área Gestión Administrativa y se tiene todo lo que se requiere para prácticas o acondicionamiento físico.

Fuente: Información suministrada por la Gestión Administrativa.

Adicionalmente se tiene “dormitorios” los cuales hacen uso personal operativo cuando viajan de zonas alejadas a llevar capacitación en la Academia, por lo que se tiene un “*control de uso*” de los mismos, no obstante, este refleja la entrega del dormitorio no así la devolución. Así mismo no se tiene normado el procedimiento para solicitud y devolución.

Al respecto ver **Recomendación No.6.**

4. Aspectos relaciones con la revisión de las muestras

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

“4.4.2 Formularios uniformes El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

Se escogió un total de 22 capacitaciones a las cuales se le aplicaron pruebas de acuerdo con la documentación soporte que debe evidenciar el buen desempeño de la Academia en relación con los servicios de capacitación vendidos y lo establecido en los procedimientos.

4.1. Gestión Ventas

4.1.1. De un total de 22 muestras revisadas únicamente 3 (8 Relaxtech, 10 INS y 10 BNCR participantes) estuvieron por debajo de las 12 personas que como mínimo deben inscribirse en la capacitación para abrir el curso, sin embargo, pertenecen a una misma empresa que contrató toda la capacitación. Ver **Recomendación No.3 inciso f).**

4.1.2.No en todos los casos se emitieron cotizaciones y según el personal encargado es porque el cliente no lo requirió. Ver **Recomendación No.4 inciso b).**

4.1.3.Dentro de los Manuales utilizados para las capacitaciones “*Organización de Brigadas*” y “*Sistema Comando de Incidentes*”, se incluye una hoja denominada “*Ficha de inscripción*” la cual solicita algunos datos de los participantes, no obstante, de acuerdo con el instructor fue sustituida por la “*Hoja de Asistencia*” que firman todos los participantes, siendo que no está teniendo ninguna funcionalidad es recomendable se elimine del contenido de Manual con el objetivo de minimizar costos de impresión. Ver **Recomendación No.5.**

4.1.4.Se observa que el día que inicia la capacitación en horas de la mañana el Coordinador (instructor) remite un correo a la Secretaria, c.c. al Encargado de Gestión de Ventas, solicitando la “*confección de certificados*”, en este momento no se ha impartido la capacitación, ni se han aplicado las pruebas, por lo que no se puede saber si todos los participantes van a concluir la misma -esta situación se presenta por que en ocasiones se dificulta conseguir las firmas de los certificados- (En relación con las firmas ver **Observación No.4.1.5.**). Así las cosas, la Secretaria lleva un “*Libro de Actas por capacitación*”, el cual es sustentado con el correo antes mencionado, en donde se anota la fecha y nombre de la misma, así como la lista de participantes a los cuales se les emitió un certificado, no obstante, no se encontró evidencia en dicho libro de que no se le entregó el certificado a la persona que no pasó la capacitación, sin embargo de acuerdo con el procedimiento “*02 03 02 028 Procedimiento para la ejecución y cierre de capacitación externa Gestión Ventas de Servicios de Capacitación*” la Gestión de Ventas le envía el Informe en forma digital a la Gestión Administrativa, y de acuerdo con lo observado en estos, se indica si la persona ganó o perdió la capacitación, por consiguiente con base en dicho “*Informe Final*” la Secretaria puede hacer las anotaciones en el “*Libro de Actas*” y por consiguiente proceder a la destrucción del certificado.

Por otra parte, tanto en dichos correos como en listas de asistencia, fichas de inscripción, informes que se realizan producto de la capacitación, se observó que en ocasiones difieren los datos de los participantes entre un documento y otro, en el **Cuadro No.4** se muestran ejemplos:

Cuadro No.4
Academia Nacional de Bomberos
Inconsistencia en datos de los participantes
Al 30 de setiembre de 2013

CAPACITACIÓN	FECHA	OBSERVACION
Organización de Brigadas	06 y 07 marzo 2013	En el correo de la confección de la certificados y en las listas de asistencias de ambos días se indica Jose Valenciano Arroyo, cedula No. 2-0606045 , no obstante, tanto en el Informe Final como en la ficha de inscripción se indica Luis Alberto Valenciano Arroyo, cédula No. 2-0502-0390
		En el correo de la confección de la certificados, en las listas de asistencias, ficha de inscripción se anotó el cedula No. 2-682-179 de Jorge Alberto Soto Marín, no obstante, en el Informe Final al número de cédula se la agregó una "N"
		En el correo de la confección de la certificados, en las listas de asistencias, ficha de inscripción se anotó el cedula No. 1-1126-013 2 de Esteban Madrigal Seliezar, no obstante, en el Informe Final al número de cédula se omitió el último número "2"
		En la ficha de inscripción del Sr. Donald Alberto Lara Rodríguez no anotaron el número de cédula , no obstante en el resto de documentación si la tiene
	11 y 12 febrero 2013	En la lista de asistencia firma ken y en el correo de confección de certificados se indica "Keny", no obstante en el informe final aparece con dos "n" Kenny
PROPAC	13 y 14 febrero 2013	En el correo remitido para la confección de certificados no se anotó el segundo apellido de Giuliani Moreno Falcon , Gerardo Sáenz Badilla , Gilberth Roman Garro .
Primeros Auxilios y Control Principio de Incendios	18 al 21-03-2013	Se impartieron dos capacitaciones y se realizó un solo informe, fueron los mismos participantes, no obstante en "Control de Principio de Incendios" no se incluyó en el informe Angel Norberto Gallo Chaves ni a Cinthia Vargas Valerio .
Control Principio de Incendios	10-04-2013	En el correo de emisión de certificados se indica JOSE CAMPOS MATAMOROS el número de cédula 4-0149-04 45 , y en el informe se indica 4-0149- 455

Fuente. Observado en los expedientes físicos de capacitación mantenidos en la Academia. Se anota en **rojo** lo que difiere.

Al respecto ver **Recomendación No.4 inciso g).**

4.1.5. En relación con los certificados emitidos por la Academia producto de las capacitaciones, estos tiene dos firmas, a saber, la de la Jefatura de la Academia y la del Instructor a cargo de la capacitación. Al respecto se verificó el *"Libro de firmas Institucional"* y este únicamente tiene registrada la firma de la Jefatura y algunos funcionarios de la Gestión Administrativa, esto por cuanto con el Oficio CBCR-033416-2012-DAB-00606 del 28-09-2012 se les solicitó *"...Completar los formularios... Registro de firma facultado para revisar"* o del *"Registro de firma facultado para autoriza"*, siendo que en apariencia en esa oportunidad se relacionó dicho registro de firmas con las *"Disposiciones sobre los Pagos por Bancos y Medios Electrónicos..."*, no obstante, un *"Libros de Firmas Institucional"* tiene mayor alcance, en el sentido que debe incluir todas las firmas de los funcionarios autorizados a realizar trámites de la institución, tal es el caso que nos ocupa que son certificados de las capacitaciones que emite la Academia tanto para funcionarios de la institución como para participantes a nivel externo, por lo que es recomendable que se actualice dicha información en el *"Libro de Firmas Institucional"*.

Adicionalmente hacer las consultas legales respectivas y normar el trámite que se debe hacer a dichos certificados, si en algún momento alguna de las personas -que han participado en las diferentes capacitaciones- necesite convalidar este para algún trámite a nivel internacional, ya sea para efectos académicos y/o laborales.

Al respecto ver **Recomendación No.7.**

4.1.6. Se observó en los expedientes que para evaluar si los participantes en las diferentes capacitaciones aprueban las mismas, se aplican pruebas tanto “teóricas” como “prácticas”, no obstante, no se encontró evidencia que en todos los casos se apliquen y en caso de aplicarla no se dejó evidencia de su revisión, no está uniformado el documento de examen (fecha, nombre del instructor, valor de los ítems, nota obtenida, etc), ni la denominación que se utiliza en cada prueba (Ver **Cuadro No.6**), principalmente en las evaluaciones “prácticas” que en ocasiones se llena a lápiz, no se anotan la fecha, el valor de los ítems, los nombres de todos los participantes, no queda firmada por el instructor. A continuación en el **Cuadro No.5** se tiene los siguientes ejemplos:

Cuadro No.5
Academia Nacional de Bomberos
Evaluaciones capacitaciones externas
Al 28 de febrero de 2014

CAPACITACIÓN	FECHA	EVALUACIONES	
		TEORICO	PRACTICO
Organización de Brigadas	11 y 12-02-13		Se les entrega un ejercicio práctico de forma tal que lo exponen cuando termina, pero no se tiene ningún documento que evidencie su revisión
	15 y 16-07-13	En el "Examen teórico no.1 Lecciones 2, 3, y 4" se evidencia que el Sr. José Campos lo realizó, aún y cuando no se encontró evidencia de la firma en la "Hoja de Asistencia" de ninguno de los días, adicionalmente si se incluyó en el informe.	
PROPAC - Protección Activa y Pasiva	13 y 14-02-13		Se utilizaron 3 hojas de "Resumen examen final práctico", 1 estaba cumplimentada con lápiz y ninguna de las 3 tenía firma del instructor, no tiene puntaje calificación de ítems, ni tampoco nota obtenida
	27 y 28-05-13		En la hoja "Ejercicio Final" no se evidencia la aplicación de de la misma, no tiene puntos ni nota obtenida, nombre y firma instructor
Primeros Auxilios	25 al 27-02-13		Se utilizó dos "Hojas de chequeo examen práctico", se anotó el nombre de 11 participantes, los restantes 10 no se encontró evidencia. Adicionalmente se encuentra cumplimentada a lápiz y no tiene fecha, ni nombre, ni firma del evaluador o instructor.

CAPACITACIÓN	FECHA	EVALUACIONES	
		TEORICO	PRACTICO
	18 al 21-02-13		Se tienen tres "Hojas de chequeo examen práctico" cumplimentados a lápiz y no se anota la fecha de evaluación y solo una tiene firma del instructor. Además en dos se anotó el nombre de 13 participantes, los restantes 7 no se anotaron pero se tiene una hoja con nota de 95.
	16 al 18-04-13		Se tienen 3 "Hojas de chequeo examen práctico" no se anota la fecha de evaluación y tienen la firma del instructor, pero ninguna tiene el nombre. En estas se anotó el nombre de 18 participantes, los restantes 2 no se encontró evidencia,
	15 al 17-05-13		"Hoja de chequeo examen práctico" no se anota la fecha de evaluación.
	24 al 26-06-13	No se encontró evidencia de la aplicación de pruebas teóricas ni prácticas	
Sistema Fijo Protección contra Incendios	25 y 26-04-13		No se encontró evidencia No se ha diseñado una prueba práctica, se hace solo por observación
Rescate para Brigadas	22 al 24-04-13		En la hoja "Prueba Práctica Final" no indica la "Nota" obtenida, ni nombre ni firmar del instructor
SCI - Sistema de Comando de Incidentes	02 y 03-05-13	En la hoja "Evaluación Final del Curso Básico SCI-Participante", de un total de 15 participantes únicamente a 2 le revisaron el examen completo, al resto solo se les revisó la Parte I y II y no se anotó la nota.	Se aplicó una "Ficha chequeo facilitación ejercicio final", no se dejó evidencia de su revisión y no se anotó la nota, no tiene fecha de evaluación, ni nombre ni firma del evaluador.
Control de Principio de Incendio - Extintores	28-01-2013		No se ha diseñado una prueba práctica, se hace solo por observación
	09-09-2013	"Prueba teórica" No se encontró evidencia del examen de uno de los participantes.	

Fuente. Observado en los expedientes físicos de capacitación mantenidos en la Academia

Cuadro No.6
Academia Nacional de Bomberos
Evaluaciones capacitaciones externas
Al 28 de febrero de 2014

CAPACITACIÓN	DENOMINACIONES DE LAS EVALUACIONES	
	TEORICO	PRACTICO
Brigadas - Organización de Brigadas	"Examen teórico" "Examen teórico no.1 Lecciones 2, 3, y 4"	No se encontró evidencia Se les entrega un ejercicio práctico de forma tal que lo exponen cuando termina, pero no se tiene ningún documento que evidencie su revisión
PROPAC - Protección Activa y Pasiva	"Examen teórico" "Examen teórico lecciones 2, 3, 4 y 5"	"Resumen examen final práctico" "Ejercicio Final"
Primeros Auxilios	"Prueba teórica"	"Hoja de chequeo examen práctico"
Sistema Fijo Protección contra Incendios	"Evaluación Teórica"	No se encontró evidencia No se ha diseñado una prueba práctica, se hace solo por observación
Rescate para Brigadas	"Prueba práctica" y "Prueba teórica y práctica"	"Prueba Práctica Final"

CAPACITACIÓN	DENOMINACIONES DE LAS EVALUACIONES	
	TEORICO	PRACTICO
SCI - Sistema de Comando de Incidentes	"Evaluación Final del Curso Básico SCI- Participante"	"Ficha chequeo facilitación ejercicio final"
Control de Principio de Incendio - Extintores	"Prueba teórica"	No se encontró evidencia No se ha diseñado una prueba práctica, se hace solo por observación

Fuente. Tomado de los expedientes físicos de capacitación mantenidos en la Academia

Acorde con la línea que está siguiendo la institución en relación con la estandarización de documentación, es recomendable que se uniforme la realización de pruebas –teóricas y prácticas-, así como que se utilice una misma denominación tanto para las “*pruebas teóricas*”, como para las “*pruebas prácticas*”. Por consiguiente que los formularios uniformes tengan como mínimo entre otros, la fecha, nombre y firma del instructor, puntaje de los ítems o preguntas, puntos obtenidos, nota obtenida. Finalmente se deje evidencia dentro del expediente de su aplicación. Ver **Recomendación No.4 inciso e.1).**

4.1.7. Cuando se finalizan las capacitaciones se elabora un “Informe Final” el cual contiene en otros, un “*cuadro de notas*” obtenidas en las diferentes pruebas e incluye un “*promedio o nota final*”, en algunos cuadros se anota el porcentaje que representó cada prueba (teórica o práctica), no obstante, este no es uniforme para todas las capacitaciones, a saber: un 25% teórico y 75% práctico; 30% teórico y 70% práctico; 40% teórico y 60% práctico, adicionalmente dichos porcentajes no se consideran para calcular el “*promedio o nota final*”, de acuerdo con los cálculos efectuados este se obtiene de un promedio simple entre las diferentes pruebas, el **Cuadro No.7** muestra los siguientes ejemplos:.

Cuadro No.7
Academia Nacional de Bomberos
Porcentajes pruebas teóricas y prácticas indicados en el Informe Final
Al 30 de setiembre de 2013

Fecha	Capacitación	% indicados en los informes
11 y 12-02-13	Organización de Brigadas	25% teórico y 75% práctico
15 y 16-07-13		40% teórico y 60% práctico
30 y 31-07-13		
25 al 27-02-13	Primeros Auxilios	30% teórico y 70% práctico
16 al 18-04-2013		
15 al 17-05-2013		
10-04-2013	Control Principio de Incendios	
19-07-2013		
22-08-2013		

Fuente. Tomado de los expedientes físicos de capacitación mantenidos en la Academia

Adicionalmente, en relación con este tema en la capacitación del 27 y 28-05-2013 de PROPAC, en el “*cuadro de notas*” únicamente se refleja el “*Examen teórico*”, no obstante, en “*Comentarios del coordinador*” indica “*Es importante destacar que se analice la posibilidad de llevar a los participantes a otro lugar para hacer el ejercicio práctico, ya que en las instalaciones se carece de muchas normas que se comentan en el curso*”, como complemento ver lo observado anotado en “**Cuadro No.5**”

en “Evaluaciones prácticas”. Al respecto ver **Recomendación No.4 inciso e.1).**

4.1.8. En algunos expedientes físicos se observó una “Ficha de evaluación del Cursos por los participantes” entre otros contiene un espacio para anotar “Observaciones”, en donde los participantes externan aspectos positivos y negativos de las capacitaciones, no obstante, no en todos los informes se han considerado los mismos, por lo general en este se indica “...Al finalizar el curso, se hizo un cierre con los participantes para escuchar sus comentarios con respecto a la capacitación, recibiendo en general muy buenas opciones sobre el aprendizaje adquirido, las instalaciones, la disposición y conocimiento de los instructores...”. En el **Cuadro No.8** se muestran algunos ejemplos de aspectos para mejorar las capacitaciones no incluidos en los informes.

Cuadro No.8
Academia Nacional de Bomberos
Aspectos para mejorar las capacitaciones no incluidos en los Informes
Al 30 de setiembre de 2013

CAPACITACIÓN	FECHA	ASPECTOS PARA MEJORAR	
		CANTIDAD	COMENTARIOS
Organización de Brigadas	11 Y 12-02-13	2	Muy teórico, debería abarcar un poco más en temas
PROPAC Protección Pasiva y Activa	13 Y 14-02-13	2	De acuerdo con el contenido del curso se puede definir más a quién va orientado, contenido más específico, utilizar si se pudiera mas campo.
Sistema Fijo Protección contra Incendios	25 Y 26-04-13	2	Se exige en momentos mucha capacidad física a la que no se está preparado y sería mejor alivianar esta carga, el uso de más radios de comunicación.
Primeros Auxilios	16 AL 18-04-13	2	Mejorar en ilustraciones del folleto, que el curso dure más.
	15 AL 17-05-13	5	Duración más días, tiempo muy corto, 3 días es muy poco tiempo, l menos 2 días mas ya que la práctica es fundamental.
	29 al 31-05-13	7	Recomendación de un tipo de botiquín (listado), falta pasar videos, es una buena herramienta, utilizar ayuda audiovisual, archivo o manual en digital (PDF), agregar un día para más práctica o bien hacer un curso RCP solo, más tiempo, más días para prácticas.
	24 AL 26-06-13	4	Más tiempo para enfatizar mas los procesos, mejorar los manuales, faltó más tiempo para poder practicar, uniformar el material de los folletos

Fuente. Tomado de los expedientes físicos de capacitación mantenidos en la Academia

Al respecto ver **Recomendación No.4 inciso e.2).**

4.1.9. Se observó que en ocasiones algunas empresas pagan las capacitaciones para cierta cantidad funcionarios, no obstante, por motivos fuera de su control el día de la misma, algunos no se presentan, en ocasiones la persona es sustituida por otra, sin embargo, en otros casos no. A la fecha no se lleva un control tanto de empresas que han pagado las capacitaciones y todavía no las ha recibido, como de personas que

no han podido llevar la capacitación y que también han pagado, esto se mantiene a nivel de correos entre los diferentes funcionarios de la Gestión de Ventas y por lo general es el interesado quién llama recordando que está pendiente de recibir la capacitación. Ver **Recomendación No.8**.

4.1.10. Como se muestra en el **Cuadro No.9** y con base en la muestra revisada se observó que se brindaron las siguientes capacitaciones sobre las cuales no se cobró el costo de las mismas:

Cuadro No.9
Academia Nacional de Bomberos
Capacitaciones no remuneradas
Al 30 de setiembre de 2013

Fecha	Capacitación	Empresa	No. participantes	Costo Unitario	Costo Total
14-05-13	Control Principios de Incendios	Tribunal Ambiental	14	37.000,00	518.000,00
15 al 17-05-13	Primeros Auxilios	Tribunal Ambiental	14	60.000,00	840.000,00
29 al 31-05-13	Primeros Auxilios	Poder Judicial	2	60.000,00	120.000,00
24 al 26-06-13	Primeros Auxilios	Poder Judicial	1	60.000,00	60.000,00
		Particular	1	60.000,00	60.000,00
Total				1.598.000,00	

Fuente. Tomado de los expedientes físicos de capacitación mantenidos en la Academia

Al respecto se tiene la siguiente información:

Tribunal Ambiental: Con Oficio CBCR-008085-2013-DGB-00165 del 12-03-13 el Director General le solicita a la Jefatura de la Academia organizar *“un curso para miembros del Tribunal Ambiental Administrativo”* para *“30 miembros”* para los *“cursos Primeros Auxilios y Extintores”* (Control de principios de incendio), no obstante de acuerdo con los registros de la Academia solo asistieron 14 personas, adicionalmente indica que *“Estas deberán ser subsidiadas por la Academia, incluyendo la alimentación”*.

Poder Judicial: Se observan correos no oficiales entre un antiguo Jefe de Zona y la Jefatura de la Academia en los cuales se coordina la participación de personal de Poder Judicial, no se indica la cantidad, pero de acuerdo con la muestra revisada participaron 3 personas.

Particular: No se observó documentación soporte que evidencie este caso, únicamente en el Calendario del Outlook se indica que el cupo fue regalado por la Jefatura de la Academia, se observó que en el listado *“hoja de asistencia”* del día 24 junio (únicamente ese día el resto de los días lo dejó en *“blanco”*) en *“Empresa”* indicó *“Bomberos”*, no obstante se verificó con la Unidad de Recursos Humanos y esta persona no labora ni ha laborado para la institución.

En relación con este tema, es importante que se norme esta práctica de otorgar capacitaciones sin cobrar el costo, considerando que han sido ingresos que se dejaron de percibir. Ver **Recomendación No.9**.

4.1.11. Aspecto relacionados con la Oferta presentada al Banco Nacional de Costa Rica –BNCR- producto de la venta de servicios de capacitación:

De acuerdo con la oferta formal presentada el 12-11-2012 al Banco Nacional para la Contratación Directa No. 2012 CD-003139-01 “Contratación de los servicios de Capacitación para impartir cursos de: “Primeros Auxilios y Control de Principios de Incendio” y “Rescate para Brigadas y Sistema Fijos de Protección contra incendios”, al personal integrante de la Brigada de Emergencias del Banco Nacional” así como el Contrato firmado entre las partes el 19-12-2011, se procedió a verificar la relación del precio ofertado por el servicio vrs el estudio de costos realizado por el área de Ventas de la Academia de Bomberos.

A continuación se presenta el desglose de mano de obra ofertado p/ ítem:

DESGLOCE MANO DE OBRA	ITEM 1	ITEM 2
Número de instructores	2	2
SALARIO	936.000,00	1.128.000,00
HORAS LABORADAS	39	47
Cargas Patronales (42,69%)	399.578,40	481.543,20

El detalle del precio ofertado al Banco Nacional por participante para el ítem 1: “Curso de Primeros Auxilios y Control de Principio de Incendio”, es el siguiente:

ITEM	RUBRO	MONTO	% del ítem 1
1	Mano de Obra	46.800,00	37,61%
1	Insumos	65.016,67	52,25%
1	Gastos Administrativos	12.610,83	10,14%
1	Utilidad	0	0
1	TOTAL	124.427,50	100,00%

El precio ofertado por participante para el ítem 2 “Curso de Rescate para Brigadas y Sistema Fijo de Protección contra incendios”, se detalla a continuación:

ITEM	RUBRO	MONTO	% del ítem 2
2	Mano de Obra	56.400,00	49,50%
2	Insumos	44.050,00	38,66%
2	Gastos Administrativos	13.482,50	11,83%
2	Utilidad	0	0
2	TOTAL	113.932,50	100,00%

4.1.9.1. Con respecto al rubro de la Mano de Obra, se observó que:

- a. La *“Metodología para la fijación y actualización de tarifas para los cursos de capacitación y la prestación de servicios de recarga de cilindros de aire, Aparato de Respiración Auto Contenido (ARAC)”*¹⁶, calcula el costo de la mano de obra de acuerdo con lo siguiente:

“El costo de la planilla por las horas del curso, tomando en cuenta la cantidad de instructores requeridos en cada actividad docente. A esto se le agregará lo que corresponde a cargas sociales (48%) y gastos administrativos (25%).”

- b. De acuerdo con el documento electrónico suministrado a esta Auditoría Interna por la Academia de Bomberos denominado *“Copia de Estudio de Oferta formal al BNCR...”* en el cual se consignan los datos de cálculos efectuados para el precio ofertado por cada ítem, se estableció un precio base por hora profesional de un instructor en la suma de ¢12.000.00; no obstante, no fue posible validar que dentro de dicho monto se incluya lo correspondiente a cargas sociales; siendo además que tal y como se detalló en la oferta, se aplicó un 42.69% y no un 48% tal y como se regula en la Metodología para la Fijación y Actualización de Tarifas.

De lo anterior, no se consigna en dicho documento los datos de planilla de los cuales se deduce el precio por hora de un instructor, ni tampoco información que respalde el porcentaje aplicado a la mano de obra para cargas sociales. Además, no se documentó en el expediente físico información al respecto.

- c. El porcentaje de gastos administrativos que se aplicó sobre el costo de la mano de obra, corresponde a un 20% y no un 25% tal y como está establecido y en el expediente confeccionado para tal efecto, no se documentó las razones que motivaron la aplicación de un porcentaje menor.

4.1.9.2. Con respecto al rubro de insumos:

- a. En este rubro se contempló aspectos como la alimentación, materiales (suministros de primeros auxilios), combustible para extintores, material seco (madera), recargas de extintores e impresos (folletos). Según la Metodología para la Fijación de Tarifas:

¹⁶ Aprobada por el Consejo Directivo en Sesión 0054, Acuerdo X, del 24-09-2012

“Al costo de la alimentación que se brinda a los participantes, se le deberá agregar un 5% sobre el valor que asigne la contratación vigente de dicho servicio, por concepto de gastos administrativos. En la actualidad, se calcularían de la siguiente forma:

- ✓ *Almuerzo \$3.500,00 ***
- ✓ *Desayuno \$1.900,00*

*** (Más el 5% de recargo, por concepto de gastos administrativos)”*

El recargo del 5% correspondiente a gastos administrativos se efectuó contemplando la totalidad del rubro y no solo alimentación, tal y como está establecido. No obstante lo anterior, y aún y cuando no se dejó documentado las razones de lo anterior, se nos informó que todos los aspectos que se contemplaron en el rubro de “insumos” requieren la ejecución de gastos administrativos.

Por lo anterior, mediante correo informal del 20-02-2014 dirigido a la Jefatura de la Academia de Bomberos, se procedió a realizar las consultas pertinentes sobre el costo aplicado a la mano de obra, cargas sociales, así como el porcentaje aplicado a gastos administrativos mediante el rubro de insumos; por lo que con fecha 25-02-2012 se recibió oficio **CBCR-006294-2014-ANB-00209**, el cual entre otros aspectos, indica:

“Aclaración: La metodología tarifaria fue utilizada como guía ya que el objeto contractual tenía diferencias sustanciales respecto a lo indicado en dicha metodología. Por tanto lo solicitado por el cliente aplicado a la metodología nos habría generado condiciones desfavorables con el monto propuesto para el cobro del servicio.

Por lo anterior se incluyeron ajustes con el fin de acercarse a la realidad de costos de la organización en función de los requerimientos del contrato y sus particularidades.

Algunos de los ajustes realizados fueron el subir el monto de mano de obra ya que se tomo en cuenta factores adicionales que aumentaban la carga de trabajo de los instructores así como la intervención adicional de otros funcionarios.

Igualmente se incluye un cobro adicional al 5% de alimentación a ítems como materiales, combustibles, recargas, material seco, impresos.

Se reduce de un 25% de gastos administrativos por mano de obra a un 20% por motivo de ser cursos que agrupan 02 capacitaciones. Lo anterior genera un gasto menor en cuanto a traslado de instructores, viáticos, etc....

...Cabe mencionar que todos estos datos fueron presentados al entonces Director Administrativo el cual dio su aval.”

Ver **Recomendación No.14.**

4.1.12. Expediente confeccionado para la oferta presentada al BNCR:

Se solicitó a la Academia la documentación física de respaldo para la Contratación Directa con el Banco Nacional 2012 CD-003139-01 “*Contratación de los Servicios de Capacitación para impartir cursos de “primeros auxilios y control de principios de incendio” y “Rescate para brigadas y sistema fijo de protección contra incendios”*”, por lo cual suministraron 2 Ampos con copia de información, tal como: cartel de la contratación, oferta, contrato firmado entre las partes, anexos con copias de los currículum y títulos de los instructores, declaraciones juradas, etc. No obstante lo anterior, la documentación no se encuentra foliada y tanto el contrato como la oferta, se encuentran en hojas separadas al expediente.

Considerando que la Academia de Bomberos ha adquirido mayor experiencia en la prestación de este tipo de servicios de capacitación, es recomendable que la documentación de respaldo para tales efectos, se mantenga en un expediente físico foliado en orden cronológico, el cual contenga toda la información necesaria que permita evacuar cualquier tipo de consulta referente a cálculos que respaldan la oferta económica, así como todo lo relacionado con el proceso de ejecución contractual.

Ver **Recomendación No.15.**

4.1.13. **“Convenio Específico de Capacitación en materia de Prevención de Emergencias entre el Instituto Nacional de Seguros y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.”**

Tal y como lo estipula la cláusula primera de dicho Convenio:

“Que el 22 de diciembre del 2009, el INSTITUTO y el CUERPO DE BOMBEROS suscribieron el CONVENIO MARCO DE PRESTACIÓN RECÍPROCA DE SERVICIOS, dentro del cual y en lo conducen consagraron la obligación conjunta de emitir convenios específicos cuando mediante interés recíproco y posibilidad material de las partes de acceder a un particular servicio.”

No obstante, el Convenio Marco en su cláusula Décimo segunda, señala: *“...La vigencia de este convenio será de un año a partir de su suscripción por todas las partes, pudiendo prorrogarse hasta un máximo de tres veces más por períodos iguales, hasta completar cuatro años...”*, siendo que su vigencia concluyó el pasado 22-12-2013, razón por lo cual se le consultó a la Jefatura de Asesoría Jurídica el cual comentó que se encuentra en revisión para su homologación, por lo que es recomendable darle seguimiento a este tema.

Ver **Recomendación No.16 inciso a).**

4.1.13.1. La Cláusula cuarta del Convenio Específico de Capacitación: Sobre el Cupo para cada curso” dispone:

“Las PARTES entienden y aceptan, que la apertura de cualquier curso requerirá la matrícula de al menos doce personas. En ese sentido, las partes también entienden y aceptan, que el número máximo de participantes por curso será de 24 personas.”

El curso Protección Pasiva y Activa impartido con fecha 27 y 28 de mayo del 2013 tuvo una participación de 10 personas, lo cual contraviene con el cupo mínimo estipulado para cada curso.

Ver **Recomendación No.16 inciso b).**

4.1.13.2. La Cláusula novena: “Sobre el Costo y pago del servicio de capacitación” establece los siguientes costos por participante:

Curso	Costo ¢
Control y Prevención de Principios de Incendio	37.000
Organización de Brigadas	30.000
Protección Pasiva y Activa	37.000
Primeros Auxilios	60.000
Materiales peligrosos	50.000

Dichos costos fueron establecidos mediante Adenda No.1 al Convenio con fecha 08-02-2013, no obstante lo anterior, y considerando que en la oferta económica presentada al Banco Nacional de Costa Rica para los servicios de capacitación, se estableció un monto de ¢12.000 por hora profesional por Instructor, aunado a que no existe evidencia de un estudio para determinar el conjunto de elementos que componen el costo anteriormente señalado por cada curso, y en concordancia con la “Metodología para la fijación y actualización de tarifas para los cursos de capacitación y la prestación de servicios de recarga de cilindros de aire, Aparato de Respiración Auto Contenido (ARAC)¹⁷, es recomendable que se revisen las tarifas anteriores, a fin de que se dé un cobro equilibrado y uniforme para el servicio de capacitación brindado.

Ver **Recomendación No.16 inciso c).**

4.2. Gestión Administrativa

4.2.1. 02 03 02 002 Elaboración y entrega de Actas recepción de servicios y/o suministros.

De la revisión efectuada al procedimiento se observó que la Academia recibe facturas por servicios (por ejemplo alimentación brindada en capacitación vendida), no obstante, de acuerdo con correos remitidos por la Gestión Administrativa esta informó que la “Factura original entregada a Proveeduría para el correspondiente trámite de pago. La Academia no guarda copias de facturas”. Al respecto ver **Recomendación No.10.**

4.2.2. 02 03 02 017 Gestión de solicitud de fotocopiado de material didáctico.

De la revisión efectuada al procedimiento se observó lo siguiente:

4.2.2.1. Las solicitudes se realizaban por medio de correo informal, no obstante, producto de la revisión de la Auditoría a partir del año 2014 se empezaron a efectuar por correo formal tal y como lo establece el procedimiento. Ver **Recomendación No.10.**

4.2.2.2. En la mayoría de las capacitaciones revisadas en la muestra, no fue posible identificar la solicitud de fotocopiado del material didáctico, esto por cuanto mediante correo informó la Gestión Administrativa que “Se maneja un stock de material para los cursos de ventas por lo cual se envía a reproducir generalmente cantidades que pueden cubrir de tres a cuatro cursos por adelantado estimando cantidades de 25 participantes por curso y así tener siempre material disponible y en

¹⁷ Aprobada por el Consejo Directivo en Sesión 0054, Acuerdo X, del 24-09-2012.

*constante reposición de dicho stock. Por lo anterior no es posible realizar una relación directa entre los manuales solicitados para un curso específico con la factura correspondiente a la reproducción de dichos manuales". Al respecto se debe establecer un control que permita identificar el inventario de manuales que se tiene en existencia vrs las facturas con las cuales fueron canceladas, siendo que estos son custodiados en una de las bodegas de logística. Ver **Recomendación No.11.***

4.2.3. **02 03 02 008 Gestión solicitud de servicios de alimentación.**

De la revisión efectuada al procedimiento se observó que el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica mediante Licitación Nacional LN101209-UP, "*Servicios de Alimentación para Actividades del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica*" adjudicó dicho servicio a la empresa Compañía de Eventos Especiales SASOMA S.A, mediante acuerdo de Adjudicación No. CBCR-035079-2012-DAB-00655 DEL 11-10-2012 y publicada en la Gaceta No.202 del 19-10-2012.

Según oficio remitido por la Unidad de Proveeduría CBCR-043757-2012-PRB-01587 del 20-12-12 al Encargado de la Academia de Bomberos, como unidad usuaria del servicio de alimentación adjudicado a la empresa Compañía de Eventos Especiales Sasoma S.A., mediante el cual comunica condiciones estipuladas en el pliego de condiciones y oferta presentada, señala:

"En virtud de lo anterior, deberán velar por el fiel cumplimiento del servicio contratado, dejar constancia del cumplimiento de las obligaciones del adjudicatario y conformar un expediente que contenga toda la documentación que se relacione con esta contratación para futuras consulta de esta Unidad o Auditoría.

No omitimos recordarles la obligación que tienen cada Unidad Usuaria, de velar para que la ejecución de lo contratado se lleve a cabo en las condiciones pactadas..."

Por lo anterior, se procedió a solicitar a la Academia el expediente respectivo, sin embargo, la documentación suministrada a esta Auditoría Interna refiere a un Ampo con oficios de autorización de pagos a diferentes proveedores, así como algunos reclamos presentados en la atención del servicio, no obstante, éste no contiene toda la documentación que se relaciona con dicha contratación, ni es exclusivo por proveedor. Ver **Recomendación No.10.**

Para validar este procedimiento se procedió a revisar facturas de pago, tal y como se muestra en el **Cuadro No.10** siguiente.

Cuadro No.10
Academia Nacional de Bomberos,
Pagos Servicios de Alimentación - Licitación Nacional LN101209-UP - Compañía de Eventos Especiales Sasoma S.A.
Al 30 de setiembre de 2013

Item	Capacitación	Fecha	Participantes s/ Hoja Asistencia	Oficio solicitud pago	Fecha del Oficio	Servicios Contratado s/ Oficio Pago	Factura	Fecha de la factura	Día cancelado	Costos por persona			Total pagado
										Desayuno	Almuerzo	Café	
Capacitaciones contratadas por Banco Nacional de Costa Rica -BNCR-													
1	Primeros Auxilios y Control de principios de Incendio	18 al 21 de febrero	20	CBCR-006598-2013-ANB-00184	28-02-13	22 20 participantes 2 instructores	5822	20-02-13	18-02-13	2.100	3.300	-	118.800
									19-02-13	2.100	3.300	1.500	151.800
									20-02-13	2.100	3.300	1.500	151.800
									20-03-13	2.100	3.300	1.500	151.800
										Total pagado por capacitación		574.200	
2	Rescate para Brigadas	22 al 24 de abril	10	CBCR-012809-2013-ANB-00391	29-04-13	13 10 participantes 3 instructores	5924	24-04-13	22-04-13	2.100	2.800	1.500	83.200
									23-04-13	2.100	2.800	1.500	83.200
									24-04-13	2.100	2.800	1.500	83.200
3	Sistemas Fijos Contra Incendios	25 y 26 de abril	10	CBCR-012811-2013-ANB-00393	29-04-13	12 10 participantes 2 instructores	5930	26-04-13	25-04-13	2.100	3.300	1.500	82.800
									26-04-13	2.100	3.300	1.500	82.800
4	Control de Principios de Incendio	22 de agosto	12	CBCR-028164-2013-ANB-00897	09-09-13	16	6125	22-08-13	22-08-13	2100	3300	0	101.100
Capacitaciones contratadas por Instituto Nacional de Seguros -INS-													
5	Organización de Brigadas	11 y 12 de febrero	24	CBCR-006598-2013-ANB-00184	28-02-13	26 24 participantes 2 instructores	5813	15-02-13	11-02-2013	2100	3300	0	135.000
									12-02-2013	2100	3300	0	140.400
6	Protección Pasiva y Activa PROPAC	27 y 28 de mayo	10	CBCR-017145-2013-ANB-00541	04-06-13	13 11 participantes 2 instructores	5988	28-05-13	27-05-2013	2100	3300	0	70.200
									28-05-2013	2100	3300	0	64.800
Capacitaciones abiertas contratadas por distintas empresa y/o particulares													
7	Control Principio de Incendios - Extintores	28 enero	8	CBCR-006598-2013-ANB-00184	28-02-13	8 NOTA 1: No se indica en la documentación soporte cuanto son participantes y cuantos instructores	5786	28-01-13	28-01-2013 No se indica en la factura	2100	3600	0	45.600

Item	Capacitación	Fecha	Participantes s/ Hoja Asistencia	Oficio solicitud pago	Fecha del Oficio	Servicios Contratado s/ Oficio Pago	Factura	Fecha de la factura	Día cancelado	Costos por persona			
										Desayuno	Almuerzo	Café	Total pagado
8	Protección Activa y Pasiva PROPAC	13 y 14 febrero	13	CBCR-006598- 2013-ANB-00184	28-02-13	14 Idem NOTA 1	5812	15-03-13	13-02-2013	2100	3300	0	75.600
									14-02-2013	2100	3300	0	75.600
									Total pagado por capacitación			151.200	
9	Primeros Auxilios	25 al 27 febrero	21	CBCR-007378- 2013-ANB-00216	06-03-13	23 Idem NOTA 1	5843	01-03-13	25-02-2013	2100	3300	1500	158.700
									26-02-2013	2100	3300		124.200
									27-02-2013	2100	3300		124.200
									Total pagado por capacitación			407.100	
10	Organización de Brigadas	06 y 07 marzo	18	CBCR-008677- 2013-ANB-00250	18-03-13	20 y 21 Idem NOTA 1	5855	12-03-13	06-03-2013	2100	3300	0	113.400
									07-03-2013	2100	3300	0	108.000
									Total pagado por capacitación			221.400	
11	Control Principio de Incendios - Extintores	10 abril	17	CBCR-012809- 2013-ANB-00391	29-04-13	16 Idem NOTA 1	5897	10-04-13	10-04-2013	2100	3300	0	86.400
									No se indica en la factura	Total pagado por capacitación			86.400
12	Primeros Auxilios	16 al 18 abril	20	CBCR-012809- 2013-ANB-00391	29-04-13	21 Idem NOTA 1	5910	18-04-13	16-04-2013	2100	3300	0	102.600
									17-04-2013	2100	3300	0	113.400
									18-04-2013	2100	3300	0	113.400
									Total pagado por capacitación			329.400	
13	Sistema de Comando de Incidentes	02 y 03 mayo	15	CBCR-014734- 2013-ANB-00447	14-05-13	19 Idem NOTA 1	5945	03-05-13	02-05-2013	2100	3300	0	102.600
									03-05-2013	2100	3300	0	102.600
									Total pagado por capacitación			205.200	
14	Primeros Auxilios	15 al 17 mayo	14	CBCR-015878- 2013-ANB-00487	23-05-13	17 Idem NOTA 1	5972	18-05-13	14-05-2013	2100	3300	0	91.800
									15-05-2013	2100	3300	0	91.800
									16-05-2013	2100	3300	0	91.800
									Total pagado por capacitación			275.400	
15	Primeros Auxilios	24 al 26 junio	14	CBCR-019822- 2013-ANB-00625	28-06-13	14 Idem NOTA 1	6035	26-06-13	24-25-26 /06/13	2100	3300	0	226.800
									No se indica en la factura	Total pagado por capacitación			226.800
16	Organización de Brigadas	15 y 16 de julio	20	CBCR-022792- 2013-ANB-00723	23-07-13	20 Idem NOTA 1	6067	16-07-13	15-07-13	2100	3300	0	108.000
									16-07-13	2100	3300	0	108.000
									Total pagado por capacitación			216.000	

Item	Capacitación	Fecha	Participantes s/ Hoja Asistencia	Oficio solicitud pago	Fecha del Oficio	Servicios Contratado s/ Oficio Pago	Factura	Fecha de la factura	Día cancelado	Costos por persona			
										Desayuno	Almuerzo	Café	Total pagado
17	Control Principio de Incendios - Extintores	29 de julio	15	CBCR-023779- 2013-ANB-00754 y CBCR-023877- 2013-ANB-00757	01-08-13	22 Idem NOTA 1	6088	01-08-13	29-07-13 No se indica en la factura	2100	2800	0	107.800
										Total pagado por capacitación			107.800
18	Control de Principios de Incendios	30 de agosto	19	CBCR-028164- 2013-ANB-00897	09-09-13	22 Idem NOTA 1	6150	No se puede ver. La copia en el expediente está cortada.	30-08-13 No se indicó en la factura	2100	3300	0	118.800
										Total pagado por capacitación			118.800
19	Control Principio de Incendios - Extintores	09 de setiembre	10	CBCR-029383- 2013-ANB-00954	19-09-13	11 Idem NOTA 1	6190	09-09-13	09-09-13 No se indica en la factura	2100	3300	0	55.200
										Total pagado por capacitación			55.200
20	Extintores - Remunerado	13 de setiembre	16	CBCR-031916- 2013-ANB-01051	10-10-13	16 Idem NOTA 1	6234	04-10-13	13-09-13 No se indica en la factura	2100	3300	0	83.100
										Total pagado por capacitación			83.100

Fuente: Información suministrada por la Academia y el expediente de Licitación Nacional LN101209-UP, "Servicios de Alimentación para Actividades del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica" custodiado en la Proveeduría.

De lo mostrado en el **Cuadro No.10** se desprenden las siguientes observaciones:

4.2.3.1. Capacitaciones contratadas por Banco Nacional de Costa Rica - BNCR-

4.2.3.1.1. Que la factura No. 5824 tiene fecha 21-3-13; y dicha fecha coincide con el detalle de la misma que indica que corresponde a 22 desayunos, almuerzos y café del 21-3-12; no obstante la misma fue presentada en el oficio de pago CBCR-006598-2013-ANB-00184 del 28-02-13 e indica que corresponde al 21-02-2013, lo cual supone un error en la confección de la misma. (Ver Item No.1).

4.2.3.1.2. Que el cobro efectuado para el servicio de almuerzo según facturas Nos. 5924 y 5925, para los días del 22 al 24-04-13 por ¢2.800.00 por persona, no coincide con el precio ofertado al BNCR, que según los cálculos efectuados para el cobro del servicio de la alimentación es de ¢3.300.00 mismo que cobra la empresa Sasoma S.A. por persona. Adicionalmente en la factura 5822 no se cobró el servicio de café de la tarde, por lo que no fue posible validar si se brindó el mismo.

Por lo anterior y con el ánimo de mantener la calidad del servicio brindado, la integridad del precio ofertado, y la imagen institucional, es recomendable que aspectos como el anotado, sean subsanados oportunamente con la empresa Proveedorora y se ajusten a los términos pactados. (Ver Item No.1 y No.2).

4.2.3.1.3. La factura No. 6125 en el detalle indica 23 desayunos y 16 almuerzos, cantidades que coinciden con los montos cobrados y parcialmente con el Oficio CBCR.028164-2013-ANB-00897 del 09-09-13 que autoriza el pago para 16 servicios de alimentación, no obstante no coincide con el número de participantes del Banco Nacional -12-, ni con lo solicitado por la Academia a la empresa Sasoma S.A. mediante correo del 16-08-2013 donde se requería el servicio de alimentación para 14 personas. (Ver Item No.4).

Ver Recomendación No. 13 incisos a), b) y c).

4.2.3.2. **Capacitaciones contratadas por el Instituto Nacional de Seguros -INS-**

Que en las facturas No. 5813 y No. 5988 se detalla que para los días 11-02-2013 se cobra 25 servicios y 28-05-2013 se cobran 12 servicios respectivamente, lo cual no coincide con los oficios CBCR-006598-2013-ANB-00184 del 28-02-13 y CBCR-017145-2013-ANB-00541 del 04-06-13 que indican 26 y 13 servicios respectivamente, y no se encontró evidencia de las razones que motivaron tal inconsistencia. Aunado a lo anterior las “*hojas de asistencia*” reflejan 24 y 10 participantes respectivamente. (Ver Items No.5 y No.6). Ver **Recomendación No. 13 incisos a) y c).**

4.2.3.3. **Capacitaciones contratadas por distintas empresa y/o particulares.**

4.2.3.3.1. En la factura No.5786 se cobró por el servicio de almuerzo la suma de ¢3.600 y no ¢3.300 que es el precio establecido para el almuerzo regular, según oferta del 17-09-2012 por la empresa Sasoma S.A.¹⁸ y Oficio CBCR-006598-2013-ANB-00184 del 28-02-13. Adicionalmente, y según se evidencia en los correos internos para la coordinación del servicio de alimentación, se solicitó almuerzo regular y no hubo ninguna especificación especial para este curso. No se encontró evidencia de la documentación de respaldo que motive un cobro más elevado para este rubro. (Ver Item No.7)

4.2.3.3.2. En la factura 5812 se anota en la fecha de presentación 15-03-2013, no obstante se recibió en la Proveeduría con fecha 10-03-2013 y el oficio de autorización de pago CBCR-006598-2013-ANB-00184 tiene fecha 28-02-2013, por lo que supone un error en la fecha por parte de la empresa Proveedora. (Ver Item No.8)

4.2.3.3.3. En la factura 5843 y Oficio CBCR-007378-2013-ANB-00216 del 06-03-13 se observa el pago para el primer día de la capacitación (25-02-2013) con un monto total mayor que los otros días, en razón de que inicialmente se requirió el servicio para refrigerio en la tarde para todo el curso, no

¹⁸ Archivado en el expediente de contratación suministrado por la Proveeduría.

obstante ese mismo día, se remitió correo a la Contratista, suprimiendo dicho servicio para los próximos dos días de capacitación, en concordancia con lo estipulado en el contrato respectivo. (Ver Item No.9)

4.2.3.3.4. En la factura 5855 y Oficio CBCR-008677-2013-ANB-00250 del 18-03-13, se observa que se cancelaron servicios de alimentación por 21 y 20 participantes para los días 06 y 07-03-13 respectivamente, no obstante, de acuerdo con la “Hoja de Asistencia” participaron 18 personas. (Ver Item No.10)

4.2.3.3.5. En la factura 5910 y Oficio CBCR-012809-2013-ANB-00391 del 29-04-13 se observa el pago para el primer día de la capacitación -16-04-2013- con un monto menor que los otros días, en razón de que para ese día se facturó el servicio para 19 personas y para 21 personas el 17 y 18-04-2013, no obstante de acuerdo con la “Hoja de asistencia” participaron 20 personas. (Ver Item No.12)

4.2.3.3.6. La Academia de Bomberos requirió mediante correo informal del 30-04-2013 el servicio de alimentación para 19 personas, siendo que así fue facturado por la Contratista – No.5945- y autorizado su pago mediante Oficio CBCR-014734-2013-ANB-00447 del 14-05-13; no obstante, de acuerdo con la “Hoja de asistencia” asistió un total de 15 personas. (Ver Item No.13)

4.2.3.3.7. La Academia de Bomberos requirió mediante correo informal del 10-05-2013 el servicio de alimentación para 17 personas, siendo que así fue facturado por la Contratista – No.5972- y autorizado su pago mediante Oficio CBCR-015878-2013-ANB-00487 del 23-05-13; no obstante, de acuerdo con la “Hoja de asistencia” asistió un total de 14 personas. (Ver Item No.No.14)

4.2.3.3.8. Factura No. 6035. Inicialmente y con fecha 21-06-2013, la Academia requirió a la Contratista 10 servicios (8 participantes y 2 instructores); posteriormente en horas de la tarde, se aumentó el requerimiento a 13 servicios. No obstante, y según correos internos remitidos el mismo día de la capacitación, se solicita ajustar el servicio para 15

personas, pero se pagó 14 personas en razón de que 1 no asistió. (Oficio CBCR-019822-2013-ANB-00625 del 28-06-13). Se observa que se efectúa el cobro por los tres días de alimentación, para un total de 42 servicios y un promedio de participantes por día de 14. Adicionalmente la contratista no indica en la factura los días en que brindó el servicio, ni una descripción del curso atendido. (Ver Item No.15)

4.2.3.3.9. Factura 6067 y Oficio CBCR-022792-2013-ANB-00723 del 23-07-13. Con fecha 12-07-2013, la Academia requirió a la Contratista 21 servicios. No obstante, y según correo remitido el mismo día de la capacitación 15-07-13 a la empresa Contratista -una vez ya iniciado el servicio-, se solicita ajustar el servicio para 20 personas -en razón de que no asistió un participante-, no obstante solo cobraron 20 servicios. Adicionalmente la contratista no indica en la factura una descripción del curso atendido. (Ver Item No.16)

4.2.3.3.10. Factura 6088 y Oficios CBCR-023779-2013-ANB-00754 y CBCR-023877-2013-ANB-00757 del 01-08-13. Con fecha 23-07-2013, la Academia requirió a la Contratista 22 servicios; no obstante, -según correo remitido el mismo día de la capacitación 29-07-13 a la empresa Contratista (una vez ya iniciado el servicio)-, se solicita ajustar el servicio para 16 personas – únicamente asistieron 15 participantes-. Sin embargo, la Contratista efectuó el cobro por 22 servicios de alimentación. Adicionalmente se observa que aún y cuando se requirió el servicio de almuerzo regular, facturó almuerzo económico y no se encuentra en el expediente justificación al respecto. Adicionalmente la contratista no indica en la factura una descripción ni la fecha del curso atendido. (Ver Item No.17)

4.2.3.3.11. Factura 6150 y Oficio CBCR-028164-2013-ANB-00897 del 09-09-13. Se efectuó el cobro por el servicio de alimentación para 22 personas; no obstante, asistió un total de 19 participantes. Los correos internos se gestionaron para un total de 20 participantes y 2 instructores. No se documenta las razones que motivan un cobro y

autorización de pago, por un monto mayor que el número de participantes al curso. (Ver Item No.18)

4.2.3.3.12. Factura 6190 y Oficio CBCR-029383-2013-ANB-00954 del 19-09-13. Originalmente se solicitó a la empresa Proveedora el servicio para 15 personas; el pago se autoriza para 11 participantes y así se facturó por Sasoma S.A. No obstante lo anterior, en el curso participaron 10 personas (sin considerar los instructores). Similar situación se dio con la factura 5897 (Oficio CBCR-012809-2013-ANB-00391 del 29-04-13), donde originalmente se solicitó 16 servicios de alimentación y así fue facturado; pero participaron un total de 17 personas. No se encontró evidencia de las razones para tales inconsistencias. (Ver Items No.19 y No.11 respectivamente)

4.2.3.3.13. En la factura 6324, y según el oficio de autorización de pago CBCR-031916-2013-ANB-01051 del 10-10-13, se solicita aplicar una penalización de un 20% del monto de la factura, en razón de que para atender la capacitación se requirió una dieta especial y el contratista no atendió dicha solicitud, por lo que procedió a cobrar 16 desayunos y 15 almuerzos. Se aplicó multa de conformidad. Adicionalmente la contratista no indica en la factura una descripción ni la fecha del curso atendido (Ver Item No.20)

Ver Recomendación No. 13 incisos a), b) y c).

4.2.3.4. En las facturas revisadas de la empresa Proveedora "*Compañía de Eventos Especiales Sasoma S.A.*", no se anota una breve descripción del curso o capacitación por el que fue requerido, únicamente señala la cantidad de desayunos, almuerzos y café servidos en una fecha determinada. Adicionalmente, en la factura No. 6125 no se anotó la fecha para la cual se prestó el servicio, y esta información es importante por cuanto la fecha de la factura no siempre va a coincidir con la fecha del servicio (Ver Item No.4). Lo anterior da pie a que necesariamente se tenga a mano el "*Oficio de autorización*" para poder determinar qué tipo de evento cubrió y por el cual se extendió el cobro y por ende dificulta la validación de la información que se consigna en dicho oficio. (Ver Items del No.1 al No.20). Ver **Recomendación13 b).**

4.2.3.5. De acuerdo con lo observado en diferentes facturas por el servicio de alimentación, específicamente Nos. 5924, 6125, 5988, 5855, 5945, 5972, 6088 y 6150; así como en los oficios de autorización versus correos internos y correos remitidos a la empresa Proveedora, se evidencia inconsistencias de 3, 4 y hasta 7 personas de diferencia entre las cantidades requeridas, cobradas y autorizadas para su pago versus la cantidad de participantes de acuerdo con las “*Hojas de asistencia*” al curso, así como que en algunas muestras revisadas, en los correos remitidos a empresa Proveedora -Sasoma, se solicita en términos generales una cantidad servicios de alimentación por ejemplo “*20 servicios*”; no obstante, no se especifica de ese total que cantidad corresponde a participantes y cuántos son los instructores que impartirán el curso, lo que ha limitado la validación de este aspecto a nivel del estudio. (Ver Items No.2, No.4, No.6, No.10, No.13, No.14, No.17 y No.18)

Por lo anterior, es recomendable que a partir de que se emite el primer correo interno por el servicio de alimentación y en cualquier documentación relacionada con este (oficio de autorización de pago) se especifique en la cantidad de servicios requeridos para determinado curso, cuantos corresponden a participantes y cuantos a instructores. Ver **Recomendación No.13 inciso d**).

4.2.4. **02 03 02 010 Gestión solicitud y devolución de equipo externo para cursos y 02 03 02 011 Gestión solicitud reservación y uso instalaciones Academia.**

Se solicitó información para validar estos procedimientos con la misma muestra utilizada para la venta de servicios de capacitación, no obstante, no fue posible realizarlo, siendo que:

4.2.4.1. El procedimiento 02 03 02 010 Gestión solicitud y devolución de equipo externo para cursos en el “*Alcance*” indica “*Este procedimiento aplica para todo funcionario de la Academia Nacional de Bomberos*”, y en correo la Gestión Administrativa informó a la Auditoría que la “*Gestión de solicitud y devolución de equipo externo*”, *aplica generalmente a cursos dirigidos a Bomberos con equipos específicos con los que no cuenta la Academia, para los cursos dirigidos a empresas se atienden las necesidades a lo interno de Academia*”.

4.2.4.2. El procedimiento 02 03 02 011 Gestión solicitud reservación y uso instalaciones Academia en el “*Alcance*” indica “*Este procedimiento aplica para todo funcionario del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, así como para todo particular que solicite la reservación,*

asignación y uso las instalaciones de la Academia Nacional de Bomberos” y en correo La Gestión Administrativa informó a la Auditoría que “...Este procedimiento está enfocado a solicitudes externas de instalaciones. El curso de Extintores... es organizado por la Academia por lo tanto la reservación del aula se toma directamente del calendario anual de cursos programado... se atiende la reservación de las aulas internamente, este procedimiento está pensado más en solicitudes externas...”

Los “Alcances” anteriormente indicados y oficializados a nivel de los procedimientos, se prestan para que lectores y/o usuarios le den interpretaciones erróneas, por que dan a entender que aplican para cualquier actividad que se desarrolle en la Academia y no solo a nivel externo, por lo que es recomendable que las aclaraciones antes mencionadas se incluya dentro del “Alcance” de los mismos, para evitar inconvenientes a futuro. Así mismo que norme el procedimiento a seguir cuando se trata de solicitudes y/o reservaciones a nivel interno de la Academia. Ver **Recomendación No.12**.

Finalmente se presentan a manera de **comentarios** los siguientes aspectos, para fortalecimiento del Control Interno:

1. Aprobación y publicación de procedimientos

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.”

- 1.1. De la revisión de los oficios CBCR-018621-2013-ANB-00588 del 18-06-2013 y CBCR-021083-2013-ANB-00660 del 08-07-2013, por medio de los cuales la Academia remitió a la Dirección de Operaciones los procedimientos para su respectiva aprobación, se observó que el procedimiento “*Solicitud y uso de simuladores y áreas para capacitación*” no se incluyó dentro de los mismos, no obstante, en el oficio CBCR-027325-2013-DOB-00513 del 02-09-2013 el Director de Operaciones lo incluyó dentro de la lista de oficialización de procedimientos. Producto de nuestra revisión con el Oficio CBCR-039237-2013-DOB-0822 del 12-12-13 la Dirección de Operaciones oficializa nuevamente dicho procedimiento. Por lo que a futuro no se deben oficializar procedimientos que no hayan sido remitidos para tales fines.

- 1.2. Con el Oficio CBCR-038293-2013-ANB-01432 del 04 de diciembre de 2013 la Jefatura de la Academia solicitó a la Unidad de TI que publicaran en la Web el “*Procedimiento para la evaluación en la acreditación de conductores*”. Se observó que en dicho Oficio se indica:
“...*Solicitamos realizar los trámites correspondientes a la Publicación del Procedimiento para la evaluación en la acreditación de conductores... debido a la aprobación y oficialización de dicho procedimiento por parte del... Director Operativo, según consta en el oficio **CBCR-038200-2013** del 03 de diciembre 2013 que adjuntamos*” (lo resaltado no es del original), no obstante, el número de oficio no se anotó correctamente siendo este **CBCR-038200-2013-DOB-00784**. Por lo anterior a futuro se debe anotar toda la referencia, por cuanto es esta la identificación de la documentación Oficial de la institución y para dar cumplimiento con el Oficio DGB-544-2010 del 21-10-10 que normó: “...*consecutivo único institucional asociado a toda documentación... estará compuesto por los siguientes campos siglas del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, número consecutivo institucional, año en que se genera la nota, las siglas de correspondencia formal asignadas a cada dependencia y finalmente un número de consecutivo por dependencia, por ejemplo ... de la Dirección Operativa: **CBCR-0002-2011-DOB-0001**... de esta manera todo documento que cualquier instancia de la institución genere, podrá ser identificable fuera de nuestra organización*”.

2. Capacitaciones.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

“4.4.2 Formularios uniformes El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”

- 2.1. En relación con los participantes en las capacitaciones, los interesados envían con anterioridad las listas de los que van a asistir, por lo que es conveniente que la Academia tenga las “hojas de asistencia” ordenadas alfabéticamente con los datos de los participantes y deje únicamente la casilla de la “Firma” de tal forma que ante verificación de asistencia sea fácilmente identificable, tal y como funciona en capacitaciones y/o Congresos fuera de la institución. Adicionalmente, dichas listas se les pueden remitir a los Oficiales de Seguridad para facilitar el cumplimiento del procedimiento “02 03 02 014 Ingreso a la Academia de Bomberos” el cual en su “Alcance” indica “Este procedimiento aplica para todo funcionario del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, así como para todo particular que haga ingreso y salida de la Academia Nacional de Bomberos”, considerando principalmente que en la Academia se imparten varias capacitaciones en el mismo días (internas y externas).

- 2.2. En cuanto a la asistencia de los participantes en las capacitaciones, es conveniente que se incluya dentro del documento “*Condiciones para la contratación y de participación a cursos*” la obligatoriedad que tienen estos de asistir todos los días a los cursos en los cuales se encuentran inscritos.

3. **Retención 2% Impuesto sobre Renta.**

Se observó en varias facturas emitidas por la Academia a nombre del Instituto Nacional de Seguros (INS) por la venta de servicios de capacitación, que estos realizaron la retención 2% correspondiente al Impuesto sobre Renta, no obstante, la Academia realizó las gestiones correspondientes y el INS reintegro dicho dinero. En relación con este tema se observó una constancia que emite la institución y es remitida a las empresas que tiene dudas las respecto, que entre otros aspectos indica “...*Que el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, no desarrolla actividades de carácter lucrativo y, por tal razón, este órgano de desconcentración máxima adscrito al INS... no se encuentra afecto al Impuesto sobre la Renta ni se encuentra inscrito como contribuyente...*”. Por lo que en futuras ventas de servicios de capacitación dentro de la información que se le brinda a los posibles interesados es conveniente que se les indique o bien se les adjunte dicha constancia, de tal forma que se evidente inconvenientes o trámites adicionales.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nuestra valoración del Control Interno se basa en el examen de pruebas selectivas y no necesariamente revela todos los asuntos de la estructura de Control Interno que podrían constituir deficiencias significativas conforme a las Normas de Auditoría generalmente aceptadas y emitidas por el Órgano Contralor. Lo anterior, debido a las limitaciones inherentes a cualquier estructura de Control Interno, errores e irregularidades que pueden ocurrir y no ser detectados, y que los objetivos de la estructura de Control Interno son suministrar una razonable, pero no absoluta seguridad de que la actuación del Jерarca y la del resto de la Administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Como resultado del estudio, esta Auditoría **recomienda** para fortalecer el Control Interno:

1. Cumplir con lo informado a esta Auditoría mediante el Oficio CBCR-015178-2011DGB-00268 fechado 16-05-11, en relación con las recomendaciones emitidas por esta Auditoría mediante los Informes de Auditoría AIB-008-2011 del 26-01-11, AIB-024-2011 fechado 11-05-11y AIB-035-2011 fechado 28-06-11:

Recomendación No.1 a) referente a la Recomendación No.2 planteada y aceptada mediante Oficio DGB-00527-2010 del 10-12-10 en relación con las Recomendaciones No.2 y No.3 del Informe de Auditoría AIB-0309-2010 referente al diseño e implantación tanto del SEVRI como del Sistema de Control Interno.

2. Cumplir con lo informado a esta Auditoría mediante el Oficio DGB-00527-2010 del 10-12-10, en relación con las recomendaciones emitidas por esta Auditoría mediante el Informe de Auditoría AIB-0039-2010 fechado 14-12-10:
 - a. Recomendación No.5.2 Crear un repositorio de datos u Archivo Institucional donde se almacenen los documentos institucionales. Como medida transitoriamente se pueden utilizar las "Carpetas Compartidas en Red".
 - b. Recomendación No.6 Oficializar el Archivo Institucional y ajustarlo a la normativa vigente en dicha materia.
3. Aprobación y publicación de procedimientos:
 - a. Centralizar en una sola dependencia la codificación de los procedimientos, así como la custodia y control de las diferentes versiones que se vayan originado.
 - b. Establecer un consecutivo de procedimientos por dependencia, de tal forma que antes de que se envíe a aprobar el procedimiento, el formato incluya dicho consecutivo, esta recomendación se hace extensiva a toda la institución. Lo anterior como medida transitoria hasta tanto no se tenga un consecutivo institucional de procedimientos centralizado en una sola dependencia.
 - c. Instruir a las diferentes dependencias que agreguen el código como parte del nombre de los diferentes procedimientos, en todo documento que los mismos sean mencionados.
 - d. Revisar y unificar los nombres tanto en los archivos electrónicos como a lo interno de los procedimientos, y una vez corregido actualizar la información en el sitio Web de Bomberos.
 - e. Revisar, eliminar y/o actualizar la información reflejada en la página Web de Bomberos, en este caso específico relacionado con "*Nuestros Servicios Capacitación*", esta recomendación se hace extensiva al resto de la información reflejada en dicha página que puede no estar actualizada.
 - f. Dar cumplimiento a los procedimientos oficializados y dejar documentada la evidencia que respalde su cumplimiento. Adicionalmente revisar y ajustar la prosa de los procedimientos según corresponda. Finalmente, cumplir con lo establecido en el "*Instructivo para la elaboración de documentos*"¹⁹.
4. Procedimientos: "*02 03 02 001 Gestión de solicitud, entrega y devolución de materiales y/o equipo*"; "*02 03 02 027 Procedimiento venta de capacitaciones externas brindada por Academia Nacional de Bomberos*" y "*02 03 02 028 Procedimiento para la ejecución y cierre de la capacitación externa de la Gestión de Servicios de Capacitación*".
 - a. Normar que toda solicitud que se realice a la Academia ingrese por el correo asignado a la Academia y que desde este se canalice la distribución de los diferentes temas.
 - b. Crear un control consecutivo general y/o por Gestión en donde se anoten todas las solicitudes que ingresan a la Academia a saber (materiales, suministros, solicitudes de información y de cotizaciones de capacitaciones, instalaciones, etc) que como mínimo indique la fecha de recibido, si se impartió o no la

¹⁹ Comunicado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-037050-2013-DOB-00747 del 25-11-13.

- capacitación, si se tramitó o desestimó la solicitud de materiales, equipos, instalaciones y sus razones, entre otros.
- c. Centralizar el archivo de toda la documentación de respaldo de las diferentes transacciones (identificadas por consecutivo de transacción) en carpetas compartidas como medida transitoria hasta tanto no se tenga el archivo institucional y tener claramente identificadas por ejemplo las Cotizaciones (capacitaciones impartidas o solamente informativas), solicitudes de materiales, equipo, instalaciones (atendidas o desestimadas), entre otros.
 - d. Estandarizar los nombres de las diferentes capacitaciones, de tal forma que en cualquier documento o archivo que se mencionen tengan el mismo nombre.
 - e. Estandarizar y normar por medio del procedimiento:
 - e.1. La realización de pruebas teóricas y prácticas, el porcentaje que representa cada uno y el método de cálculo en el “*promedio o nota final*”, así como sus formatos, denominaciones y documentación de la evidencia de su aplicación.
 - e.2. Incluir dentro del “*Informe Final*” las observaciones indicadas por los participantes como aspectos para mejorar las capacitaciones. Así mismo crear con dicha información una base de datos (revisable periódicamente) que retroalimente los servicios de capacitación futuros tanto internos como externos.
 - f. Revisar la razonabilidad del plazo -(un mes calendario a partir de la finalización del curso) para la destrucción de la documentación física proveniente de las capacitaciones brindadas por la Academia- de acuerdo con lo establecido en la normativa emitida por el Archivo Nacional al respecto y efectuar los ajustes que correspondan.
 - g. Verificar que los datos de los participantes sean los mismos en toda la documentación generada durante la capacitación. Hacer la anotación en el “*Libro de Actas*” (secretaría) correspondientes a la personas que no se les entregó el certificado con base en la copia del “*Informe Final*” que remite la Gestión de Ventas a la Gestión Administrativa con los resultados de la capacitación y proceder con la destrucción del certificado dejando evidencia en un “*Acta de destrucción*”. Adicionalmente incluir estos aspectos en el procedimiento.
 - h. Verificar con el Área de Recursos Económicos y ajustar el procedimiento 02 03 02 027 en lo que corresponda, esto como medida transitoria hasta tanto no se valore la posibilidad de trasladar la función de facturación y recibo de dinero producto de las ventas de servicios de capacitación a la Unidad de Servicios Financieros.
5. Eliminar del contenido de los “Manuales de Capacitación” la hoja denominada “*Ficha de Inscripción*”.
 6. Oficializar un procedimiento y/o lineamiento que norme las bodegas y dormitorios que tiene la Academia, en cuanto a responsabilidades, ingreso y salida de materiales, equipo y/o personas, actualización de inventarios, periodicidad en las tomas físicas, entre otros.

7. Certificados emitidos por la Academia:
 - a. Actualizar el “Libro de Firmas Institucional” de acuerdo con los funcionarios autorizados para firmar certificados de capacitaciones y hacer extensiva esta recomendación para otro tipo de documentos que no hayan sido considerados en la actualidad.
 - b. Hacer las consultas legales y normar el procedimiento a seguir para convalidar los certificados emitidos por la Academia para trámites a nivel internacional ya sea académicos y/o laborales.
8. Crear un control que permita determinar cuántas empresas y/o particulares han pagado capacitaciones y no las han llevado. Así mismo, los casos existen a la fecha incluirlos en las capacitaciones que se impartirán en el corto plazo.
9. Normar la práctica de otorgar capacitaciones tanto a empresas como a personas particulares sin cobrar el costo. Así mismo, hasta tanto no se norme dicha práctica es recomendable como medida transitoria que las solicitudes, justificaciones y aprobaciones se realicen por medio de correos formales.
10. Mantener un expediente físico foliado y/o electrónico como Unidad Usuaria por los servicios contratados, que respalde toda la documentación que se relacione con determinada contratación, a fin de evacuar cualquier tipo de consulta. Se hace extensiva para todas las Unidades Usuarias relacionadas con contratos administrativos.
11. Establecer un control que permita identificar el inventario de manuales de capacitación que se tienen en existencia vrs las facturas emitidas por el proveedor cobrando dichos servicios.
12. Procedimientos: 02 03 02 010 Gestión solicitud y devolución de equipo externo para cursos y 02 03 02 011 Gestión solicitud reservación y uso instalaciones Academia -así mismo, se hace extensiva esta recomendación para cualquier otro procedimiento con situaciones similares-:
 - a. Aclarar en los “Alcances” que los mismos aplican para solicitudes y/o reservaciones de instalaciones externas.
 - b. Normar el procedimiento a seguir cuando se trata de solicitudes y/o reservaciones de instalaciones a nivel interno de la Academia.
13. En cuanto a las Facturas de pagos de Servicios de Alimentación.
 - a. Dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento 02 03 02 008 Gestión Solicitud Servicios de Alimentación, en relación con:
 - a.1. La verificación del servicio facturado, en cuanto a que las cantidades cobradas por la empresa proveedora para dicho servicio, coincida con los requerimientos previamente establecidos por la Academia de Bomberos y al oficio de autorización de pago.

- a.2. Que en todos los términos se cumpla con el compromiso que se adquiere entre las partes para una determinada contratación de servicios de capacitación, a fin de no desmejorar la calidad del servicio, la integridad del precio ofertado y la imagen Institucional.
 - b. Establecer como sana práctica, que las empresas proveedoras detallen en la factura de cobro una breve descripción por el servicio brindado, de tal forma que se especifique tanto el nombre como la fecha del curso atendido.
 - c. Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento 02 03 02 008 Gestión de Servicios de Alimentación, en relación con la verificación del servicios facturado, en cuanto a que las cantidades cobradas por la empresa proveedora para el servicios de alimentación coincidan con los requerimientos establecidos por la Academia en los correos intercambiados con esta, así como con el oficio de autorización de pago.
 - d. Ajustar el procedimiento en lo que corresponda de forma tal que, desde que se emite el primer correo por el servicio de alimentación tanto interno como a la empresa Proveedora respectiva, se detalle en la cantidad total de servicios requeridos para determinado curso, el número de participantes así como de instructores y se reafirme ese dato en el oficio de autorización de pago remitido a la Proveeduría.
14. Cumplir con los términos establecidos mediante la *“Metodología para la fijación y actualización de tarifas para los cursos de capacitación y la prestación de servicios de recarga de cilindros de aire, Aparato de Respiración Auto Contenido (ARAC)”*, para las ofertas económicas en la venta de servicios de capacitación tanto al sector público como privado, y de presentarse excepciones, se documente la justificación y autorización que corresponda.
15. Confeccionar un expediente físico foliado cronológicamente y/o electrónico, según se estime conveniente, que respalde las gestiones de participación en venta de servicios de capacitación tanto para empresas públicas como privadas, de forma tal que éste contenga documentación tal como: cálculos para la oferta económica, así como su respectivo respaldo de Unidades Administrativas relacionadas, contrato, adendum, adjudicación, y toda información relevante de ejecución que se requiere esté disponible para cualquier tipo de consulta, de conformidad con el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente el punto *“4.4.1.Documentación y registro de la gestión institucional”*.

16. En relación con el “Convenio Específico de Capacitación en materia de Prevención de Emergencias entre el Instituto Nacional de Seguros –INS- y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”:
- a. Dar seguimiento a la firma de la homologación el “*CONVENIO MARCO DE PRESTACIÓN RECÍPROCA DE SERVICIOS suscrito con el INS el 22-12-2009 y que venció el 22-12-2013*”, así mismo, revisar y ajustar sus cláusulas de acuerdo con las necesidades institucionales.
 - b. Cumplir con lo establecido en la cláusula cuarta, en relación con el cupo mínimo requerido para cada curso, o bien, se revise y ajuste a las necesidades institucionales.
 - c. Revisar las tarifas establecidas en la Cláusula novena: “*Sobre el Costo y pago del servicio de capacitación*”, y se ajusten de acuerdo con lo establecido en la “*Metodología para la fijación y actualización de tarifas para los cursos de capacitación y la prestación de servicios de recarga de cilindros de aire, Aparato de Respiración Auto Contenido (ARAC)*”, de modo tal que los costos que se cobran para cada curso, sean uniformes, independientemente si el servicio es para el Sector Público o Privado.