



AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en una muestra de
procedimientos de la Unidad de Prevención e
Investigación de Incendios -UPII-

15 de mayo del 2017

Contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II. INTRODUCCIÓN.....	4
III. RESULTADOS DEL ESTUDIO	7
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26

I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en una muestra de procedimientos de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios - UPII-.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2017, 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 enero, febrero, marzo y abril del 2017.

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 R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.

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 Operativa, este último tiene bajo su responsabilidad la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Academia Nacional de Bomberos, Planes y Operaciones, Operaciones, Jefatura de Bomberos Voluntarios y la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios -UPII-.

Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a algunas de las funciones que desempeña la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios -UPII-, con base en una muestra de los procedimientos, en temas tales como revisión en planos constructivos, asesoría y trámite para ubicación de hidrantes, 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 Unidad de Prevención e Investigación de Incendios y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público³.

Alcance y Limitaciones

Alcance:

1. Revisar que las funciones que desempeña la UPII, con base en una muestra de los procedimientos -por ejemplo; en el Área de Control Preventivo: revisión de proyectos constructivos y control de sistemas Integrados de protección contra incendios; en el Área de Promoción e Investigación: análisis y evaluación de riesgos- 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

2. Para la evaluación del procedimiento *“2-03-05-33 Revisión de planos constructivos en la plataforma digital APC del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos”*, la muestra seleccionada comprendió un total de 20 proyectos asignados durante el año 2016 por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos – CFIA-, por medio de la plataforma digital Administrador de Proyectos Constructivos (APC), dichos proyectos se tomaron del control en Excel *“Base de datos-Control de proyectos”*, suministrado por el *“Encargado Programa Revisión Proyectos Constructivos”* asignados para la revisión de planos constructivos, se estratificó la muestra por costo de proyecto, se extrajeron tres archivos diferentes y se tomó como base cada archivo, con los cuales se utilizó el programa estadístico *“número al azar”* en la dirección <http://www.numeroalazar.com.ar/>, determinando los 20 proyectos utilizados de la muestra.

Limitaciones:

1. Cuando se inició el estudio, se solicitó a la UPII todos los procedimientos utilizados por la Unidad, esta suministró por medio de un correo formal CBCR-031206-2016-UPII-01261 dicha información. Se observó que de la muestra de los procedimientos escogidos para revisión por parte de la Auditoría dos ya no son responsabilidad de la UPII, según lo indicado por los funcionarios de esta Unidad a la Auditoría, a saber:
 - 1.1. El procedimiento *“2-03-05-41 Ejecución de actividades de promoción y divulgación en prevención”*, se solicitó documentación de respaldo, el Encargado indicó *“que con el oficio CBCR-003452-2017-DGB-00125 del 30 de enero 2017, la Dirección General releva a la UPII de la responsabilidad como co-coordinador del proyecto Caravana de la Prevención, este pasa a ser coordinado por la Unidad de Comunicación Estratégica”*.
 - 1.2. El procedimiento *“2-03-05-51 Procedimiento para Medición de Ruido, fue trasladado a la Unidad de Recursos Humanos”*.

Al respecto Ver **Recomendación No. 1 inciso a).**

2. Se recopiló información sobre los procedimientos internos que tiene la UPII; sin embargo, el estudio se delimitó a una muestra de los siguientes seis procedimientos: *“2-03-05-033 Revisión de planos constructivos en la plataforma digital APC del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos”*, *“2-03-05-38 Pruebas del sistema fijo de protección contra incendios”*, *“2-03-05-39 Evaluación y análisis de riesgo”*, *“2-03-05-44 Asesoría y trámite para ubicación de hidrantes en proyectos específicos de los administradores de acueductos”*, *2-03-05-41 Ejecución*

de actividades de promoción y divulgación en prevención” y “2-03-05-51 Procedimiento de medición de ruido”. Para estos dos últimos ver **Limitaciones 1.1** y **1.2** respectivamente.

Normas de auditoría y otras:

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁴.

Normas de Control Interno para el Sector Público⁵.

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.	
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: 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. 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. c. El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.	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. 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.

⁴ R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.

⁵ 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.

III. RESULTADOS DEL ESTUDIO

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, dentro de su estructura ha mantenido a un Director Operativo, quién tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios -UPII-, y la cual se divide en dos Áreas: Control Preventivo y Promoción e Investigación. La UPII está conformada por una Jefatura, dos Asistentes Administrativas, cinco funcionarios en Investigación y Análisis, un funcionario encargado de la Limpieza, catorce funcionarios en el Área de Control de Proyectos, y trece funcionarios en el Área de Promoción e Investigación, para un total de treinta y seis funcionarios.

Seguidamente se presenta los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada:

ASPECTOS GENERALES:

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

Mediante oficio CBCR-019140-2014-DGB-00410 del 24-06-2014, la Dirección General comunicó oficialmente el *“Establecimiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos en el Cuerpo de Bomberos”*

Mediante oficio CBCR-023061-2014-DGB-00540 del 01-08-2014 comunica oficialmente que la *“Dirección General aprobó el 18 de julio de 2014, mediante oficio CBCR-021755-2014-DGB-00493 el Establecimiento del Sistema de Control Interno en el Cuerpo de Bomberos”*

Relacionado con el tema del SEVRI, cabe señalar que dentro del estudio desarrollado por la Auditoría Interna se logra identificar en forma general los posibles riesgos que podrían afectar la Unidad:

- 1: **Riesgo de proceso:** Posibilidad de errores principalmente en relación con el manejo y administración de los procesos bajo la responsabilidad de la Unidad, tales como el procesamiento, control y custodia de los documentos en los expedientes, entre otros.
- 2: **Riesgo financiero:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios que conforman la Unidad en el cobro de los servicios técnicos preventivos, tales como la revisión de planos constructivos, evaluación y análisis de riesgo, pruebas del sistema fijo de protección contra incendios, entre otros.
- 3: **Riesgo de recurso humano:** Posibilidad de errores por parte de los funcionarios de la Unidad, ya sea en la administración, aplicación de procedimientos, procesos,

manejo de equipos, coordinación con diferentes usuarios internos y externos, manejo y custodia de documentos.

4: **Riesgo de Tecnología de Información (TI):** Posibilidad de problemas que se puedan presentar por el uso de los sistemas de información.

5: **Riesgo estratégico:** Posibilidad de que la Unidad no coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales.

6: **Riesgo Legal:** Posibilidad de no cumplir con la normativa vigente establecida, tanto en el Sector Público, como la Contraloría General de la República y en el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

ASPECTOS ESPECIFICOS:

2. Aprobación y publicación de procedimientos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁶, establecen lo siguiente:

“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.”

“4.2 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”.

“5.6 Calidad de la Información... en 5.6.3 Utilidad, La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario”.

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.

2.1 Se revisó los procedimientos emitidos por la UPII vrs el “*Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR*”⁷, las observaciones generales se presenta a continuación, específicamente en cuanto a:

“4. *Procedimientos: ...se utilizará... lo siguiente: Propósito, Alcance, Competencia de aprobación, Responsabilidades, Definiciones, Contenido y Anexos.*”

2.1.1 Se observó que en algunos procedimientos, por ejemplo: “2-03-05-033 *Revisión de planos constructivos en la Plataforma Digital APC del CFIA*, no se incluye información en algunos apartados, según lo normado en el Instructivo a saber:

- En “*Definiciones*”, solamente cuatro procedimientos lo incluyen,
- En “*Anexos*”, solamente cinco procedimientos lo incluye.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b).**

2.1.2 En el **Cuadro No.1** siguiente se muestra algunas situaciones observadas en los procedimientos en el apartado “*Responsabilidades*”:

⁷ Según “Instructivo para la Elaboración de Documentos” aprobado mediante oficio CBCR-034242-2013-DGB-00725 del 31-10-2013 y comunicado por la Dirección de Operaciones con el Oficio CBCR-037050-2013-DOB-00747 del 25-11-13.

Cuadro No. 1
Procedimientos de la UPII
Situaciones observadas en el apartado de “Responsabilidades”

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa	
		Responsable	Pasos
2-03-05-38 Pruebas del Sistema fijo de protección contra incendios	Coordinador de Área Control Preventivo	(Ver 2.1.2.1)	--
2-03-05-39 Evaluación y Análisis de Riesgo	Coordinador de Área Promoción e Investigación	(Ver 2.1.2.1)	--
2-03-05-41 Ejecución de actividades de promoción y divulgación en prevención	Programa de Promoción y Asesoría	(Ver 2.1.2.2)	--
	(Ver 2.1.2.2)	Encargado de Programa de Promoción y Asesoría	1,2, 4,5 y 6
	(Ver 2.1.2.2)	Encargado o Colaborador Programa de Promoción y Asesoría	3
	(Ver 2.1.2.2)	Colaborador Programa de Promoción y Asesoría	7 y 8
2-03-05-42 Trámite de Solicitudes para Servicios de Evaluación y Pruebas Exonerado de Cobro	Coordinador de Área Promoción e Investigación	(Ver 2.1.2.1)	--
	Programa de Promoción y Asesoría	(Ver 2.1.2.2)	--
	(Ver 2.1.2.2)	Encargado Programa de Promoción y Asesoría	1
	(Ver 2.1.2.2)	Colaborador Programa de Promoción y Asesoría	6
	(Ver 2.1.2.3)	Asistente Administrativa	4
2-03-05-44 Asesoría y trámite para ubicación de Hidrantes en proyectos específicos de los Administradores de Acueductos	Programa de Hidrantes (Ver 2.1.2.4)	Programa de Hidrantes (Ver 2.1.2.4)	1 al 20

Fuente: Elaboración propia, procedimientos remitidos por la UPII, mediante correo del 19/10/2016.

En el Cuadro No. 1 se observa lo siguiente:

2.1.2.1. Se asignan responsabilidades a “Puestos” pero estos no se incluyen en la “Prosa”, por ejemplo en el procedimiento “2-03-05-38”, “2-03-05-39” y “2-03-05-42”.

Adicionalmente en el “Paso 5” de los procedimientos “2-03-05-38” y “2-03-05-39” se indica “Solicitar; con un día de antelación, a la

“Asistente de Servicios Técnicos...oferta de servicios, comprobante de pago...Factura Institucional...”; sin embargo, en dicho procedimiento no se delimitan las responsabilidades por dicho puesto.

2.1.2.2. En la *“Prosa”* en *“Responsable”*, se delimita las responsabilidades al puesto del funcionario que ejecuta el procedimiento; sin embargo, en el apartado *“Responsabilidades”*, se asignan estas en términos generales a la dependencia, por ejemplo en el procedimiento *“2-03-05-41”* y *“2-03-05-42”*.

2.1.2.3. En la *“Prosa”* en *“Responsable”* se asignan *“Puestos”* que no se incluyen en el Apartado de *“Responsabilidades”*, por ejemplo en el procedimiento *“2-03-05-42”*.

2.1.2.4. En la *“Prosa”* en *“Responsable”* no se delimita las responsabilidades al puesto del funcionario que ejecuta el procedimiento, sino que se deja en términos generales la responsabilidad a la dependencia, por ejemplo en el procedimiento *“2-03-05-44”*.

Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso b).**

2.1.3 En el consecutivo de los *“Pasos”* en el procedimiento *“2-03-05-44 Asesoría y trámite para ubicación de Hidrantes en proyectos específicos de los Administradores de Acueductos”*, no se incluyeron los *“Pasos 7 y 8”*, no queda claro si en realidad se omitieron dichos *“Pasos”* o el consecutivo de *“Pasos”* se numeró erróneamente. Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso b).**

2.1.4 Al final de los Procedimientos se incluye un apartado denominado *“Detalle Histórico”*, que muestra las diferentes *“Versiones”* de los documentos y su oficialización; no obstante, en ocasiones, no se incluye la información de todas las *“Versiones”* anteriores. Así mismo, se observó que algunos procedimientos tienen más de una *“Versión”*; sin embargo, la información que se detalla en el *“Encabezado”* del procedimiento corresponde a los datos de la *“Versión 01”*, siendo lo correcto mostrar los datos de la última *“Versión”*.

Por otra parte, el procedimiento *“2-03-05-031 Archivo de Correspondencia Física”*, tanto en el *“Encabezado”*, como en el *“Detalle Histórico”*, se indica que es la *“Versión 01”*; no obstante, se referencia a oficios de aprobación completamente diferentes, por lo que no queda claro si se consignó la

información erróneamente o si existe otra “Versión” de dicho procedimiento.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso c).**

- 2.1.5 Esta Auditoría como parte de la revisión efectuada el 10 de marzo de 2017 accesó a las páginas Web “*www.bomberos.go.cr*” “*Estructura organizativa*” y “*Bomberos Inside*” ambas en “*Dirección Operativa*” y se observó que la información relacionado con la UPII se encuentra desactualizada tanto en el nombre como en el contenido, siendo que se muestra como “*Ingeniería de Bomberos*”, aun y cuando desde el 27 de agosto del 2015 el Consejo Directivo mediante el Acuerdo XII aprobó:

“...Se autoriza a la Administración para implementar la modificación de la estructura organizativa propuesta, la cual involucra una reestructuración en la Unidad de Ingeniería...”

En dicho Acuerdo, se observa que se cambió el nombre de la Unidad pasando de “*Ingeniería de Bomberos*” a “*Unidad de Prevención e Investigación de Incendios*” -UPII-, con las Áreas, “*Control Preventivo*” y “*Promoción e Investigación*”.

Así mismo, se observó en la “*Prosa*” del “*Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR*”⁷ publicado en el sitio Web “*Bomberos Inside*”, que en la sección “*Definiciones del código*” en el “*Tercer apartado: donde define la dependencia que genera el documento, según la tabla*”, en “*Dirección Operativa*” en “*Dependencia*” No “*05*” también se indica “*Ingeniería*”, siendo lo correcto Unidad de Prevención e Investigación de Incendios, según la aprobación del Consejo Directivo, tal y como se comentó anteriormente.

Relacionado con la información publicada en el sitio Web denominado “*Bomberos Inside*”, el pasado 30-03-2017, el Director General con oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408 oficializó dicho sitio como la “*...herramienta para la publicación de documentación para el personal del Cuerpo de Bomberos...*”, e indicó que “*...Es importante consultar las publicaciones y actualizaciones que realizan las diferentes dependencias ya que una vez publicado un documento en dicho sitio, no se puede argumentar desconocimiento de los mismos...*”, por lo que en aras de dar cumplimiento con lo normado, se debe revisar y mantener actualizada la información publicada en dicho sitio Web.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso d).**

3. Planos Constructivos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁸, establecen lo siguiente:

“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.”

“4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.”

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...” mencionada anteriormente.

El *“Reglamento para el Trámite de Revisión de los Planos para la Construcción”*⁹, en su Artículo 1, indica que *“El presente reglamento establece el procedimiento para optar por un trámite electrónico simplificado de revisión de los planos de construcción”*. Así mismo, norma que todos los proyectos constructivos se presentan a aprobación en el CFIA, por medio de la plataforma digital *“Administración de Proyectos Constructivos - APC”*.

Adicionalmente en el *“Manual de subclasificaciones de proyectos de construcción 2014”*⁹ se norma que los procesos constructivos que requiere revisión por parte del *“Benemérito Cuerpo de Bomberos”* son: *“Viviendas multifamiliares o Apartamentos”*, *“Urbanizaciones, Condominios y Conjuntos Residenciales”*, y *“Otras Edificaciones”*, los cuales son asignados directamente por el CFIA por medio de la plataforma virtual APC. Es importante señalar que de enero a diciembre 2016 fueron asignados a *“Bomberos”* 5.882 proyectos.

3.1. Revisión del procedimiento *“2-03-05-33 Revisión de Planos Constructivos en la Plataforma Digital APC del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos”*.

El *“Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos”* mantiene un control en Excel *“Base de datos-Control de proyectos”*, el cual contiene toda la información relacionada con *“planos constructivos”* que diariamente le asigna a *“Bomberos”* el CFIA. Así las cosas, dicho control muestra tanto *“los nuevos proyectos”* como los *“pendientes”* de revisión. Con base en este se procedió a escoger una muestra de 20 proyectos recibidos durante el año 2016. La determinación de la muestra se explicó en el apartado **Alcance** en este mismo Informe.

⁸ 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.

⁹ Aprobado con el Decreto N° 36550-MP-MIVAH-S-MEIC Publicado en la Gaceta No 117, del 17 de junio del 2011, y sus reformas.

Se procedió a validar la información incluida en dicho control y producto de la revisión se observa lo siguiente:

- 3.1.1 El “*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*”, diariamente ingresa a la plataforma virtual “APC” y extrae la información de los proyectos “Nuevos” asignados a Bomberos, alimenta el control en Excel “*Base de datos - Control de proyectos*” y con base en dicha información le asigna vía correo informal la revisión de los proyectos a los diferentes “*Colaboradores*”. Así mismo, les recuerda los proyectos que tienen pendientes.

Al respecto el procedimiento “2-03-05-33” no incluye los “Pasos” previos que realiza el “*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*”, incluyendo la asignación de revisión que realiza vía “*correo informal*”, siendo que dicho procedimiento inicia en el “*Paso 1*” cuando el “*Colaborador Programa Revisión de Proyectos Constructivos... revisa bandeja de entrada del correo personal institucional y busca lista de proyectos asignados para revisión...*”

Por lo anterior, es necesario que el procedimiento incluya dichos “Pasos” o bien si estos se encuentran oficializados en otro procedimiento, se haga referencia del mismo en el procedimiento “2-03-05-33”. Así mismo, por la importancia que revise la asignación de responsabilidades en cuanto a la revisión de planos constructivos, se debe realizar la comunicación de la asignación vía Correo Formal o en su lugar oficializar el Outlook como herramienta formal en las asignaciones de tareas ordinarias.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b) y Recomendación No. 2 inciso a) e inciso b.2).**

- 3.1.2 Relacionado con el control en Excel “*Base de datos Control de proyectos*”, el procedimiento “2-03-05-33” en el “*Paso 10*” indica “...*Colaborador Programa Revisión de Proyectos Constructivos Completar la base de datos “Control de Proyectos” con la información de los documentos a revisar...*”; no obstante, no se ha explicado en el procedimiento a que se refiere con “*Base de datos-Control de proyectos*”, en donde se archiva, quien lo administra, etc., por lo que es importante incluirlo a nivel de “*Definiciones*” dentro del mismo. Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b).**

- 3.1.3 En el “*Paso 14*”, del mismo procedimiento se indica que el “...*Colaborador Programa Revisión de Proyectos Constructivos revisa la tabla Costo por revisión de Plano Constructivos definida por el Cuerpo de Bomberos y calcular el monto a cobrar según el metraje del proyecto... Anotar dicha*

información en la base de datos Control de Proyectos". En relación con este "Paso" el 30-11-2010 el Consejo Directivo en la Sesión 0029, con el Acuerdo VI acordó aprobar *"la propuesta...Ingeniería del cobro visado de planos....Los montos deberán incluir los costos de servicio más los impuestos...deberán actualizarse con los salarios mínimos establecidos..."*, se incluyó una tabla que va desde 0 m2 hasta 60.000 m2, siendo el mínimo a cobrar ¢ 15.000 y el máximo ¢1.400.000, dicha tabla denominada *"Costo por Revisión de planos constructivos"* fue publicada en La Gaceta No.43 del 02-03-2011; no obstante, el 28-04-2016 el Consejo Directivo en la Sesión 102, con el Acuerdo XII, acordó:

- "1. Aprobar y comunicar al Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, la modificación en el cobro de la tarifa, por revisión de planos y servicios requeridos, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 36550-MP-MIVAH-S-MEIC, de modo tal que, la tarifa por revisión de planos del Cuerpo de Bomberos sea equivalente al 0.05% del valor de la obra.*
- 2. Revisar la tarifa en un plazo de un año. "*

Como se puede observar la "Prosa" del "Paso 14" anteriormente mencionado, se encuentra desactualizada, por lo que se debe ajustar con base en lo aprobado por el Consejo Directivo y que empezó a regir a partir del 01-10-2016. Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b).**

- 3.1.4 En relación con la fecha en que empezó a regir la nueva normativa de cobro, a saber 01-10-2016 y siendo que en el Acuerdo XII, Sesión 102 del 28-04-2016 no se estableció dicha fecha, se consultó el oficio CBCR-025222-2016-DOB-00558, por medio del cual la Dirección de Operaciones le comunicó al CFIA la *"Actualización de tarifa por revisión de planos e inspección de proyectos..."*, el mismo entre otros indica, *"...Se solicita realizar las gestiones pertinentes para que la actualización de tarifa y cambio de método calificación, sea efectivo a partir del 01-10-2016..."*, dicha comunicación se efectuó el 24-08-2016, cuatro meses posteriores a la aprobación de la nueva "tarifa" por parte del Consejo Directivo. Al respecto, se le consultó a la Jefatura UPII telefónicamente, la razón por la cual se comunicó al CFIA tanto tiempo después, el cual nos comentó que *"Cuando se presentó la propuesta de modificación de las tarifas estas incluían una tarifa piso 15.000 y una tarifa techo 5.000.000; no obstante, de la discusión con el Consejo se acordó eliminar las tarifas piso y techo y dejar una sola tarifa de 0,05% sobre el valor de la obra, por esta razón posterior a la aprobación se realizaron cálculos adicionales y se comunicó al CFIA hasta agosto y se le dio hasta el 01-10-2016, para empezar a aplicar la nueva tarifa"*.

Así las cosas, la Administración debería establecer un seguimiento continuo al cumplimiento de los Acuerdos del Consejo Directivo e informar de manera oportuna, por los canales administrativos adecuados a este Consejo, sobre las situaciones excepcionales que impidan su cumplimiento. Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso c).**

Es por esto que el “*Paso 14*” antes mencionado también debe ajustarse a lo que se realiza en la práctica, entendiéndose que el “*Colaborador Programa Revisión de Proyectos Constructivos*”, consulta en la plataforma Virtual APC que el “*Costo por Revisión de Planos Constructivos*”, cobrado por el CFIA se encuentra de acuerdo con el porcentaje (0,05%) establecido por el Consejo Directivo e incluir dicha información en el control en *Excel* “*Base de datos-Control de proyectos*”, de lo contrario, se debe normar a nivel de procedimiento las gestiones a realizar dejando la debida documentación que evidencia las mismas. De esta forma si el costo de un proyecto ha sido cobrado erróneamente se puede subsanar por medio de CFIA antes de la prestación del servicio por parte de Bomberos. Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b).**

- 3.1.5 En relación con el tema anterior el “*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*”, indicó a esta Auditoría que en lo que respecta al “*Costo por revisión*” es un cálculo que efectúa directamente el CFIA e incluye en la Plataforma Virtual APC el “*Monto Cobrado*”, por lo cual el “*Colaborador Programa Revisión de Proyectos Constructivos*” debe diariamente verificar en el control de *Excel*, “*Base de datos-Control de proyectos*”, que el dato indicado en la columna “*Monto a Pagar*” -que es calculado automáticamente por medio de una formula, con base en la normativa vigente aprobada por el Consejo Directivo- coincida con el “*Monto Cobrado*” por el CFIA y se anota en dicho control de *Excel*, en la columna “*Monto Cobrado*”.

Para validar lo anterior, con base en la muestra se verificó en el control en *Excel* “*Base de datos-Control de proyectos*” que los datos indicados en la columna “*Monto a Pagar*” vrs el “*Monto Cobrado*”, se calcularon de acuerdo con la normativa aprobada por el Consejo Directivo. En el **Cuadro No 2**, se puede apreciar los proyectos, que de acuerdo con la revisión efectuada por la Auditoría, tienen diferencias comparando el monto cobrado por el CFIA -anotado en el control en *Excel* “*Base de datos-Control de proyectos*”- vrs el monto que se debió cobrar según cálculo realizado Auditoría.

Cuadro No. 2
Revisión de planos constructivos en la Plataforma Digital APC del CFIA
Control en Excel “Base de datos-Control de proyectos”
Monto cobrado por costo de proyecto

Según "Base de datos-Control de proyectos"							Según Auditoría	
Contrato CFIA	Código APC	Area(m ²)	Primer Ingreso Fecha de recepción	Costo proyecto	Monto a Pagar S/ Bomberos	Monto Cobrado S/ CFIA	Monto Calculado S/ Auditoría	Diferencia de Auditoría
734149	232365	4725	11/07/2016	€1.155.354.000,00	€15.000,00	€15.000,00	€30.000,00	-€15.000,00
723184-B	223746	2621	04/07/2016	€2.159.891.550,00	€15.000,00	€15.000,00	€30.000,00	-€15.000,00
746176	248733	122	21/10/2016	€36.059.000,00	€18.029,50	€15.000,00	€18.030,00	-€3.030,00
746463	248437	608	06/10/2016	€64.870.000,00	€32.435,00	€15.000,00	€32.435,00	-€17.435,00
679883-B	169911	32117	18/11/2016	€6.482.278.400,00	€3.241.139,20	€30.000,00	€3.21.139,00	-€3.211.139,00

Fuente: Elaboración propia, muestra con base en el control en Excel “Base de datos- Control de proyectos”.

En el cuadro anterior se visualiza que cinco de los veinte proyectos revisados en la muestra, presentan diferencias entre el “Monto Cobrado” por el CFIA y el monto calculado por Auditoría, por lo que se debe ejercer una mayor supervisión. Al respecto ver **Recomendación 2 inciso d)**.

En relación con lo anterior en reunión del 07-02-2017 se consultó al “Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos”, y este para justificar dichas diferencias le suministró a la Auditoría, un correo electrónico informal con fecha 27-01-2017 remitido por un “Colaborador Programa Revisión de Proyectos Constructivos” a una “Funcionaria CFIA” donde le consultó sobre 17 “Proyectos que pagaron de más de lo que se tuvo que cobrar” y 22 “Proyectos que pagaron menos” -no obstante, de los 39 proyectos consultados únicamente el proyecto No.746176 pertenecía a los 20 proyectos tomados como muestra-. En respuesta a dicho correo de consulta de diferencias, la “Funcionaria del CFIA” con correo del 30-01-2017 le indicó que “El cobro del 0,05% empezó a regir a partir del 03 de octubre del 2016, y los proyectos indicados ingresaron antes de esa fecha por lo que se les aplico el cobro anterior por ejemplo:

“...746465 (fecha: 9/29/2016) y 745673 (fecha: 9/23/2016)... Revise la mayoría y es por ello que se aplicaron los cobros con la modalidad anterior si encuentra otro registrado después de la fecha indicada me indica...”

No obstante, lo anterior no cumple con lo normado por el Director General con oficio DGB-00544-2010 del 21-12-10 referente al “Cambio e integración de consecutivos para la correspondencia institucional saliente del Cuerpo de Bomberos”, el cual indica “...la necesidad de contar con un consecutivo único institucional asociado a toda la documentación... es

importante considerar que sólo serán considerados como válidos y oficiales las notas respaldadas por este nuevo formato de consecutivo...

Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso b.1).**

Aún y cuando dichos proyectos no se encontraban en la muestra, para validar lo indicado anteriormente, se procedió a consultar estos (39 proyectos consultados) en el control en Excel "*Base de datos-Control de proyectos*" en la columna "*Primer Ingreso*" la cual indica "*01-10-2016*"; no obstante, según lo que indicó el "*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*" con correo del 05-04-2017, esa fecha se refiere al momento en que el proyecto es asignado por CFIA a Bomberos para la revisión, que la fecha que utiliza el CFIA para realizar el cálculo del "*Monto Cobrado*" es el día que los proyectos ingresan por primera vez al CFIA.

Dicha aclaración ya la había realizado el "*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*", correo informal el 30-01-2017 dirigido "*APC-Institucional*" "*Colaboradores*", con el cual les indicó, "*...si asesamos por consulta proyectos podemos ver la fecha de ingreso a APC. Ya que siempre nos hemos basado en la fecha de ingreso a ciclo institucional desde el menú de observaciones institucionales, Al saber que la fecha se puede visualizar desde este otro menú entonces lo seguiremos revisando así*". Por lo que se le solicitó al "*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*", los pantallazos de consulta en el APC que muestren la fecha inicial en que ingresó el proyecto al CFIA, tanto para los ocho proyectos ("*Monto Cobrado*" más altos) –incluidos en el correo de consulta mencionado anteriormente– como para los cinco proyectos incluidos en la muestra que reflejaron diferencia en dicho "*Monto Cobrado*". No obstante, este envió únicamente los "*pantallazos*" de los siguientes proyectos:

- Seis de los ocho proyectos incluidos en el correo.
- Dos de los cinco proyectos seleccionados en la muestra a saber: 679883 y 723184, cuyas fechas de ingreso fueron 10-02-2015 y 13-04-2016 respectivamente.

En dichos "*pantallazos*" suministrados se refleja que las fechas de ingreso al CFIA fueron anteriores al 01-10-2016, por lo que esta Auditoría solicitó el control en Excel "*Base de datos-Control de proyectos*" actualizado al 04-04-2017, se verificó nuevamente los cinco proyectos revisados por la Auditoría que mostraron diferencias y se observa lo siguiente -en relación con la información mostrada anteriormente en el **Cuadro No 2-**:

1. El Proyecto No 679883 en la columna “*Monto a Pagar*” ya no se refleja los ¢3.241.139, sino únicamente el “*Monto Cobrado*” por el CFIA de ¢30.000.
2. El Proyecto No 723184 aún y cuando también ingresó anterior al 01-10-2016, se refleja que el “*Monto Cobrado*” por el CFIA, difiere en ¢15.000 de menos, (basado en el área de construcción según lo normado anterior) esta misma situación se presentó con el proyecto 734149. Al respecto se consultó al “*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*” y no se tiene justificación.
3. En los proyectos Nros. 746176 y 746463 se cobró -¢3.030 y -¢17.435 respectivamente. Al respecto el “*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*” remitió a la Auditoría las justificaciones correspondientes.

Por lo anterior, siendo que el CFIA realiza y mantiene la cotización del “*Monto a Cobrar*” de acuerdo con la fecha de ingreso y que como se explicó anteriormente pueden existir proyectos que ingresaron a la Plataforma Virtual APC, antes de que empezara a regir la nueva normativa, pero que no fueron asignados a Bomberos sino hasta después del 01-10-2016, se hace necesario que a nivel del control en *Excel “Base de datos-Control de proyectos”*, se incluya una columna que contenga la fecha inicial en que fue recibido el proyecto en el CFIA.

Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso d), e inciso e).**

- 3.1.6 En el “*Paso 25*” del procedimiento “2-03-05-33”, indica que el “*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos...Analizar con el colaborador, los planos y el informe sobre inconformidades en proyectos Clase A...*”; no obstante, como en el procedimiento no se hace referencia a que los proyectos son agrupados por “*Clase*”, se procedió a consultar al “*Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos*”, el cual con correo del 14-02-2017, indicó:

“La clasificación de los proyectos sigue estos parámetros:

1. *“Proyectos mayores a 2500m2, proyectos con sistemas contra incendios, proyectos de alto riesgo (glp, materiales peligrosos)*
2. *Proyectos que únicamente se revisa red de hidrantes y accesos*
3. *Proyectos que no clasifican como A o B (el resto de los proyectos)”*.

Sin embargo, no se facilitó a esta Auditoría la oficialización de dichos parámetros, por el contrario dicho funcionario indicó que se establecieron a

juicio profesional, por lo que se deben oficializar, comunicar e incluirlos a nivel del procedimiento. Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b)** y **Recomendación No. 2 inciso f)**.

3.2. Intercambio de Información relacionada con ingresos por servicios prestados por la UPII

Desde mayo 2015 todo ingreso por servicios prestados por la institución, es registrado directamente en el Sistema *“Modulo Integrado de Facturación – MIF”*. En relación con este tema se tiene lo siguiente:

3.2.1 Planos Constructivos.

Como se explicó anteriormente en el **Punto 3.1.5**, el *“Costo por Revisión de Proyectos”* lo calcula el CFIA y lo incluye en la *“Plataforma Administrador de Proyectos Constructivos APC”*. Posteriormente el CFIA realiza un depósito en las cuentas bancarias de Bomberos, en el cual incluye varios contratos cobrados.

Semanalmente el Área de Recursos Económicos revisa en el MIF los depósitos ingresados por el CFIA y remite vía correo informal a la *“Asistente Administrativa”* UPII con una plantilla en *Excel* denominada *“Visado digital Sistema APC identificación de depósitos”* que incluye fecha, No. Depósito, monto, cliente (CFIA), etc.

Con dicho número de depósito la *“Asistente Administrativa”* ingresa en la Plataforma APC y esta le despliega los números de contratos ligados a este depósito, posteriormente le confirma vía correo informal al Área de Recursos Económicos que dicho depósito corresponde a visado de planos.

Al respecto ver **Recomendación No. 2 inciso b.2)**

4. Ubicación de Hidrantes en Proyectos Específicos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁸ “4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...”, “4.4.2 Formularios uniformes...” y “4.5.1 Supervisión constante...” mencionadas anteriormente.

4.1 Revisión del procedimiento “2-03-05-44 Asesoría y trámite para Ubicación de Hidrantes en Proyectos específicos de los Administradores de Acueductos”.

2.1.6 Revisión de la “Prosa” del procedimiento “2-03-05-44”

2.1.6.1 En el apartado “Propósito”, del procedimiento “2-03-05-44...se establecen los mecanismos para atender las solicitudes de asesoría e instalación de hidrantes en proyectos específicos, sean residenciales, comerciales, industriales, de salud y otras actividades públicas y privadas”; no obstante, en relación con las “solicitudes”, según le comentó la “Encargada Programa de Hidrantes” a esta Auditoría, los interesados las pueden efectuar de dos formas, a saber:

1. Directamente en la UPII
2. Presentándose en una Estación

2.1.6.2 En el “Paso 2” del procedimiento “2-03-05-44” indica “Responder toda consulta técnica que realicen los administradores de acueductos y confeccionar la minuta de la reunión”. Por lo que para las solicitudes revisadas en la muestra se le solicitó las “minutas” correspondientes a la “Encargada Programa de Hidrantes”; no obstante, con correo del 16-02-2017 esta le indicó a la Auditoría que:

“En cuanto a las minutas, estas se confeccionan por parte de la UPII cuando atendemos directamente al administrador del acueducto, cuando se realizan los estudios por parte de la Estación, la información que ellos recopilan es la que nos envían para respuesta del interesado”.

En las dos situaciones explicadas anteriormente, no quedan claras a nivel del procedimiento, siendo que dicha “Prosa” está redactada únicamente para solicitudes recibidas directamente en la UPII, por lo que se debe ajustar este.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b).**

4.1.2 Revisión de la muestra de solicitudes

En la UPII no se tiene un control de todas las “Solicitudes” que ingresan a la institución por “Asesoría y trámite para Ubicación de Hidrantes en Proyectos específicos de los Administradores de Acueductos”. Al respecto la “Encargada del Programa de Hidrantes” con correo del 25-01-2017 le comentó a esta Auditoría que: “...Los trámites solicitados a la Unidad de Tecnologías de Información se realiza mediante SUATT, por tanto, se envía pantallazo con los números de SUATT correspondiente al trámite de proyectos de administradores de acueductos. Cabe destacar, que los que corresponde a estos trámites son los atendidos por la compañera Patricia Barrantes” (Lo subrayado no es del original); lo cual coincide con el “Paso 4” del procedimiento “2-03-05-44” que indica “Enviar SUATT a la Unidad de Tecnologías de Información, para solicitar la impresión del plano”

Con base en lo indicado anteriormente, se observó por medio del “pantallazo con los números de suatt” -suministrado por la “Encargada Programa de Hidrantes”, que de un total de dieciocho Suatt, asignados a la funcionaria encargada en TI “Información Geográfica” únicamente ocho (ver **Cuadro No. 3**) están relacionados con el trámite normado en el procedimiento “2-03-05-44 Asesoría y trámite para Ubicación de Hidrantes en Proyectos específicos de los Administradores de Acueductos”, lo que demuestra que lo indicado por la “Encargada Programa de Hidrantes” no es del todo correcto, esto por cuanto no todos los Suatt atendidos por dicha funcionaria de TI corresponden a dicho trámite (ver **Cuadro No. 3 “Suatt que no corresponde al procedimiento 2-03-05-44”**), por lo que se debe identificar en el Suatt cuales son específicamente de dicho trámite, por ejemplo se puede iniciar la “descripción del Suatt” con la frase “Ubicación de Hidrantes”, lo cual permite identificar rápidamente a que trámite se refieren. Así mismo, ajustar el procedimiento en lo que corresponda. Al respecto ver **Recomendación No.1 inciso b)** y **Recomendación No. 3 inciso a)**.

Siendo que dichos ocho Suatt -asignados a la funcionaria encargado en TI “Información Geográfica”- fueron tomados como “muestra” para validar el procedimiento “2-03-05-44”, se le solicitó a la “Encargada Programa de Hidrantes”, la información relacionada con el trámite. Dicha funcionaria el día 17-02-2017 por medio de correo electrónico le indicó a esta Auditoría que del total de los ocho Suatt, “tres Suatt” (Nros. 1605-2016, 1995-2016, 6419-2016) no corresponden a dicho procedimiento; “dos Suatt” (Nros. 2613-2016 6418-2016) si corresponden -pero los cancelaron-; por lo que únicamente a tres de dichos Suatt (Nros. 2091-2016, 974-2016, 2614-2016) se les dio el trámite tal y como lo establece el procedimiento “2-03-05-44”, ver **Cuadro No. 3** siguiente:

Cuadro No. 3
Asesoría y trámite para Ubicación de Hidrantes en Proyectos específicos de los
Administradores de Acueductos
N° de SUATT tomados para la muestra

No Suatt	Observación
No SUATT QUE NO CORRESPONDEN AL PROCEDIMIENTO "2-03-05-44"	
1605-2016	Corresponde a otro tipo de trámite, no es de administrador de acueducto. (1)
1995-2016	Corresponde a una información de un vecino de El Guarco para hacer un plan de emergencia; por tanto, no corresponde con el procedimiento. (1)
6419-2016	Corresponde nuevamente al trámite del levantamiento conjunto con la Municipalidad de Alvarado. (1)
No SUATT QUE CORRESPONDEN AL PROCEDIMIENTO "2-03-05-44" PERO FUERON CANCELADOS	
2613-2016	Proyecto La Maravilla no continuó la etapa de diseño y también se canceló vía telefónica. (1), Ver Recomendación No 3 inciso b).
6418-2016	Vía telefónica el interesado informó que no iban a proceder con el proyecto porque el A y A aún está en proceso de diseño. (1), Ver Recomendación No 3 inciso b).
No SUATT QUE SE TRAMITARON SEGÚN EL PROCEDIMIENTO "2-03-05-44"	
2091-2016	Proyecto de Pocosol (2)
974-2016	Proyecto de Pacayas (2)
2614-2016	Proyecto de Puerto Viejo y La Virgen (2)

Fuente:Elaboración propia, información suministrada por el encargada Programa de Hidrantes el 17/02/2017.
(1) Justificación enviada por la encargada de Programa de Hidrantes
(2) Verificado el procedimiento a satisfacción

Del cuadro anterior se desprende, que para “dos” de las solicitudes que si corresponden al procedimiento “2-03-05-44” los interesados solicitaron la cancelación de dichos trámites; no obstante, dicha cancelación la realizaron vía telefónica. Por lo que es importante que se norme, que cuando el interesado decide cancelar un trámite se realicen por medios escritos, esto por cuanto dichos servicios son solicitados por interesados externos y los trámites han sido asignados a un funcionario a lo interno de la institución, lo que hace necesario que quede evidencia respaldando al funcionario, sobre la no tramitación de la solicitud, que le fue asignada inicialmente.

Así mismo, incluir a nivel de procedimiento el trámite a seguir cuando el interesado decide cancelar una solicitud.

Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b) y Recomendación No. 3 inciso b).**

5. Servicios Técnicos Preventivos

Las Normas de Control Interno para el Sector Público⁸, “4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional...”, “4.4.2 Formularios uniformes...”, “4.5.1 Supervisión constante...” mencionadas anteriormente.

Como parte de los “Servicios” que brinda la UPII, se encuentran entre otros, la “Evaluación y análisis de riesgos” y las “Pruebas del Sistema fijo de Protección Contra Incendios”, los cuales cuentan con los procedimientos “2-03-05-39” y “2-03-05-38”, respectivamente.

Desde el año 2010 en el Benemérito Cuerpo de Bomberos tomó la decisión de cobrarle a los ciudadanos por la prestación de los “Servicios Técnicos Preventivos”, tal y como fue aprobado en el Acuerdo VI Sesión 0029 del Consejo Directivo, del 30-11-2010, el cual indica:

“Se aprueba la propuesta presentada por la jefatura de Ingeniería del cobro por asesorías ordinarias ofrecidas por personal técnico, entre ellas, evaluaciones de riesgo, inspecciones y pruebas de sistemas contra incendio e investigación de incendios, basada en el estudio realizado por la escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional. El monto autorizado por el costo del servicio por hora se define por un total de ¢ 20.000 más costo de transporte y hospedaje. Se aprueba que el personal de Ingeniería, en caso de una evaluación de riesgos especiales o de alto riesgo, realice un cálculo específico con los requerimientos necesarios diferenciados al establecido para asesorías ordinarias. Los montos por cobrar deberán incluir el costo del servicio más los impuestos que sean requeridos.”

5.1 Revisión de la “Prosa” de los procedimientos “2-03-05-38 Pruebas del Sistema fijo de Protección Contra Incendios” y “2-03-05-39 Evaluación y Análisis de Riesgo”.

En relación con este tema se consultó a la “Asistente Administrativa” de la UPII, si existe un procedimiento que contemple la realización de los “Pasos” previos “a la convocatoria del Outlook con toda la información del proyecto a evaluar”, para proceder con la prestación de los “Servicios Técnicos Preventivos”, que incluya aspectos tales como la confección de la “Oferta de Servicios”, el “Cálculo de cotización”, el “Oficio de cotización”, con el cual se le informa al interesado, entre otros el monto que debe pagar por el servicio. Al respecto, dicha “Asistente Administrativa”, le indicó a esta Auditoría que anteriormente existía el “Procedimiento de Trámite de solicitud de servicios técnicos”; no obstante, a la fecha se encuentra inactivo porque el mismo está en proceso de revisión para su aprobación. Por lo que para efectos de este

estudio la “Asistente Administrativa” procedió a explicar los “Pasos” que se realizan en la práctica previo a efectuar la “Convocatoria en el Outlook” antes mencionada debido a que el “Trámite de solicitud de Servicios Técnicos”, involucra aspectos muy necesarios para la prestación del servicio, tal como “el cálculo de cotización”, es muy importante oficializar dicho procedimiento. Al respecto ver **Recomendación No. 4 inciso a)**.

5.1.1 En el “Paso 1” se establece “Recibir convocatoria de Outlook con toda la información del proyecto a evaluar: –Tipo de Servicio, –Oferta de Servicios, –Cálculo de Cotización, –Oficio de Contratación...”; no obstante, dichos procedimientos no mencionan de quien proviene dicha convocatoria.

5.1.2 Tanto en el “Paso 5 y 34” del procedimiento “2-03-05-38”, así como en el “Paso 5” del procedimiento “2-03-05-39”, hace referencia al puesto “Asistente de Servicios Técnicos”; no obstante, dicho puesto no estaba incluido dentro de las funciones que realiza la UPII, según respuesta suministrada por la Jefatura de la UPII el 11-10-2016, a la Auditoría Interna referente a “Solicitud No.1 Información relacionada con la estructura, funciones de la Unidad...”, por lo que se debe verificar si el “Puesto” existe o bien ajustar los procedimientos con el nombre del “Puesto” correcto.

Al respecto ver **Recomendación No 1. Inciso b)**.

5.2 Intercambio de información en los procedimientos “2-03-05-38” y “2-03-05-39”

De lo comentado tanto por la “Asistente Administrativa” como por los “Encargados” de ejecutar los “Servicios Técnicos Preventivos”, se puede desprender que la información intercambiada entre dichos funcionarios, para la preparación de la documentación previa, a la presentación del servicio por ejemplo: “Cálculo de Cotización”, se realiza por medio de correo informal, (únicamente “la cotización es enviada al interesado mediante correo formal...”), siendo que esta información es relevante para el establecimiento de los “parámetros” de la cotización y con la utilización de dichos datos se establece el “Costo del Servicio”, es necesario realizar dichas comunicaciones vía “Correo Formal” e incluirlo a nivel del procedimiento, con el objetivo de establecer posibles responsabilidades en caso de alguna eventualidad en el cálculo. Al respecto ver **Recomendación No. 1 inciso b)** y **Recomendación No. 4 inciso b)**.

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 Jearca 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. En relación con la aprobación y publicación de los procedimientos de la Unidad:
 - a. Actualizar la lista de los procedimientos institucionales y ajustar a nivel de cada Unidad los procedimientos vigentes a la fecha.
 - b. Realizar una revisión de todos los procedimientos de la UPII a la luz tanto de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*¹⁰, como de la normativa vigente y sanas prácticas, posteriormente ajustarlos según corresponda.
 - c. Estandarizar los formatos de los procedimientos, de forma tal que el *“Encabezado”* refleje la información de la última *“Versión”* aprobada y el *“Detalle Histórico”* muestre la información de todas las *“Versiones”*.
 - d. Dar cumplimiento con lo normado en el oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408 del 30-03-2017. Así mismo, revisar, ajustar y actualizar toda la documentación subida en el sitio Web, tanto en la página oficial externa de Bomberos www.bomberos.go.cr, como en *“Bomberos Inside”*.
2. En relación con Planos Constructivos.
 - a. Ajustar en el procedimiento, *“2-03-05-33 Revisión de Planos Constructivos en la Plataforma Digital APC del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos”* que la comunicación de la asignación de la responsabilidad de la revisión, que el *“Encargado Programa Revisión de Proyectos Constructivos”* remite al *“Colaborador Programa Revisión de Proyectos Constructivos”*, se efectuó por medio de correo formal.

b. Comunicaciones:

b.1. Externa: Cumplir con lo normado en el oficio DGB-00544-2010 del 21-12-10 en cuanto a que las comunicaciones, se efectúen vía Correo Formal.

b.2. Interna: Oficializar el correo “*Outlook*” como herramienta oficial para la asignación de las responsabilidades relacionadas con tareas ordinarias.

c. Establecer en la Administración un responsable de dar seguimiento continuo al cumplimiento de los Acuerdos del Consejo Directivo e informar por medio de los canales administrativos adecuados, sobre las situaciones excepcionales que posterguen su cumplimiento.

d. Cumplir con lo normado en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente en el punto “4.5.1 *Supervisión constante*”, en cuanto a los controles utilizados y así mismo ajustar en el control en Excel “*Base de datos-Control de proyectos*”, donde se debe generar una conciliación entre el “*Monto Cobrado*” por CFIA correspondiente a la revisión de proyectos asignados al Cuerpo de Bomberos, con el “*Monto*” indicado según el Consejo Directivo y determinar si existe diferencias, y si es el caso, tomar las medidas necesarias.

e. Incluir a nivel de control en Excel “*Base de datos-Control de proyectos*” una columna adicional, en donde se indique la fecha inicial que se recibió el proyecto en el CFIA.

f. Oficializar y comunicar los parámetros para la clasificación de los proyectos.

3. En relación con Ubicación de Hidrantes en Proyectos Específicos:

a. Estandarizar a nivel de la descripción del Suatt, la identificación del trámite por ejemplo que inicie con “*Ubicación de Hidrantes*”.

b. Incluir en el procedimiento, “2-03-05-44” que las cancelaciones de solicitudes de asesoría y trámite para ubicación de hidrantes de administradores de acueductos se realicen por medios escritos.

4. En relación con Servicios Técnicos:

a. Oficializar y comunicar el procedimiento “*Trámite de solicitud de servicios técnicos*”.

b. Incluir en el procedimiento “*Trámite de solicitud de servicios técnicos*” previo a su oficialización, que toda comunicación entre funcionarios de la Unidad se realice por correo formal, principalmente si está relacionado con “*asignación*” y/o “*Cálculo de Cotización*”, entre otros.