



**BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE
COSTA RICA**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE GESTION DE LA CONTRALORIA DE
SERVICIOS AÑO 2016**

RUDIER BARRANTES PICADO

FEBRERO 2017

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios
2015

Índice

I. MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL.....	4
Misión	4
Visión.....	4
Valores.....	4
Objetivo general de la Contraloría de Servicios.....	5
Tipos de Servicios	5
A. Servicios de Protección.....	5
B. Servicio de Capacitación.....	6
C. Servicios de Prevención.....	8
II. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.....	8
A. Datos del Jerarca Institucional:.....	8
B. Datos del Contralor de Servicios:.....	8
C. Datos de la Contraloría de Servicios.....	9
D. Normativa que rige a la Contraloría	10
E. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional	10
F. Recursos de la Contraloría de Servicios	11
G. Recursos Presupuestarios.....	11
H. Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo	12
III. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	13
IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION	14
V. APORTES DE LAS CONTRALORIA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA	14

**Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios
2015**

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	16
VII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS.....	17
VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES	17
IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA	18
X. ANEXOS	18

**INFORME ANUAL DE GESTION DE LA CONTRALORIA DE
SERVICIOS AÑO 2015**

I. MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL

Misión

Brindar a la sociedad costarricense protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentran amenazados por incendios y situaciones de emergencia, basados en los más altos principios humanos y en la búsqueda permanente de la excelencia.

Visión

Ser una organización estatal de primera respuesta reconocida por sus altos estándares de calidad, eficacia y eficiencia, al atender las emergencias de su competencia y proveer servicios de prevención de incendios que integralmente, contribuyan al desarrollo del país, mediante la mejora de los índices de protección a la vida, la propiedad y el medio ambiente.

Valores

Los valores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, se fundamentan en el modo de ser de la sociedad costarricense, en su característica de solidaridad hacia los demás, aunados a los valores propios de sus miembros.

- Abnegación: Actitud voluntaria para ayudar a las personas sin esperar nada a cambio.
- Honor: Cualidad para comportarse apropiadamente ante el deber.
- Disciplina: Actitud para acatar las normas, protocolos, lineamientos y procedimientos que rigen las actividades que realiza la organización.
- Trabajo en Equipo: Actitud de participación en forma conjunta de todos sus miembros en la ejecución de sus actividades.

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios

2015

- Solidaridad: Actitud de fraternidad para identificarse con las personas afectadas por condiciones adversas.
- Servicio: Disposición de respuesta con actitud de entrega, colaboración y espíritu de atención.
- Responsabilidad: Cumplir los deberes y competencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, realizando de manera correcta las actividades encomendadas.
- Preservación del Patrimonio: Actitud de legar el conocimiento, costumbres, tradiciones y salvaguardar los bienes de la organización para concienciar y preservar la historia.
- Honestidad: Actuar con apego a los principios y valores éticos.
- Actitud de Liderazgo: Búsqueda del mejoramiento continuo y las mejoras prácticas para constituirse en el mejor referente del desempeño organizacional.

Objetivo general de la Contraloría de Servicios

Promover activamente la participación de las personas usuarias de los servicios que presta el Benemérito Cuerpo de Bomberos, para lograr el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda la Organización, así como facilitar la información que éstos requieran para orientar, direccionar y atender las gestiones de los usuarios.

Tipos de Servicios

A. Servicios de Protección

Mediante la ley No.8228 Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, se establece cuáles son las emergencias de competencia para esta organización, centrándose principalmente en el servicio de protección, el cual es gratuito y posee una cobertura a nivel nacional.

Emergencias competencia del Cuerpo de Bomberos:

- Incendios en estructuras de cualquier tipo (casas de habitación, edificios de oficinas, plantas industriales, comercios, etc).
 - Incendios en charrales, basureros y similares.
-

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

- Incendios en bosques, montaña, tacotal y similares, en propiedades públicas y privadas no protegidas por programas del Ministerio de Ambiente y Energía.
- Incendios en embarcaciones atracadas en muelles.
- Incendios en aeronaves.
- Incendios en todo tipo de vehículos (automóviles, buses, vehículos de transporte de carga, motocicletas y similares).
- Problemas eléctricos en estructuras y cometidas.
- Emergencias con materiales peligrosos.
- Rescate de personas por inundaciones.
- Rescate de personas atrapadas en estructuras colapsadas.
- Rescate de personas en vehículos por accidentes de tránsito.
- Rescate de personas en espacios confinados.
- Rescate de personas por ataque de abejas.
- Aislamiento de enjambres por amenaza.

B. Servicio de Capacitación

A través de la Academia Nacional de Bomberos se ofrecen los siguientes cursos:

1º) Organización de Brigadas

Establecer una estructura básica de organización de una brigada de emergencias, el tipo, cantidad y frecuencia del entrenamiento y de la capacitación que se le deberá proporcionar, el número previsto de miembros en la brigada y las tareas de respuesta que se espera que la brigada realice en el lugar de trabajo y que definen los límites de responsabilidad de la brigada industrial.

2º) Protección Pasiva y Activa

Conocimientos y habilidades necesarias para aplicar normas establecidas de Protección Pasiva y Activa en sus centros de trabajo, proporcionándoles una herramienta de seguridad para el bienestar de la población laboral.

3º) Primeros Auxilios

Atender correctamente a un paciente que sufra un trauma, en el propio lugar del incidente y estabilizar su condición con los conocimientos y las técnicas necesarias y

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios

2015

transportarlo de manera segura hasta donde recibirá atención por personal más capacitado.

4º) Control de Principios de Incendios

Proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarios para iniciar un ataque en la zona de incendio, soportar el ataque inicial, con las tareas de apoyo necesarias, realizando el respaldo y asegurarse una reserva táctica, durante una estrategia ofensiva.

5º) Sistemas Fijos de Protección contra Incendios

Establecer las técnicas para el uso de los tendidos de mangueras que apoyan el funcionamiento de los sistemas fijos de protección contra incendios instalados en las diferentes industrias y edificios, con el objetivo de controlar los incendios.

6º) Rescate para Brigadas

Se brinda el conocimiento y destreza para el uso de los equipos de protección personal utilizados en la lucha contra incendios por parte de los integrantes de brigadas, además se establecen las técnicas de búsqueda y rescate de víctimas visibles.

7º) Primera respuesta a Incidentes con Materiales Peligrosos

Conocimientos y habilidades para reconocer la presencia de materiales peligrosos en un incidente, identificarlos y ejecutar acciones iniciales para garantizar la seguridad personal, de terceros, de bienes y del ambiente.

8º) Planes de Emergencia y Evacuación

Herramientas teórico-prácticas que les permita completar y divulgar las acciones de planificación, promoción, organización, desarrollo y ejecución de un plan de Emergencias, orientado a la prevención del riesgo y la atención de emergencias en una empresa u organización cumpliendo con los requerimientos del Ministerio de Salud de Costa Rica.

9º) Sistema Comando de Incidentes

Conocimientos y habilidades necesarias para iniciar, utilizar, extender o contraer una estructura organizativa permitiendo estandarizar un idioma común integrando las

**Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios
2015**

diferentes instituciones o personas que se ven involucradas en la atención de un incidente.

C. Servicios de Prevención

- 1º) Revisión y trámite de proyectos de construcción
- 2º) Evaluación y Análisis de Riesgo
- 3º) Red Nacional de Hidrantes
- 4º) Investigación de Incendios
- 5º) Caravana de la Prevención

II. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

A. Datos del Jerarca Institucional:

Nombre Completo: Héctor Ulises Chaves León
Correo electrónico: hchaves@bomberos.go.cr
Profesión: Ingeniero Químico
Teléfono: 2547-3701

B. Datos del Contralor de Servicios:

Nombre Completo: <u>Rudier Barrantes Picado</u>
Correo electrónico: <u>rbarrantesp@bomberos.go.cr</u>
Profesión: Bachiller en Derecho
Teléfono: <u>2547-3758</u>

**Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios
2015**

Grado Académico:

Diplomado () Bachillerato (X) Licenciatura () Post-Grado ()

Otro: Ninguno

Puesto: Contralor de Servicios

Tipo de nombramiento: Propiedad () Interino (X)

Desempeño en el cargo: Sin recargo (x) Con recargo ()

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo: Ninguna

Fecha de nombramiento como Contralor: 12 de julio de 2016

Tiempo en el cargo como Contralor: 0 Años 8 Meses

C. Datos de la Contraloría de Servicios

Fecha de creación de la CS: 2013

Dirección: Oficinas Centrales del Cuerpo de Bomberos, San José, Avenida 3, Calle 18, costado norte de la terminal de buses "La Coca Cola".

Ubicación física de la CS: Tercer piso.

Horario de atención: De lunes a viernes de 7:45 a.m. a 04:05 p.m.

Correo electrónico: contraloría@bomberos.go.cr

Teléfono(s): 2547-3758

Fax: 2547-3798

Sitio web: http://www.bomberos.go.cr/contraloria-de-servicios/

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

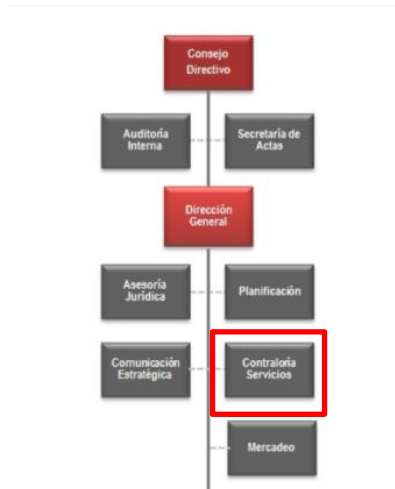
D. Normativa que rige a la Contraloría

Con la promulgación de la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, desde el año 2013, El Cuerpo de Bomberos se incorporó en el año 2013 al Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, el cual está regulado por la Secretaría Técnica del Sistema, órgano adscrito al Ministerio de Planificación MIDEPLAN.

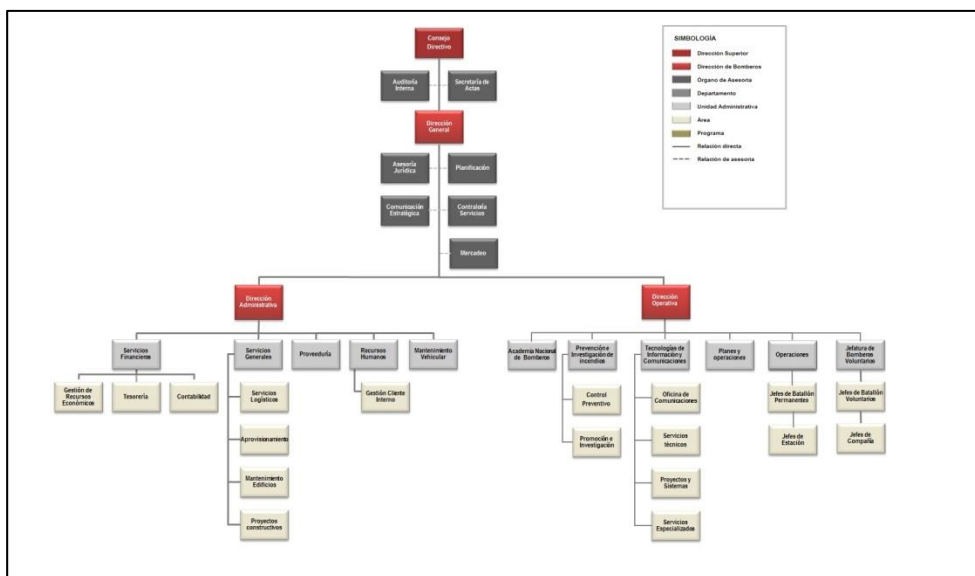
Mediante el reglamento interno “**Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica**”, aprobado por el Consejo Directivo, máximo jerarca de la organización, según Acuerdo X, sesión 0097 del 27 de noviembre del 2015 se regulan las funciones, objetivos y atribuciones de la Contraloría de Servicios.

Dicho Reglamento tiene como finalidad, garantizar y contribuir con la organización, en el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios a los(as) usuarios(as), así como la solución de quejas, consultas, y denuncias que se presente a esta instancia.

E. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional



Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015



¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Versión Uno

Si (X) No ()

F. Recursos de la Contraloría de Servicios

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*
N/A	N/A	N/A	N/A

G. Recursos Presupuestarios

**Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios
2015**

Las erogaciones que deba asumir La Contraloría de Servicios del Cuerpo de Bomberos, con cubiertas con presupuesto de la Gerencia General, esto en virtud de la estructura presupuestaria de la organización.

Si ()	Indique el Monto: _____
No (X)	

H. Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio	X		
-Espacio físico - adecuado	X		
Fax	X		1
Teléfono	X		1
Línea telefónica propia	X		1
Computadora(s)	X		1
Impresora	X		2
Fotocopiadora	X		1
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		1
Cámara fotográfica		X	
Computadora portátil (laptop)		X	
Proyector (video beam)	X		1
Grabadora	X		

**Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios
2015**

Pantalla	X		1
Pizarras	X		1
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.):			

**III. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS
PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA**

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora	Percepción sobre servicios/productos institucionales
Cuestionarios con entrevistador		X
Cuestionarios auto administrados		X
Cuestionarios telefónicos		X
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		X
Foros virtuales (Blogs)		X
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades		X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		X

**Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios
2015**

Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique:_____		

IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Para este capítulo se incluyen los datos de todas las consultas y todas las inconformidades presentadas tanto por las personas usuarias externas como internas, para lo cual se ha detallado la información en el libro de Excel denominado: Tablas correspondientes al Informe Anual de Labores de la CS 2016.

V. APORTES DE LAS CONTRALORIA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

La Contraloría de Servicios aplicó encuestas utilizando un cuestionario que evalúa la calidad de servicio, dicho cuestionario está diseñado tomando como referencia las siguientes cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio.

Con esta herramienta se puede medir lo que el cliente espera del servicio del CUERPO DE BOMBEROS en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

Las encuestas fueron realizadas a los usuarios de los servicios de emergencias por parte de la Dirección de Operaciones, y los servicios prestados por la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios y La Academia Nacional de Bomberos (en adelante Academia), para lo cual se solicitó a cada una de las unidades gestora del servicio que proporcionara una base de datos con los elementos básicos para contactar a los usuarios.

De esta base de datos se eligieron aleatoriamente varios usuarios, teniendo en cuenta que se abarcaran cada una de las áreas de atención de servicios.

Las encuestas se efectuaron por medio de la modalidad virtual, para lo cual la Contraloría de Servicios contactó a los usuarios por teléfono para el llenado de la encuesta o a través de los correos electrónicos, enviando a cada uno de los sujetos de la encuesta, un formulario en línea ubicado en los siguientes enlaces y por medio telefónico, llamando de manera directa a los usuarios y aplicándoles el formulario:

Operaciones: [Encuesta de percepción del servicio en incidentes](#)

Academia: [Encuesta de percepción del servicio en capacitación a personal externo](#)

UPII: [Encuesta de percepción del servicio prestado por UPII.](#)

De los resultados de la aplicación de estos formularios se destacó la información recopilada por las encuestas de percepción del servicio prestado por la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios (UPII), dado que permitió identificar oportunidades de mejora, los cuales fueron dirigidos mediante oficio CBCR-004679-2017-CSB-00007 a la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios. En específico, una mejora en el plazo de entrega del informe final.

Estudio Comparado de las Contralorías de Servicios a nivel Centroamericano

Con la aprobación y consenso de la Dirección General del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, se aprobó una gira internacional, a realizarse del 25 de febrero al 11 de marzo del año en curso, en la que se van a visitar los países de Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Panamá.

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

Mediante la gira citada, se pretende determinar si existe o no legislación, reglamentos internos, procedimientos y demás normativa vinculante con las funciones contraloras de servicios y analizar en conjunto con los Contralores de las instituciones hermanas la normativa encontrada.

Del estudio realizado, se pretende presentar a la Dirección General del Cuerpo de Bomberos, planes de mejora, que faciliten la cercanía y facilidades para las personas usuarias de los servicios.

Aplicación de encuestas de percepción por parte de una empresa externa

Se expuso a la Dirección General de Bomberos, la necesidad de implementar encuestas de percepción por parte de una empresa externa, en aras de permear los resultados de una mayor transparencia y contrastar los mismos con los resultados que ha venido obteniendo esta Contraloría, con la aplicación de nuestros cuestionarios.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

El Cuerpo de Bomberos es una institución de reciente constitución como Órgano de Desconcentración Máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros y consecuentemente a partir del año 2010, esta organización inició sus labores operativas, técnicas y administrativas haciendo uso de los recursos materiales y humanos con los que fue provisto.

No obstante lo anterior, la institución ha logrado un continuo crecimiento y una constante renovación de equipos, esto por medio de una adecuada administración de los recursos disponibles, lo cual hasta la fecha le ha permitido mantener estándares de calidad en la atención de emergencias y en tiempo de respuesta eficientes.

Sin embargo, la organización no cuenta con la cantidad de estaciones de bomberos, recurso humano y el equipo de atención de emergencias, indispensables para lograr una cobertura óptima y de esta manera disminuir los tiempos de atención de las incidencias que se presentan en todo el país.

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

No obstante lo anterior, se viene trabajando arduamente en la mejora de estos puntos, durante el año 2016, se crearon dos estaciones de Bomberos nuevas en las comunidades de Miramar de Puntarenas y Huacas de Guanacaste.

Para el año 2017, las comunidades de Pérez Zeledón, Sarapiquí y Liberia, van a contar con nuevas Estaciones de Bomberos, que se adapten de mejor manera a las necesidades operativas y tecnológicas que exige el contexto nacional actual.

VII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Con el devenir de los años, esta Contraloría de Servicios ha realizado diversas encuestas de percepción, recibiendo resultados positivos en términos generales. En razón de lo anterior, considera conveniente esta Contraloría de Servicios, la aplicación de una encuesta de percepción por parte de una empresa externa, que permita contrastar los resultados obtenidos en periodos anteriores, con los resultados obtenidos por un agente externo a la institución.

Contar con un sistema informático integral para el registro y seguimientos de las gestiones.

VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

Como parte de las funciones de la Contraloría de Servicios del Cuerpo de Bomberos contenidas en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se encuentra el trámite de las gestiones planteadas ante esta oficina por parte de los usuarios y el posterior planteamiento de recomendaciones a la administración activa.

Durante el periodo comprendido entre los meses de mayo, junio y julio del año en curso las gestiones tramitadas bajo la codificación de uso inadecuado de vehículos institucionales, representaron el 39% del total de gestiones atendidas.

En razón del alto porcentaje de gestiones ingresadas a esta contraloría y codificadas como un uso inadecuado de vehículos institucionales, se recomendó a la administración establecer una estrategia institucional, que logre abarcar de manera integral el uso adecuado de vehículos institucionales.

Lo anterior se informó mediante el oficio CBCR-025767-2016-CSB-00088 del 30 de agosto de 2016.

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

1. Aumentar la cantidad de actividades, foros y capacitaciones vinculadas con la actividad contralora de servicios.
2. Calendarizar de manera anticipada, las actividades de capacitación en las diferentes temáticas que se relacionan con la gestión contralora.
3. Buscar una integración y estandarización de los procesos y procedimientos de la gestión contralora.

X. ANEXOS

[Encuesta de percepción del servicio en incidentes](#)

[Encuesta de percepción del servicio en capacitación a personal externo](#)

[Encuesta de percepción del servicio prestado por UPII.](#)

[Formulario para el registro de gestiones](#)