



AUDITORIA INTERNA

Evaluación de Control Interno en la Unidad de Mantenimiento Vehicular

29 de octubre del 2018

Contenido

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II. INTRODUCCIÓN.....	4
III. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	7
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58

I. RESUMEN EJECUTIVO

Hemos realizado el presente estudio sobre la evaluación de Control Interno en la Unidad de Mantenimiento Vehicular.

Este estudio forma parte de los trabajos a ser desarrollados durante el año 2018 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 marzo a setiembre del 2018.

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 de Operaciones y la Dirección Administrativa, este último tiene bajo su responsabilidad la Unidad de Servicios Financieros, Unidad de Servicios Generales, la Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Proveeduría y la Unidad de Mantenimiento Vehicular.

Objetivo General del estudio

Evaluar la razonabilidad de la gestión, debida diligencia y Control Interno, en torno a las funciones que desempeñan la Unidad de Mantenimiento Vehicular en temas tales como mantenimiento correctivo y preventivo, contratos externos.

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 Mantenimiento Vehicular 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:

1. Revisar que en la Unidad de Mantenimiento Vehicular 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.

2. Para la realización de la prueba se seleccionó una muestra de veinte expedientes (10 de mantenimiento preventivo y 10 de mantenimiento correctivo) de diferentes unidades extintoras y vehículos de apoyo, a los cuales el Sistema Evolution Main⁵ les asigna un número de “*Orden de Trabajo*”, tal y como se indica a continuación:

Consecutivo	Unidad	Tipo de Mantenimiento
UMV2017-4731	AR-22	Preventivo
UMV2017-3994	V-29	Preventivo
UMV2017-3985	T-13	Preventivo
UMV2017-3539	V-73	Preventivo
UMV2017-3884	M-64	Preventivo
UMV2017-3824	M-32	Preventivo
UMV2017-3801	M-38	Preventivo
UMV2017-3124	AR-20	Preventivo
UMV2017-2301	V-117	Preventivo
UMV2017-3933	M-63	Preventivo
UMV2017-3349	AR-19	Correctivo
UMV2017-3554	M-100	Correctivo
UMV2017-3576	M-12 ⁽¹⁾	Correctivo
UMV2017-3791	M-76	Correctivo
UMV2017-3809	M-45	Correctivo
UMV2017-4185	F-12	Correctivo
UMV2017-4544	M-72	Correctivo
UMV2017-4702	M-95	Correctivo
UMV2017-4770	AR-15	Correctivo
UMV2017-4842	M-65 ⁽²⁾	Correctivo

(1) Ver **Limitación No. 1**

(2) Ver **Limitación No.2**

3. Con fecha 15-05-2018 se solicitó mediante correo institucional al Encargado de la UMV los expedientes físicos que respaldan las reparaciones determinadas mediante la muestra elegida. Mediante correo institucional fechado 18-05-2018 remitido por dicho Encargado se recibe la documentación solicitada -salvo por lo indicado en el apartado de “*Limitaciones*” de este informe- y entre otros, indica:

“...El expediente Unidad M-63 (2017-3933), aún se encuentra activo y se envía para su valoración, más se requiere por favor su devolución cuanto antes para continuar con el proceso de autorización para así poder aplicar el mantenimiento preventivo.”

En relación con el punto anotado anteriormente, se solicitó a la UMV mediante correo institucional del 22-05-2018 el expediente para el “*mantenimiento correctivo*” aplicado

⁵ Sistema en el cual se reportan las averías o mantenimientos que deben dársele a la flotilla vehicular y contiene datos importantes tales como Placa, Marca, Modelo y la “Fecha Hora Inicio” del reporte, así como el detalle del tipo de mantenimiento que debe dársele a la Unidad según corresponda, entre otros.

a la Unidad M-63, específicamente UMV2017-3933, en razón de que según se observó en oficio CBCR-041529-2017-MVB-03846 del 17-11-2017 documentado en el expediente del “*mantenimiento preventivo*”, ambos estaban relacionados.

Por otra parte, con fecha 05-07-2018 se solicita mediante correo institucional a la UMV el expediente V-115 que corresponde a un “*mantenimiento correctivo*” y mediante el cual se solventó una necesidad de repuesto al V-117, “*mantenimiento preventivo*” objeto del estudio.

Limitaciones:

No fue posible obtener los siguientes expedientes, por las razones que expuso la UMV mediante correo institucional del 18-05-2018:

1. *Unidad M-12 (2017-3576/ 2017-711) “...ya que el mismo se solicitó desde 01/12/17 que se eliminara (ver adjunto) por que los reportes de avería de este oficio ya se habían atendido en el expediente UMV-2017-1937 CTE-2017-368”, por lo que se utilizó este último para realizar la revisión.*
2. *Unidad M-65 (2017-4842/2017-1029), “...debido a que este expediente en específico se solicitó que se eliminara porque la falla no se presentó en el momento que la Unidad fue trasladada al proveedor,...”*

Normas de auditoría y otras:

Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁶.

Normas de Control Interno para el Sector Público⁷.

Ley de Contratación Administrativa⁸.

Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa⁹.

Disposiciones para la conformación del expediente en todo procedimiento de Contratación Administrativa.¹⁰

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.

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ Publicada en el Alcance No.20 de La Gaceta 110 del 08 de junio de 1995.

⁹ Publicada en La Gaceta 210 del 02 de noviembre de 1996.

¹⁰ Versión 3: Aprobada mediante oficio CBCR-014252-2015-DGB-0045, de la Dirección General, el día 02-06-2015

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.</p> <p>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.</p> <p>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 Administrativo, quién tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad de Mantenimiento Vehicular¹¹ en adelante UMV y la cual se divide en dos programas: Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Preventivo. Esta Unidad está conformada por un Encargado de Unidad, dos Encargados de Programa, seis Asistentes Administrativos, tres Asistentes Técnicos, tres Inspectores y para el proyecto de unidades móviles: dos técnicos y dos asistentes.

A partir de marzo del 2015 esta Unidad ha dado soporte de mantenimiento a la flota vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos amparados al *“Contrato Directo A014050 (2014cd-014050-up) según el artículo 131 inciso g RLCA, Registro de elegibles para el “mantenimiento de la flotilla de vehículos del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”*. Tal y como se indicó en informe de control interno efectuado a la UMV en el 2016, específicamente Anexo 1, AIB-080-2016, el primer Acuerdo de Incorporación al Registro de Elegibles data de febrero del 2015, razón por la cual este contrato está próximo a vencer –Febrero 2019– .

Del análisis formal realizado por la Unidad de Proveeduría, así como el estudio técnico efectuado por la UMV, inicialmente se preseleccionó 11 talleres: AutoStar Vehículos S.A.; Autocamiones de Costa Rica Auto Cori S.A.; Comercializadora Técnica Industrial Cotisa; Importaciones GM S.A.; Purdy Motor S.A.; Nacional Automotriz NASA S.A.; Jorge Aguilar Villarreal; Consorcio Tecnogrande-Partes de Camión; Diagnostic and Service Trucks Center S.A., Tractomotriz S.A.; y LTD Central Turbo Diesel S.A.

¹¹ Según oficio CBCR-039843-2013-DGB-00865 del 18-12-2013.

Posteriormente, se incorporó cuatros talleres: Tres Erres S.A.; MS S.A.; Prevención y Seguridad Industrial S.A.; Maquinaria y Tractores Limitada y a solicitud expresa de dos proveedores se excluyeron del “*Registro de Elegibles*” en noviembre del 2016, específicamente: Jorge Aguilar Villarreal e Importaciones G.M. S.A.

Seguidamente se presenta los hallazgos obtenidos de la revisión efectuada en dicha Unidad.

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:** Probabilidad 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, actualización de la información en el sistema Evolution Main.
- 2: **Riesgo financiero:** Probabilidad de errores por parte de los funcionarios que conforman la Unidad en la autorización para el pago por mantenimientos preventivos y correctivos de contratos externos.
- 3: **Riesgo de recurso humano:** Probabilidad 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):** Probabilidad de problemas con el uso de los sistemas de información.

5: **Riesgo estratégico:** Probabilidad de no tener para todos los procesos procedimientos oficiales.

6: **Riesgo Legal:** Probabilidad de no cumplir con la normativa vigente, establecida por el Gobierno Central, la Contraloría General de la República y el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

ASPECTOS ESPECIFICOS:

2. 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.

“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”.

A continuación se detalla las diferencias encontradas de acuerdo con el formato según el *“Instructivo para la elaboración de documentos”*¹²:

2.1. Según el apartado *“Competencia de Aprobación”*:

En relación con este tema, la UMV remitió a esta Auditoría seis procedimientos, en los cuales se indica que *“La Dirección General del Cuerpo de Bomberos... es la responsable de aprobar, reformar, modificar o actualizar el contenido...”*; no obstante, según lo normado, se debe delimitar esta responsabilidad al puesto del funcionario competente.

Por otra parte, en tres de los procedimientos, específicamente: *“1-02-05-003 Atención de Reportes de Avería...”*; *“1-02-05-004 Mantenimiento Preventivo y*

¹² Según Versión 4: *“Instructivo para la Elaboración de Documentos”* aprobado mediante oficio CBCR-016128-2017-DGB-00556 del 15-05-2017 y comunicado por la Dirección General con el Oficio CBCR-021626-2017-DGB-00762 del 27-06-17.

Reencauche de Llantas...”; y “1-02-05-007 Asignación de Repuestos de Vehículos en Desuso...” se señaló que: “...responsable de aprobar el contenido de este instructivo”, siendo lo correcto: “responsable de aprobar el contenido de este **procedimiento**” (el resaltado no es del original).

Ver Recomendación No. 1 inciso a).

2.2. Según el apartado de “Responsabilidades”:

El siguiente Cuadro muestra las situaciones observadas en el apartado “Responsabilidades”:

Cuadro No.1
Procedimientos de la Unidad de Mantenimiento Vehicular
Situaciones observadas en el apartado de "Responsabilidades"

Procedimiento	Apartado Responsabilidades	Prosa	
		Responsable	Pasos
1-02-05-001 Mantenimiento Correctivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	(Ver 2.2.1.)	Jefatura de Batallón o Jefe de Dependencia (Ver 2.2.1.)	27 y 56
	(Ver 2.2.1.)	Funcionario Operativo o Administrativo (Ver 2.2.1.)	1 y 28
	(Ver 2.2.1.)	Jefe de Estación o Jefe de Dependencia (Ver 2.2.1.)	30 y 60
	(Ver 2.2.1.)	Asistente Administrativo Programa Mantenimiento Preventivo (Ver 2.2.1.)	31
	Analista de la Unidad de Proveeduría (Ver 2.2.2.)	Analista de la Unidad de Proveeduría (Ver 2.2.2.)	3
1-02-05-002 Mantenimiento Preventivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	(Ver 2.2.1.)	Jefe de Batallón o Encargado de Dependencia Administrativa (Ver 2.2.1.)	12 y 14
	(Ver 2.2.1.)	Jefe de Estación (Ver 2.2.1.)	13
	Asistente Administrativo de Jefatura (Ver 2.2.3 y 2.2.4.)	Asistente Administrativo de Jefatura de la Unidad de Mantenimiento Vehicular (Ver 2.2.3 y 2.2.4.)	19, 40, 43, 44, 45, 46, 47 y 52
	(Ver 2.2.1.)	Encargado de Estación o Encargado de Dependencia Administrativa (Ver 2.2.1.)	25
1-02-05-003 Atención de Reportes de Avería para la Reparación de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos	Asistente Administrativo (Ver 2.2.3.)	Asistente Administrativo de la Jefatura de la Unidad de Mantenimiento Vehicular (Ver 2.2.3.)	12 y 14
	(Ver 2.2.1.)	Funcionario Operativo o Administrativo (Ver 2.2.1.)	6 y 11
	(Ver 2.2.1.)	Jefe del Programa (Ver 2.2.1.)	13
1-02-05-004 Mantenimiento Preventivo y Reencauche de Llantas para la Flotilla Vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	Unidad de Aprovisionamiento (Ver 2.2.2)	Unidad de Aprovisionamiento (Ver 2.2.2.)	21 y 22
	(Ver 2.2.1.)	Jefe de Programa (Ver 2.2.1.)	14
1-02-05-006 Entrega y Retiro de Unidades de Emergencia y Vehículos de Apoyo en Talleres de Servicio	Encargado del Programa de Mantenimiento Correctivo (Ver 2.2.3.)	Encargado del Programa de Mantenimiento Correctivo o Preventivo (Ver 2.2.3.)	15
	Jefe de Dependencia (Ver 2.2.3.)	Encargado de Dependencia (Ver 2.2.3.)	11
1-02-05-007 Asignación de Repuestos de Vehículos en Desuso para ser Instalados en Vehículos Activos de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	(Ver 2.2.1.)	Funcionario de la Unidad de Mantenimiento Vehicular encargado de la entrega. (Ver 2.2.1.)	5
	Unidad de Servicios Generales (Ver 2.2.2.)	(Ver 2.2.2.)	

Fuente: Elaboración propia con los procedimientos suministrados por la Unidad de Mantenimiento Vehicular mediante correo institucional del 19-02-2017.

En el **Cuadro No. 1** se observa lo siguiente:

- 2.2.1 En la "Prosa" en "Responsable" se asignan "Puestos" que no se incluyen en el apartado de "Responsabilidades", por ejemplo en los procedimientos "1-02-05-001", "1-02-05-002", "1-02-05-003", "1-02-05-004" y "1-02-05-007".
- 2.2.2 Tanto en la "Prosa" en "Responsable" como en el apartado de "Responsabilidades" 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 "1-02-05-004". Aunado a lo anterior, se asignó responsabilidades a una unidad, no obstante, en la "prosa" no se detalla en ningún paso del procedimiento su función; por ejemplo en el procedimiento "1-02-05-007".
- 2.2.3 En el apartado "Responsabilidades" se indican nombres de puestos que no coinciden con el que se detalla en la "prosa" como "Responsable", aún y cuando son similares en su nombre. Ejemplo de lo anterior se observó en los procedimientos "1-02-05-002" "1-02-05-003" y "1-02-05-006".
- 2.2.4 En el apartado "Responsabilidades" se consigna dos veces en los puntos 3 y 8, la responsabilidad asignada a la "Asistente Administrativo de Jefatura" por lo cual se deben unificar sus funciones. Lo anterior se observó en el procedimiento "1-02-05-002".

Ver **Recomendación No. 1** incisos a) y b).

2.3. Según el apartado de "Definiciones":

Según el "Instructivo para la Elaboración de Documentación..." "...Los conceptos se ordenan alfabéticamente para que sea más fácil su ubicación y deben ser nombrados tal y como aparecen en el documento.". Lo anterior no se cumple en el caso de los procedimientos "1-02-05-001", "1-02-05-002" y "1-02-05-003".

Adicionalmente se observa que en el procedimiento "1-02-05-001" se conceptualizan palabras o expresiones como "Autorización Definitiva", "Cotización..." que también son mencionadas en la prosa descrita en el procedimiento "1-02-05-002"; no obstante, en este último, estas palabras o expresiones no se consideran dentro del apartado de "Definiciones", por lo cual se debe estandarizar.

Se observó además que las "Definiciones" que se dan a palabras o expresiones que se emplean en varios procedimientos no son coincidentes entre sí. Ejemplo de lo anterior se notó en la conceptualización de la expresión "Correo institucional", pues

en el procedimiento "1-02-05-001" se indica "Comunicación interna que se realiza por medio de la aplicación de correo electrónico Microsoft Outlook" y en el procedimiento "1-02-05-002" se detalló como "Medio de comunicación interna, también se puede llamar correo informal.", razón por la cual debe efectuarse una revisión de este apartado, de tal forma que coincidan los conceptos entre un procedimiento y otro; debiendo considerar eliminar la expresión "correo informal". (Relacionado con este tema ver **Observación en punto 2.7**).

Ver **Recomendación No. 1 incisos a) y c)**.

2.4. Según el apartado de "Contenido":

De acuerdo con el "Instructivo para la elaboración de documentos" debe quedar claro en la redacción de los procedimientos aspectos importantes tales como el "qué", "cómo", "quién", "cuándo", "dónde" y "en qué casos se pueden hacer las cosas"; no obstante, en algunos procedimientos se anotan instrucciones que tienden a confundir o se omiten controles o explicaciones que podrían desmejorar la comprensión del proceso. Ejemplos de lo anterior se indican a continuación:

2.4.1. Procedimiento "1-02-05-001 Mantenimiento correctivo de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica" en adelante "Mantenimiento correctivo..."

- Paso 9: se indica: "Cuando el diagnóstico es rechazado, enviar un oficio formal al Contratista con las observaciones que deben subsanarse. Una vez recibidas estas correcciones se cuenta con un plazo de un día hábil..." No se detalla de qué forma son recibidas estas correcciones, por lo que es conveniente aclarar si la respuesta es por "correo formal".
- Paso 10 se anotó "Una vez recibidas las cotizaciones corregidas..." no se indica por qué medio se reciben esas cotizaciones.
- Paso 21 se señala: "Notificar al Proveedor..." no se indica cómo se notifica.

2.4.2. En el procedimiento "1-02-05-003 Atención de Reportes de Avería para la Reparación de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica" se observó situaciones como las siguientes:

- Paso 5: "Autorizar a la Estación de Bomberos..."; no obstante, no se indica por qué medio se autoriza.
- En el Paso 15 se anotó "Realizar expediente de la reparación,..."; sin embargo, no se indica si es físico o electrónico; además. "...asignar orden de trabajo,..." no queda claro a quién ni cómo se asigna; y "...solicitar y recibir asignación de Contratista..." no se indica a quién se solicita ni de quién se recibe.

2.4.3. En el procedimiento “1-02-05-004 Mantenimiento Preventivo y Reencauche de Llantas para la Flotilla Vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” se observó descripción de pasos incompletos como los siguientes:

- Paso 3: “...recibir del contratista el informe técnico...” no indica el medio por el cual se recibe.
- Paso 10: “Recibir del contratista el informe de los trabajos realizados...” se obvió indicar si el informe es físico o electrónico y el medio por el cual se recibe.
- Paso 22: “Recibir las llantas con reencauche e informar al Asistente...” no se aclara cómo o medio por el cual se debe informar.

2.4.4. Procedimiento “1-02-05-006 Entrega y Retiro de Unidades de Emergencia y Vehículos de Apoyo en Talleres de Servicio”:

- Paso 2: “Cuando la Unidad no pueda ser trasladada por sí misma, coordinar...” no indica el medio por el cual se debe coordinar
- Paso 3: “Asignar un funcionario...” no detalla la asignación por “correo formal” o “correo institucional”.
- Paso 7: “De existir alguna diferencia con relación al documento formal de entrega, debe informar inmediatamente...” pero no indica cómo se informa.

2.4.5. Procedimiento “1-02-05-007 Asignación de Repuestos de Vehículos en Desuso para ser Instalados en Vehículos Activos de la Flotilla del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica”

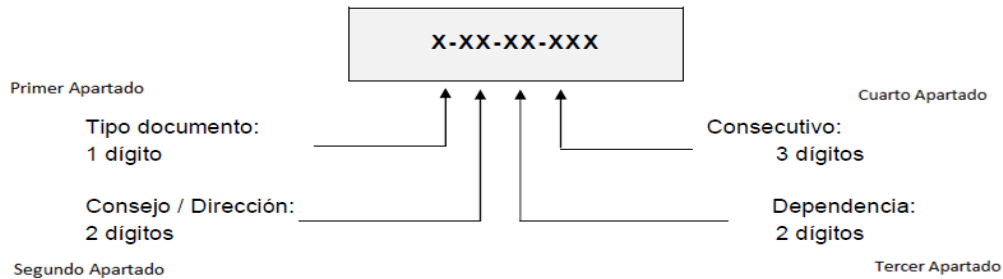
- Paso 6: “De acuerdo con la ubicación del repuesto se determina si es de complejidad alta o baja, si es de complejidad alta solicitar al taller externo...” no se indica el medio por el cual se debe solicitar al taller, por “correo formal” o “correo institucional”.

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

2.5. Según el apartado de “Sistema de Codificación de Documentos”:

“El código de la documentación es de carácter numérico y está dividido en cuatro apartados separados por guiones (-). La cantidad de dígitos por apartado se ajusta a la siguiente extensión”:

Tal y como se muestra en el siguiente ejemplo:



De acuerdo con lo indicado anteriormente, se observó que en los seis procedimientos en el apartado “Código”, no se cumple con lo normado en el Instructivo para el primer apartado, en el cual “Se establece de acuerdo con el tipo de documento según la siguiente tabla”:

Número	Tipo de documento
1	Reglamentos internos
2	Disposiciones / Directrices / Lineamientos/ Procedimientos
3	Instrucciones
4	Instructivos / Manuales / Diagramas de flujo / Formularios

Así las cosas, a los procedimientos les corresponde asignar como primer apartado el No. “2” y no el No. “1” tal y como lo consignó la Unidad de Mantenimiento Vehicular en todos los *procedimientos*.

Ver **Recomendación No. 1 incisos a) y d)**.

2.6. Según el apartado “Contenido y formato del “Detalle Histórico”:

Al final de los procedimientos se incluye un apartado denominado “Detalle Histórico”, que muestra las diferentes “Versiones” de los documentos, números de oficio y fecha de aprobación; no obstante, en los procedimientos “1-02-05-004 Mantenimiento Preventivo y Reencauche de Llantas...” y “1-02-05-006 Entrega y Retiro de Unidades de Emergencia...” se consignó erróneamente la fecha de aprobación como 21-08-2017; siendo lo correcto 16-08-2017.

Ver **Recomendación No. 1 incisos a) y e)**.

2.7. Del uso del correo institucional:

Se observó que en el contenido de todos los procedimientos en ocasiones se utiliza el “correo institucional” como el instrumento para comunicar y asignar responsabilidades, o bien, se omite mencionarlo; por lo que considerando que la Dirección General mediante oficio BCR-029894-2018-DGB-01057 del 13-08-2018 determinó “...el uso del sistema del correo electrónico institucional, como una

herramienta oficial para la asignación de responsabilidades relacionadas a la labores de todas las dependencias de la Organización; logrando agilizar y formalizar de esta manera, el tránsito de la información necesaria para la satisfacción de los usuarios”, es necesario uniformar en todos los procedimientos esta herramienta formal en las determinación de tareas ordinarias.

Ver Recomendación No. 1 inciso f).

- 2.8. Se procedió a verificar el 19 de febrero del 2018 en la página Web www.bomberos.go.cr en el sitio “*Bomberos Inside*” en “*Dirección Administrativa*”, en la Unidad de Mantenimiento Vehicular, los procedimientos, lineamientos, formularios que se encuentran publicados.

Como parte de la revisión efectuada, se observó que a excepción del procedimiento “*1-02-05-002 Mantenimiento Preventivo...*”, el resto de los procedimientos relacionados con la Unidad de Mantenimiento Vehicular no se encontraban actualizados; y adicionalmente en el apartado “*Centro de Documentación*”, el “*Inventario de Procedimientos*” también se observó con información desactualizada.

En cuanto al procedimiento “*Mantenimiento Preventivo y Sustitución de Acumuladores de Corriente (Baterías) para la Flotilla Vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica*” el cual se encontraba publicado en la Web, se observó que no fue remitido el pasado 19-02-2018 por la UMV como parte de los procedimientos activos; razón por lo cual ante consulta a la Asistente de la Jefatura aclara que éste se encuentra inactivo por cambio de contratación, por lo que se debe eliminar del inventario y actualizar esta información en la página, de forma tal que únicamente se reflejen aquellos procedimientos que sean de aplicabilidad.

Relacionado con la información publicada en el sitio Web denominado “*Bomberos Inside*”, el Director General con oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408 del 30-03-2017, lo oficializó como la “*...herramienta para la publicación de documentación para el personal del Cuerpo de Bomberos...*”, e indicó que “*...esta herramienta se utiliza para la publicación de todo tipo de documentos tales como políticas, directrices, procedimientos...*”, además mencionó 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 ahí publicada.

Ver Recomendación No. 1 inciso g).

Nota 1: Producto de las observaciones determinadas en la revisión de los procedimientos y expuestas en esta cédula, a solicitud de la Asistente de la

Jefatura de la UMV se efectuó una reunión en Oficinas Centrales el pasado 08 de marzo con la asistencia de: Sr. Francisco León Vasquez, Srta. Alejandra Gómez, Srta. Katherine Morales y Srta. Alanis Marín en donde se les expuso cada uno de los hallazgos y recomendaciones respectivas; con el fin de que fueran consideradas dentro del proceso de revisión y actualización de procedimientos que actualmente ejecuta la Unidad, en acatamiento a lo comunicado por la Dirección Operativa en oficio CBCR-008419-2018-DOB-00226 del 08-03-2018.

3. Otros aspectos relacionados con procedimientos, determinados durante la revisión del *“Cumplimiento del proceso”*:

3.1 Aspectos generales relativos a Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Preventivo.

3.1.1 Multas:

Según se observa en el cartel A014050, lo normado al respecto establece:

“Capítulo VI, Proceso de Contratación”, “inciso 2 Procedimiento para realización de los trabajos”

*“En los casos en que la UMV no envíe la orden de trabajo, se remitirá un oficio con un pre-diagnóstico de las fallas presentes, el Taller se compromete a realizar con total esmero un **diagnóstico** de los daños que manifieste el equipo que se someta a su revisión, determinar los trabajos o tareas requeridos para su reparación, indicar cuáles piezas requieren necesariamente su sustitución y cuáles son reparables. Para realizar este diagnóstico **el Taller contará con un plazo máximo de una semana**, en casos que por su complejidad lo requieran, podrá solicitar por una única vez y por escrito con las justificaciones de la solicitud, una ampliación al plazo para concluir con el diagnóstico, la aprobación correspondiente será autorizada o denegada por el Inspector designado por el Cuerpo de Bomberos. El Taller deberá enviar el informe de diagnóstico por un medio electrónico y/o forma escrita.” (el resaltado no es del original)*

“Una vez autorizados los trabajos procederá a realizar una cotización de:

- a) mano de obra*
- b) repuestos*
- c) servicios y suministros*

*Indicando claramente el plazo de entrega de los servicios. **El plazo de presentación de esta propuesta no deberá exceder tres días hábiles.** En caso que la cotización no sea aprobada por la UMV, se procederá a comunicar mediante un oficio las razones por las cuales se rechaza la cotización y así hasta llegar a una propuesta razonable que satisfaga a la Administración. **El***

Taller tendrá un día hábil para entregar la cotización corregida, en caso contrario se aplicarán las multas señaladas para el atraso en la presentación de la cotización.” (el resaltado no es del original)

“Plazos establecidos para la prestación del servicio

Plazo para realizar el diagnóstico

El proveedor contará con un **plazo máximo de una semana** para realizar el **diagnóstico** completo de la Unidad o servicio solicitado, en casos que por su complejidad lo requieran, podrá solicitar por una única vez y por escrito con las justificaciones de la solicitud, una ampliación al plazo para concluir con el diagnóstico, la aprobación correspondiente será autorizada o denegada por el Inspector

11. Multas

- a. Por cada día natural de **atraso en la entrega del diagnóstico**, se cobrará un **1% del monto cotizado, hasta arribar a un máximo del 25% del total cotizado**. Todas las multas serán rebajadas del pago mensual por el servicio recibido.
- b. Por cada día natural de **atraso en la entrega de una cotización**, se cobrará un **1% del monto cotizado, hasta arribar a un máximo del 25% del total cotizado**. Todas las multas serán rebajadas del pago mensual por el servicio recibido.
- c. Por cada día natural de **atraso sobre el plazo de entrega** ofrecido por el Proveedor, para cada trabajo en específico, ya sea en forma total o parcial, se cobrarán un **1% hasta un máximo del 25% del monto total de la reparación**. Todas las multas serán rebajadas del pago mensual por el servicio recibido. Esta también se aplicará cuando se exceda el plazo pactado para la atención de garantías.”

El “paso 32” del procedimiento “Mantenimiento correctivo...” señala:

“En caso de multas por parte del proveedor, completar el formulario “Bitácora de caso (detalle de días multa)” en el que quede claro el incumplimiento de los plazos dados y la cantidad de días correspondientes.

Sobre este tema es importante destacar que las multas son aquellos montos o porcentajes que la Administración establece en el cartel para sancionar el incumplimiento de ciertos requerimientos del objeto contractual o para sancionar algunos defectos ya previsibles de la ejecución del contrato, pues la Administración ha tomado en consideración los daños y perjuicios que eventualmente estos le causen. A continuación se presentan las siguientes observaciones:

3.1.1.1 Expediente mantenimiento correctivo unidad M-100:

- El contratista se traslada a la Estación en Nicoya y repara la unidad el 30-08-2017 según lo solicitado mediante oficio CBCR-030051-2017-MVB-02866 del 28-08-2017 en *“Referencia: Reparación de unidad M-100 contrato directo A014050 modalidad rescate en Nicoya”*.
- El formulario *“Acta de Recepción”* con fecha 19-09-2017 y documentado al folio 24 señala una anotación que indica: *“Con base en lo establecido en el Contrato Directo A-014050 el Proveedor AutoStar Vehículos S.A. incumplió en el envío de diagnóstico y cotizaciones por 8 días, para un total de 8 días de multa, se procederá según lo establecido en dicho contrato.”*
- Al folio 27 se documentó correo institucional del Encargado del Programa de Mantenimiento Correctivo señalando en *“Asunto: Rechazo de Expediente Unidad M-100”* e indica: *“Solo se debe cobrar 1 día de multa por atraso en envío del Diagnóstico, intervinieron la Unidad el 30 de agosto y el proveedor envía el documento el 07 de septiembre...”*
- Según se detalla al folio 28 del expediente en *“Bitácora de caso (Detalle de días multa)”* y folio 31 *“Notas de Crédito”*, efectivamente se le aplicó un día de multa por el atraso en la entrega de dicha información.

Es importante hacer notar que el cartel ni el procedimiento regulan la modalidad *“rescate”* como tal, siendo que el cartel regula el tema como *“emergencia”* en inspecciones, y en el procedimiento se regula el mismo tema bajo el término *“urgencia”* (paso 49); no obstante, en el oficio CBCR-030051-2017-MVB-02866 indicado anteriormente, se menciona como *“rescate”*. Adicionalmente, en cuanto a las multas, el tratamiento que se le dio es el mismo que se le aplica a los mantenimientos correctivos, tal y como se expuso anteriormente.

Nota 2: Producto de la conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 19-10-2018 y según oficio **CBCR-040241-2018-DOB-00973** del 25-10-2018 la Dirección Operativa aclara que los tres términos utilizados se refieren a un mismo tema, por lo que se debe estandarizar tanto en el procedimiento como en los oficios según lo indicado en el cartel *–emergencia–*.

Ver **Recomendación No.1 incisos i. 1) y i.2).**

3.1.1.2 Expediente mantenimiento correctivo unidad M-12:

Se observó en el expediente físico cuatro versiones documentadas del formulario “*Bitácora de caso (Detalle de días multa)*”, las cuales se encontraban con el sello “*Anulado*”, a excepción de la que se documenta al folio 114. A continuación se resumen en el siguiente cuadro:

Cuadro No.2
Unidad de Mantenimiento Vehicular
Mantenimiento correctivo
Detalle de “*Bitácora de Caso (Detalle de días multa)*” M-12

Descripción	Bitácora 1 Folio 78	Bitácora 2 Folio 94	Bitácora 3 Folio 99	Bitácora 4 Folio 114
"Taller envía el Diagnóstico. Se hace la Autorización Preliminar"	2	2	1	1
"El taller envía las cotizaciones corregidas. Se hace la Autorización Definitiva."	5	4	4	4
"Taller envía el diagnóstico de la reparación de la bomba."	4	3	3	1
Total	11	9	8	6

Fuente: Expediente M-12 proporcionado por la UMV

- Al Folio 82 se observa oficio CBCR-042854-2017-MVB-03989 del 28-11-2017 dirigido al Encargado del Programa de Mantenimiento Correctivo por el Inspector a cargo de la reparación señalando la disconformidad del contratista por firmar el “*Acta de Recepción*” en razón de no estar de acuerdo con 11 días de multa, relacionado con la “*Bitácora 1 Folio 78*”.
- Al Folio 95 se documenta correo del 28-11-2017 remitido por el Proveedor manifestando su inconformidad y la no aceptación por los días de multa.
- Al Folio 97 se observa que el lunes 04-12-2017 a las 12:38 p.m. se le remitió al contratista por parte del inspector encargado, una “*Bitácora de caso (Detalle de días multa)*” y en párrafo de conclusión señala: “*Con base a lo estipulado en el Contrato Directo A-014050 el Proveedor Cotisa S.A. incumplió en la entrega de Diagnóstico por 02 días, 4 días de atraso por enviar cotizaciones corregidas, 3 días por el envío de las cotizaciones y diagnóstico de adicional, para un total de 9 días de multa se aplicará en días naturales por lo tanto se procederá según lo establecido en este contrato.*” “*Bitácora 2 Folio 94*”.
- Al Folio 99 se documenta correo del 04-12-2017 a las 05:05 p.m., realizado por el inspector a cargo, informando al contratista por un nuevo ajuste a la “*Bitácora de caso (Detalle de días multa)*”, para un total de 8 días.

- El 06-12-2017 el Contratista señala, entre otras cosas, mediante correo institucional lo siguiente: (F101)
“...Seguimos en desacuerdo por la multa del atraso con el diagnóstico del trabajo adicional ya que se solicitó 5 días hábiles adicionales para realizarlo más la semana que se tiene derecho según el contrato, da un total de tiempo de 10 días hábiles. Tomando la fecha de inicio del plazo 26-09-2017 da un tiempo límite para enviar el diagnóstico para el 09 de octubre del 2017.”
- Mediante correo institucional del 08-12-2017 el Encargado del Programa Mantenimiento Correctivo le indica al Inspector: *“Por favor realizar el cierre del expediente exponiendo que el contratista no está de acuerdo con la multa y que el mismo no quiso firmar el Acta de Recepción, por favor comunicar al contratista que este documento es de carácter informativo y que si él está en desacuerdo con la multa aplicada debe gestionar el reclamo como lo establece el cartel.”* Razón por la cual se le remite al proveedor Oficio CBCR-044402-2017-MVB-04146 del 11-12-2017 en dichos términos.
- Al Folio 109 se observa correo institucional del 17-12-2017 remitido por el Encargado del programa de Mantenimiento Correctivo al Inspector a cargo de este caso señalando: *“Tras la revisión del expediente de la Unidad en mención, se determinar que las multas aplicadas al contratistas están parcialmente mal, por lo anterior a continuación le indico como se deben de aplicar las multas ante mi criterio:...”* *“Por lo anterior expuesto le solicito que realice la aclaración y modificación en el expediente ya que en total lo que se debe aplicar en multas son 6 días, dicha modificación se requiere con carácter de prioridad el día de mañana”. “Bitácora 4 Folio 114”.*

En los puntos anteriores **(3.1.1.1 y 3.1.1.2)** se observa la diferencia de criterios en la aplicación de una multa por parte de funcionarios de la UMV para la reparación de la unidad M-12, al pasar primero de 11 días, luego a 9 y por último a 8 días según criterio del inspector y finalmente se cobran 6 días según el Encargado del Programa Mantenimiento Correctivo; por lo cual es importante normar en el procedimiento *“Mantenimiento correctivo...”* el alcance en cuanto a responsabilidad que el inspector asume en la confección y remisión de la *“Bitácora de caso (Detalle de días multa”, así como la supervisión respectiva.*

Ver **Recomendación No.1 inciso i. 2)**

3.1.1.3 Expediente mantenimiento preventivo AR-20

- En el *“Acta de Recepción”* de fecha 03-04-2018 que se documenta al folio 34 y la cual es confeccionada por el Asistente Técnico del Programa de Mantenimiento Preventivo, no se consignó aplicación de multa por atraso en la entrega del servicio.
- Se consigna el oficio CBCR-011522-2018-MVB-01146 del 04-04-2018 al Folio 36 dirigido al Contratista referente a *“Solicitud de Facturación Mantenimiento Preventivo Unidades AR-20...”* en el cual se adjunta un *“post it”* con escritura a mano señalando *“10% multa Unidad lista 12 marzo Prórroga 02 marzo: 10 días”*.
- Efectivamente la multa se aplica según *“Notas de Crédito”* emitida el 10/05/2018 y *“Comprobante de Solicitud de Pago”* número 18180008086 del 10-05-2018.
- No se evidenció documentación formal por parte de la UMV para validar la aplicabilidad de la multa.

3.1.1.4 Expediente mantenimiento preventivo T-13

- El mantenimiento se programó para el 06-11-2017.
- Mediante correo del 06-11-2017 al ser las 14:58 horas la Asistente Administrativa del Programa de Mantenimiento Preventivo, consulta al Contratista *“Quisiera consultarle si el mantenimiento de las Unidades M-35 y T-13 se realizó”*
- Al folio 19 se observa correo del contratista con fecha 07-11-2017 a las 8:49 a.m. y señala: *“Ya las unidades se encuentran listas.”*
- Al folio 21 se observa oficio del inspector encargado CBCR-040432-2017-MVB-03731 del 08-11-2017 indicando *“se procedió a la inspección del mantenimiento preventivo realizado por el proveedor AutoStar en la unidad T-13...”*
“... se le informa que el mismo se recibe a satisfacción para la Unidad de Mantenimiento Vehicular. Favor proceder con el trámite respectivo y posterior cancelación de la facturación de los trabajos realizados.”
- Al folio 36 se documentó copia de la factura 265581 en la cual se le adjunta un *“post it”* con la leyenda: *“1% multa por entrega de unidad lista. 06-11-2017 Definitiva, 07-11-Notif.Unidad lista.”*

- No se evidenció documentación formal por parte de la UMV para validar la aplicabilidad de la multa.

En ambos casos (**3.1.1.3 y 3.1.1.4**) no se evidenció en el expediente documento formal con la competencia respectiva que autorizara y validara la aplicación de esta multa de un 1% por atraso en la entrega de la unidad, o bien atraso en la notificación por parte del contratista de que la unidad se encontraba lista, tal y como se observa en el caso de la unidad T-13. La nota de crédito (cobro de multa) se realiza únicamente con un “*post it*” efectuado a mano como respaldo.

Es importante señalar que en el caso del mantenimiento preventivo, y según procedimiento, el “*Acta de Recepción*” no es firmada regularmente por el Contratista, y en ocasiones como en el caso del AR-20, se confeccionan en una fecha muy posterior a la reparación efectuada; razón por lo cual se estima conveniente que a efectos de aplicar multa por alteraciones en la ejecución del mantenimiento por parte del contratista, se norme en el procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*” que se confeccione la “*Bitácora de caso (Detalle de días multa)*” tal y como se norma en el “*paso 32*” del procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*”, debiendo ser supervisada previo a su comunicación al contratista y se consigne en el expediente la evidencia de esta revisión.

Ver **Recomendación No.1 incisos j. 1) y j. 2)** y **Recomendación No.3 inciso a).**

3.1.2 Formularios y oficios que perdieron eficacia y oportunidad:

Los formularios cumplen una función de control previa a la ejecución del mantenimiento, tal es el caso de la “*Autorización Preliminar*”, la cual se da posterior a la aprobación del diagnóstico remitido por el contratista. La “*Autorización Definitiva*” se emite con el propósito de autorizar un determinado mantenimiento y utilización de repuestos, posterior al análisis y aprobación de las cotizaciones, así como la emisión de la “*orden de compra*”. De ahí la importancia de que estos formularios sean confeccionados con fecha cierta y oportuna.

Al respecto se observó algunos mantenimientos en los cuales el formulario dejó de ser funcional, según el propósito para el cual fue emitido:

3.1.2.1 M-38 Preventivo

- a. El mantenimiento completo (incluyendo una reparación adicional) se culmina desde el 23-11-2017 en la Estación en Guápiles.
- b. Al Folio 49 se observa la “*Autorización Definitiva*” de la reparación adicional confeccionada con fecha 28-11-2017; con fechas de aprobación por parte del Técnico y Encargada del área de Mantenimiento Preventivo del 28 y 30 de noviembre respectivamente, y recibido el formulario por el taller el 04-12-2017.
- c. El 04-12-2017 se le remite al Contratista oficio CBCR-043615-2017-MVB-04065 indicando “*Referencia: Programación Oficial de Trabajos de Mantenimiento Preventivo M-38. Autorización Definitiva y Orden de Compra.*”, razón por lo cual este oficio ya no cumple su funcionalidad en la fecha que se remitió.
- d. Se documenta el oficio CBCR-003939-2018-MVB-00293 del 02-02-2018 al Folio 54 remitido al Asistente Administrativo de la Jefatura de la Unidad, encargado de los pagos respectivos, remitiendo las facturas de la Contratista para el respectivo pago; no obstante, el “*Comprobante de Solicitud de Pago*” número 17180028912 documentado al Folio 60, se realizó desde el 18-12-2017.

Ver **Recomendaciones No. 1 inciso j. 2)** y **Recomendación No. 2 inciso a).**

3.1.2.2 M-45 Preventivo

- a. Se remitió correo institucional de coordinación con la Jefatura de Batallón el 21-09-2017, fecha posterior al ingreso de la Unidad al taller (20-09-2017), y se indica además “*el correo se envía por procedimiento, debido a que la unidad ya se encuentra en taller*”.
- b. Se documenta al folio 06 oficio CBCR-033594-2017-MVB-03131 del 21-09-2017 solicitando la UMV los servicios del taller respectivo para el mantenimiento correctivo; no obstante, menciona “*La unidad ingreso el día de ayer Miércoles 20 de Septiembre a sus instalaciones...*” “*...Nota: El oficio se libera hasta el 21 de Septiembre debido a que el encargado Francisco León no se encuentra en las oficinas debido a una capacitación en el F5*”.

Ver **Recomendaciones No. 1 incisos h. 1)** y **Recomendación No. 2 inciso a).**

3.1.2.3 AR-20 Preventivo

Al Folio 37 se documenta oficio CBCR-017524-2018-MVB-01666 del 18-05-2018 indicando como "*Referencia: Facturas Mantenimiento Preventivo AR-20 NASA*"; no obstante, al final de dicha comunicación se indica: "*NOTA ACLARATORIA: Las facturas mencionadas ya se pasaron a pago con el fin de no atrasar el proceso, se envían este oficio hasta el Viernes 18 de mayo de 2018 para subsanar este hecho y hacer constar que se continua con el procedimiento respectivo.*"

Ver **Recomendaciones No. 1 incisos j. 2) y Recomendación No. 2 inciso a).**

3.1.2.4 V-73 Preventivo

- a. La Unidad ingresa al taller el 11-09-2017.
- b. A los folios 10, 11 y 12 del expediente se documentan cotizaciones de repuestos y mano de obra de fechas 11-09-2017 y recibidas mediante correo el 12-09-2017 e incluso en la cotización de repuestos consta por parte de la UMV el sello de "*Rechazado*".
- c. Mediante oficio CBCR-034619-2017-MVB-03234 del 28-09-2017 se indica: "*Favor tomar en cuenta los formatos adjuntos para presupuestar los tiempos, enviar las cotizaciones lo antes posible para que el trámite administrativo no afecte para agilizar los trabajos a realizar. Nota: Tener presente que la Unidad entró a taller el 11 de setiembre, 2017*".

Ver **Recomendaciones No. 1 incisos j. 2) y Recomendación No. 2 inciso a).**

Por lo anterior y en razón de no estarse cumpliendo con los plazos estipulados en el procedimiento para emitir los formularios y oficios de comunicación, se deberá ejercer mayor supervisión en el tema, de tal forma que se completen en forma oportuna y con la celeridad que amerita. Asimismo, normar en el procedimiento "*Mantenimiento preventivo...*" la "*Lista de Chequeo*" que se completa como parte del control por el seguimiento a la reparación y que se documenta al final

del expediente, la cual debe mantenerse actualizada durante todo el proceso.

Por otra parte, se debe normar que ante la ausencia del funcionario competente para autorizar o firmar oficios, se debe nombrar un reemplazo para su ejecución, con el fin de que éstos cumplan oportunamente su propósito.

Ver **Recomendaciones referenciadas anteriormente.**

3.1.3 Pagos por mantenimientos preventivos y correctivos.

En lo referido a forma de pago de cada servicio, el pliego de condiciones particulares del cartel A014050 en el capítulo VI. Proceso de Contratación, Punto 10. Otras consideraciones, establece:

*“d. Forma de Pago **El pago se realizará dentro de los 30 días naturales posteriores a la presentación de la factura, una vez recibido el suministro, bien o servicio a satisfacción del Cuerpo de Bomberos.** Preferentemente la Administración realiza la cancelación de bienes y servicios a través del sistema SINPE; por ello el Oferente debe indicar en su oferta el número de cuenta cliente (SINPE 17 dígitos) y el nombre del banco en el que desea sean depositados los pagos por medio de transferencia electrónica. (...)” (Folio N°250 y N°251 del tomo I del expediente de contratación). (El resaltado no es del original)*

El “Paso 32” del procedimiento “*Mantenimiento Correctivo...*” establece que el Inspector es el encargado de “... *entregar las facturas junto con el expediente de la reparación foliado al Asistente Administrativo de Mantenimiento Correctivo en un plazo no mayor de un día hábil posterior a la recepción de las facturas.*”

Cuadro No.3
Unidad de Mantenimiento Vehicular
Pagos efectuados en un plazo mayor al estipulado en cartel

NUMERO INTERNO	Fecha presentación Facturas por el Proveedor	Fecha Inclusión Facturas en el ERP	Fecha de pago	Total de días empleados en el proceso
V-29	07/12/2017	25/01/2018	06/02/2018	61
AR-19	26/10/2017	19/12/2017	19/02/2017	54
M-100	28/09/2017	28/09/2017	21/11/2017	54
M-76	25/10/2017	26/10/2017	18 y 21/12/2017	54

Fuente: Expedientes proporcionados por la UMV

Según se observa en el anterior cuadro, y dado el “*Total de días empleados en el proceso*” del pago de facturas que se evidencian en cuatro casos de la muestra en estudio, se efectuó la consulta a la Encargada del Programa de Mantenimiento Preventivo para la reparación efectuada específicamente al vehículo V-29, a lo cual mediante correo institucional del 12-06-2018 señaló que:

“De acuerdo a lo indicado en el correo con respecto al trámite de las facturas de la Unidad V-29, este tiempo se debe a que durante el mes de diciembre se le dio prioridad a trámites administrativos de Unidades que se encontraban en taller o alguna condición específica que se categorizaba como prioridad, ya que para las semanas laborales de diciembre mi persona quien es la encargada de brindar la autorización final,... setiembre, octubre y mediados de noviembre se asistió a TI para el levantamiento de requerimientos del nuevo sistema para la gestión de contratos de la UMV...”

“...enero de igual manera...”. Asimismo en capacitaciones y vacaciones de fin de año.

Por otra parte y según estudio de control interno AIB-080-2016 efectuado en la UMV en el 2016, (**Observación No. “4.7.4”**), en relación con “*Pago de intereses en facturas por retraso en gestión de la UMV*”, se planteó la **Recomendación “No.8 inciso b”**.), la cual textualmente indica:

“Ejercer una supervisión constante en el pago de facturas a proveedores, de modo que sean gestionadas pertinentemente por la Unidad Usuaria... para su debida cancelación una vez recibido a satisfacción el servicio, debiendo establecer a lo interno las responsabilidades que correspondan por atrasos imputables en el

incumplimiento de la ejecución de este proceso y se documente lo actuado en cada caso.”

De acuerdo con los datos señalados en el **Cuadro No.3** anterior, y en el ánimo de aminorar el riesgo en el pago de intereses moratorios por eventuales atrasos imputables en el proceso, se estima conveniente retomar la recomendación efectuada en el informe AIB-080-2016. Asimismo normar en los procedimientos “*Mantenimiento correctivo...*” y “*Mantenimiento preventivo...*” que ante la ausencia del encargado de autorizar facturas para pago en el sistema, se nombre un funcionario responsable por el plazo que amerite para que ejecute esta actividad.

Asimismo, se deberá normar en los procedimientos “*Mantenimiento Preventivo...*” y “*Mantenimiento correctivo...*” la responsabilidad por consignar la evidencia en el traslado de las facturas por parte del inspector al Asistente Administrativo para su respectiva inclusión en el sistema y su posterior pago, ya que no se encontró respaldo de lo anterior en los expedientes objetos de la muestra en estudio. Adicionalmente, para los casos del V-29 (preventivo) y AR-19 (correctivo) se observó que en este proceso se empleó un mayor tiempo que el que se encuentra normado en el “*Paso 32*” del procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*”, no mayor de un día hábil, para el traslado del expediente de los mantenimientos al Asistente Administrativo de Mantenimiento Correctivo, posterior a la recepción de las facturas; no obstante, al no existir evidencia de lo actuado no es posible determinar si se trasladó en tiempo y por consiguiente las justificaciones de los días empleados en el proceso.

Ver Recomendación No. 1 incisos h. 1); h. 2) y Recomendación No. 3 inciso a).

3.1.4 De las calidades de la información documentada en el expediente por parte de la UMV.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, en el Capítulo IV “*Normas sobre Actividades de Control*”, establece:

“4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información. El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el

desempeño institucional, así como que esa información se comuniquen con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

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..”

3.1.4.1 En ocasiones la UMV obvia documentar información en los expedientes de los mantenimientos, que si bien en algunos casos pueden no ser parte del contrato, la información si es necesaria que se mantenga para la revisión integral de esa reparación; tales como:

- Órdenes de compra: unidades M-38 y M-32, ambas de Mantenimiento Preventivo.
- Información del proceso que ha sido corregida pero no se evidencia la sustitución en el expediente: “Acta de Recepción” de la M-76.
- Documentación soporte en la adquisición de repuestos necesarios en un mantenimiento correctivo: unidad M-45, específicamente la compra de un “semi eje”.

Cabe mencionar que la anterior información fue suministrada por la UMV ante la solicitud efectuada por la Auditoría Interna.

3.1.4.2 Se duplicó información, específicamente correos institucionales o de coordinación con el contratista, los cuales se imprimen en más de una oportunidad para dejar constancia de la secuencia de las conversaciones hasta su culminación, por lo que se estima conveniente que una vez finiquitado un asunto en particular de coordinación entre las partes, se imprima el documento por una única vez. Ejemplo: M-76 folios “004” y “005”. Lo anterior fue igualmente señalado en el informe AIB-080-2016 (**Observación No. 5.4.2**).

3.1.4.3 Archivo de documentación errónea: En expediente de la Unidad M-38 a los folios 36 y 37 se observa información que no corresponde a esa reparación; sino a la M-47, específicamente,

una orden de despacho y Formulario del "Estado del Vehículo" que emite el proveedor.

3.1.4.4 Orden cronológico en la documentación: Se observó que en ocasiones el orden de la información no se encuentra cronológico, lo cual tiende a confundir la secuencia de los hechos. Ejemplo M-45, folio 07 (correos del 20 y 24 de octubre 2017); no obstante a los folios anteriores y posteriores a éste, se documenta información de setiembre 2017.

Ver **Recomendación No 4.**

3.1.5 Mantenimiento Preventivo V-117 vs Mantenimiento correctivo V-115.

Con respecto al estudio del expediente del mantenimiento preventivo para el V-117, se observó información que generó dudas, específicamente:

- Que la UMV con fecha 27-10-2017 por medio de correo institucional documentado al folio 09, remite a funcionaria de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios consulta indicando "*con relación a la Unidad V-117 se necesita reingresar el vehículo al taller NASA para proceder con la instalación del repuesto que había quedado pendiente.*"
- El 30-10-2017 la Unidad Prevención e Investigación de Incendios indica: "*Respecto al mantenimiento del V-117 ya se envió y retiro inmediatamente del taller. Únicamente, se realizó el cambio de aceite, queda pendiente el resto de mantenimientos (incluido el cambio del repuesto). Apenas, regresé el otro vehículo de investigación se procederá con lo pendiente.*" Folio 09
- Que al Folio 10 se observó "*Memorándum para el Trámite de Pago de Facturas*" del 30-10-2017 para la factura 419354 por €50,354.00, la cual incluye "*Filtro Aceite Ranger 3.2*" y "*Aceite motorcraft 10W30 EST./ DIESEL.*" El pago se realiza por tarjeta institucional de uno de los funcionarios de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios.
- Que la última información documentada al folio 11, se incluyó un correo institucional del 20-11-2017 por parte de un funcionario de la unidad usuaria Prevención e Investigación de Incendios, indicando: "*...tenemos que atrasar el traslado del V-117 al taller de NASA. Porque el otro vehículo de Investigación, aún sigue en el taller. Espero enviar el V-117 al taller, el miércoles 29 de noviembre.*"
- No se observó formulario de "*Autorización Definitiva*" en el cual se autorizara la reparación por parte del Encargado de Mantenimiento Preventivo; aún y cuando la asignación del taller se dio mediante rol tal y

como lo estipula el cartel de la contratación A014050, así como el procedimiento respectivo.

Por lo anterior y al no existir información adicional en el expediente para tener claras las razones por las cuales se debía trasladar de nuevo el vehículo V-117 al taller? a cuál repuesto pendiente se refería? y si efectivamente se había reingresado el vehículo para lo pertinente?, se consultó telefónicamente a una funcionaria de la unidad usuaria Prevención e Investigación de Incendios, quien manifestó que el V-117 presentó problemas en la “*palanca de cambios*” y era urgente sustituirla en razón de que el otro vehículo asignado a esta Unidad estaba también en el taller. Por lo anterior, y considerando que dicho repuesto tardaba aproximadamente 30 días en su importación por parte del taller, se aprovechó que el vehículo V-115, con las mismas calidades y características del V-117, se encontraba en el taller con un problema por garantía, por lo que la UMV procedió a autorizar el préstamo de repuestos entre unidades, mientras el taller gestionaba la importación de la pieza nueva; por lo que una vez que ingresara el repuesto, se debía efectuar el reingreso de la unidad para el traslado de piezas a cada uno de los vehículos; lo anterior fue posteriormente corroborado vía telefónica por el Encargado de la UMV.

Por lo anterior, y con el propósito de tener claro el tema, se solicitó el expediente del mantenimiento correctivo del vehículo V-115; no obstante, posterior al análisis de la información, esta auditoría remitió correo institucional del 06-07-2018 solicitando información adicional al Encargado de la UMV con respecto a:

- Documentación soporte de la autorización dada por la UMV al taller por el cambio de repuesto “*palanca de cambios*” entre vehículos V-115 vrs V-117.
- Las razones por las cuales transcurre desde el 15-12-2017 (última inspección documentada al Folio 24 con la “*Descripción del Avance: Aún no han podido programar las partes nuevas*”) hasta el 01-06-2018 fecha en la cual se documenta correo del taller indicando “*Le informo que el vehículo ya se encuentra listo*”. (Folio 25), considerando que este vehículo ingresó al taller desde el 24-08-2017.

Con fecha 20-07-2017 se recibe respuesta del Encargado de la UMV indicando con respecto al V-117:

“Para este caso la Unidad requería el cambio de palanca el cual se estuvo coordinando desde el mes de noviembre con la Unidad usuaria pero debido a diferentes compromisos de los mismos no era posible disponer de ella (ver correos adjuntos). Dado lo anterior y debido a que la Unidad ingresó para mantenimiento preventivo, el proveedor aprovecha para realizar el cambio de la palanca el día 03-04-2018, el cual fue verificado por el usuario de la Unidad

de acuerdo al correo adjunto. Cabe rescatar que este vehículo se solicitó en varias ocasiones para que ingresara e instalaran la palanca pendiente, mas como se puede verificar en la correspondencia adjunta del usuario, nos responde que por la demanda de trabajo no es posible el ingreso.

Para dicho caso no se dispone de Autorización Definitiva debido a que la Unidad usuaria le expresa al técnico vía telefónica que requieren de la misma y que no se puede disponer para ingreso a taller, por lo que dada la necesidad de mantenimiento el técnico valora y autoriza realizar el cambio de fluidos básico de modo que el mismo se pueda cancelar por medio de tarjeta institucional. Por lo que para este caso no fue necesario realizar el pago por medio de contratación y se efectúa por tarjeta institucional (ver adjunto)”.

De la información que se adjuntó en dicho correo, se observó que:

- *La UMV remitió correo el 06-07-2018 al taller NASA indicando “...requerimos que por este medio nos confirme si la instalación de la palanca de cambios solicitada para la unidad V-117 en modalidad de garantía de fábrica ya fue instalada, adicionalmente indicarnos la fecha en que esta instalación se realizó, de mismo modo requerimos por favor nos confirme si la palanca que se usó de la Unidad V-115 fue devuelta a esta unidad y si la misma se encuentra en buenas condiciones de operación.”*
- *En esa misma fecha NASA indica mediante correo “las palancas de la v-117 y v115 ya fueron instaladas como se habíamos quedado en un acuerdo.”*
- *Ante correos de la UMV del 06-07-2018 y 09-07-2018, Nasa aclara que dicho cambio se realizó el pasado “03/04/2018”.*
- *La UMV remite mediante correo institucional del 12-07-2018 consulta a la unidad usuaria Prevención e Investigación de Incendios solicitando “visto bueno a satisfacción por la instalación de la palanca de cambios bajo la modalidad de garantía. Según lo indicado por el representante de NASA la misma se instaló en el pasado mantenimiento preventivo que le hicieron a la Unidad en el mes de abril del presente año. Requerimos por este medio su visto bueno para el cierre del expediente en que se atiende dicho reclamo.”*

Del análisis efectuado a la información remitida por la UMV para esclarecer el tema entre ambos vehículos V-117 vrs V-115, no se encontró evidencia de que la UMV le diera seguimiento al tema del cambio de repuesto por garantía, específicamente la “*palanca de cambios*”, anterior a que la Auditoría solicitara información adicional a la documentada en el expediente.

Ver **Recomendación No.2 inciso b).**

Cabe resaltar que el expediente del V-117 se refiere a un mantenimiento preventivo aplicado y fue precisamente lo señalado en algunos correos documentados que se logra deducir que hay un tema de repuestos pendiente; razón por lo cual no coincide con lo indicado por la UMV en cuanto a que no se requirió completar el formulario “*Autorización Definitiva*” por cuanto “...no fue necesario realizar el pago por medio de contratación y se efectúa por tarjeta institucional.”, ya que este mantenimiento se realiza en línea con lo establecido en el procedimiento “*Mantenimiento preventivo...*”, específicamente en cuanto a la asignación de orden de trabajo, rol por parte de la Unidad de Proveeduría, y para el pago se utilizan las mismas partidas que para cualquier cancelación por la contratación A014050. Por lo anterior, se reitera la ausencia de autorización de un funcionario competente para este mantenimiento, máxime que el pago se realiza por tarjeta institucional de uno de los funcionarios de la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios.

Ver **Recomendación No.2 incisos a) y b).**

3.1.6 Mantenimiento Preventivo M-63 versus Mantenimiento Correctivo M-63.

Esta Auditoría como parte de la muestra en estudio, solicitó a la UMV el expediente por el mantenimiento preventivo de la unidad M-63; no obstante, mediante correo del 18-05-2018 la UMV indicó: “*El expediente Unidad M-63 (2017-3933), aún se encuentra activo y se envía para su valoración, más se requiere por favor su devolución cuanto antes para continuar con el proceso de autorización para así poder aplicar el mantenimiento preventivo.*”.

Del estudio del expediente “mantenimiento preventivo” (sin foliar), se observó:

- La Orden de Trabajo para este mantenimiento se generó con fecha 28-09-2017.
- La Unidad de Proveeduría asigna taller en rol para esta reparación el 03-10-2017.
- A partir de esta fecha se observan en el expediente correos de coordinación entre el Proveedor y la UMV por el tema de las cotizaciones. (Del 04-10-2017 al 17-11-2017)
- Se documentó oficio CBCR-041529-2017-MVB-03846 del 17-11-2017 de la Encargada de Mantenimiento Preventivo al Encargado de Mantenimiento Correctivo indicando: “*La Unidad M-63 341-253 requiere el servicio de mantenimiento preventivo, debido a que la Unidad se encuentra actualmente en taller por mantenimiento correctivo, le consultamos la posibilidad de realizar dicho mantenimiento dentro de las reparaciones a realizar por parte de correctivo.*”

- Hasta el 26-04-2018 se remite al Proveedor oficio CBCR-014423-2018-MVB-01415 solicitando las “Cotizaciones para Mantenimiento Preventivo Unidad M-63”.
- Al 16-05-2018 (última información en el expediente) se documentó correo aclaratorio por la cotización respectiva.

Por lo anterior, se procedió a solicitar el expediente de mantenimiento correctivo M-63 con el propósito de verificar si se le aplicó el mantenimiento preventivo tal y como lo solicitó la Encargada de ésta área el 17-11-2017. Se observó que:

- La unidad ingresó en primera instancia al taller para mantenimiento correctivo desde el 08-09-2017.
- Desde el 08-09-2017 al 05-10-2017 la UMV mantiene coordinación con el taller para el tema de las cotizaciones.
- La M-63 fue retirada del taller el 05-10-2017 con el propósito de atender la emergencia nacional ocasionada por la Tormenta Nate, sin haberse aplicado el mantenimiento correctivo.
- La unidad reingresa el 15-11-2017 para el mantenimiento correctivo.
- Se le aplica la prueba de carretera el 30 de ese mismo mes.
- No existe evidencia en el expediente por la aplicación del mantenimiento preventivo solicitado.

Se consulta mediante correo electrónico el 24-07-2018 a la funcionaria encargada del Mantenimiento Preventivo sobre si se aplicó el mantenimiento solicitado; máxime que la orden de trabajo data de 28-09-2017 e indicó el 27-07-2018 mediante correo institucional que efectivamente se dio el 15-06-2018 en razón de que:

“...Durante los meses posteriores se atienden los reclamos de Garantía adjuntos (febrero- abril 2018). En el mes de abril se procede a cerrar todos los expedientes con Orden de Trabajo activa con su respectivo costo, por lo que al tratar de cerrar el expediente de Preventivo con los costos incurridos se verifica que no se le aplicó el mantenimiento preventivo en el mes de noviembre, por lo que se procede a coordinar con Tecnogrande su ejecución (26-04-2018). Se coordina el envío de cotizaciones y ejecución de acuerdo a la disponibilidad de la Unidad para el día 14-06-2018 (se efectúa mantenimiento).”

De lo anterior, se desprende el hecho de que hasta abril del 2018 se efectuó un cierre de “*expedientes con Orden de Trabajo activa con su respectivo costo*”; observándose que el expediente para el mantenimiento preventivo de la M-63 desde el mes de noviembre del 2017 no generó movimientos o

documentación y fue hasta el 26-04-2018 que se retoma solicitando “cotizaciones” al proveedor. Asimismo en el “paso 38” del procedimiento “*Mantenimiento preventivo...*”, se encuentra normado el cierre del expediente posterior al trámite de facturas; no obstante, no se establece un cierre mensual por las órdenes de trabajo abiertas, siendo que un seguimiento constante de este proceso, aminora el riesgo de aplicar un mantenimiento preventivo tardío, como este caso en particular donde se efectúa hasta el 14-06-2018, aproximadamente 9 meses posterior a la fecha idónea para aplicarlo.

Ver **Recomendación No. 1 inciso j. 3).**

3.1.7 Tiempos utilizados en el proceso.

3.1.7.1 Mantenimiento Correctivo:

En el informe de Auditoría AIB-080-2016 del 19-07-2016 se consignó la siguiente recomendación:

“7. Valorar el resultado del estudio de cargas de trabajo que se está realizando en la UMV y que se estimó para la segunda semana de mayo del presente año, mediante el cual se determinaría técnicamente tiempos promedios en campo para el tema de inspecciones, y si amerita, se estudie la viabilidad de un reforzamiento del recurso humano con que se dispone para el puesto de inspector.”

Como resultado de dicho estudio se rindió el informe “*Mejora de la Productividad en el proceso del Programa de Mantenimiento Correctivo*” comunicado a la UMV mediante oficio CBCR-019080-2016-MVB-01154 del 30-06-2016, en el cual se citaron, entre otras, las siguientes recomendaciones:

- *“Categorizar los trabajos realizados para una futura definición de los tiempos de labor de acuerdo a la complejidad de los trabajos.*
- *Llevar un control estricto del cumplimiento del proceso estipulado para una correcta estandarización del proceso.*
- ***Una vez estandarizado el proceso, realizar un estudio de tiempos detallado y cargas de trabajo.*** (el resaltado no es del original)

Al respecto se efectuó la consulta a la funcionaria a cargo de realizar el estudio, con respecto a si existió una delimitación de los tiempos empleados en el proceso de mantenimiento correctivo, a lo cual señaló que se determinaron tiempos factibles de respuesta; no obstante, para poder detallar tiempos y cargas de trabajo, era necesario que previo se realizara una estandarización del proceso, lo cual ha estado en implementación.

Nota 3: Producto de la conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 19-10-2018 y según oficio **CBCR-040241-2018-DOB-00973** del 25-10-2018 la Dirección Operativa señala:

*“...el proceso si esta estandarizado y genera los resultados esperados..., cabe mencionar que todo proceso siempre esta anuente a mejoras o bien a afectaciones por la curva de aprendizaje, como es la incorporación de nuevo personal”.
“...el proyecto realizado..., citado en el informe como "mejora de la productividad en el proceso del programa de mantenimiento correctivo", contempla el estudio solicitado de cargas de trabajo en el que se determino, tiempos factibles de respuesta basados en la simulación del proceso. Adicional el estudio determino que el personal necesario, era cubierto con el actual y no requería reforzamiento.”*

Como parte del estudio a seis expedientes de la muestra seleccionada para determinar el tiempo empleado en el proceso, desde el ingreso de la unidad vehicular al taller hasta la comunicación de la “Autorización Definitiva” al contratista, se obtuvo el siguiente resultado, según **Cuadro No.4**.

Cuadro No. 4
Unidad de Mantenimiento Vehicular
Mantenimiento Correctivo

Estudio de tiempos utilizados en proceso desde:
 Ingreso de unidad al taller hasta la emisión de la "Autorización Definitiva" y su comunicación al taller

Unidad	Fecha ingreso al taller (a)	Entrega del Diagnóstico por parte del Contratista (b)	Total de días (a-b)	Autorización Preliminar	Primera Cotización Taller (c.)	Rechazo formal por UMY (d)	Total días hábiles (E) (e-d)	Segunda cotización Taller (e.)	Rechazo UMY (f)	Total días hábiles (E)	Tercera cotización	Autorización Definitiva (Δ)	Comunicación al taller	Total días naturales transcurridos en este proceso
M-12	10/08/2017	19/08/2017	9	19/08/2017	24/08/2017	06/09/2017	9	11/09/2017	N/A	0	N/A	14/09/2017 (++)	14/09/2017	34
AR-19	18/08/2017	23/08/2017	5	28/08/2017	24/08/2017	06/09/2017	9	N/A	N/A	0	N/A	14/09/2017	14/09/2017	31
M-63	08/09/2017	14/09/2017	6	19/09/2017	22/09/2017	29/09/2017	5	02/10/2017	10/10/2017	6	10/10/2017	16/10/2017 (+)	17/10/2017	39
M-45	20/09/2017	26/09/2017	6	29/09/2017	04/10/2017	06/10/2017	2	09/10/2017	10/10/2017	1	12/10/2017	18/10/2017	18/10/2017	28
M-76	21/09/2017	28/09/2017	7	02/10/2017	04/10/2017	N/A	0	N/A	N/A	0	N/A	12/10/2017	12/10/2017	21
F-12	23/10/2017	24/10/2017	1	27/10/2017	27/10/2017	N/A	0	N/A	N/A	0	N/A	30/10/2017 (*)	31/10/2017	8
Promedio de días naturales (sin considerar tiempo de reparación)														161
Promedio de días naturales (sin considerar tiempo de reparación)														26,83

Fuente: Información suministrada por la UMY, por medio de los expedientes de reparación.

No se considera el análisis de los mantenimientos correctivos aplicados a las siguientes unidades:

M-100: Esta Unidad se reparó en la Estación en Nicoya

M-72, M-95, AR-15 y V-115 en razón de que estas reparaciones se tramitaron como "reclamo de garantía"

(E) Según procedimiento "Mantenimiento Correctivo..."

(Δ) Esta fecha se considera a partir del Visto Bueno que se consigna en el formulario por parte del Supervisor

(+) Esta unidad fue retirada del taller previo a su reparación el 05-10-2017 para atender emergencia nacional ocasionada por la Tormenta NATE

(*) Para esta unidad se dio un segundo diagnóstico el 31-10-2017, ante solicitud posterior de la Estación La Cruz.

(++) Para esta unidad se da una segunda Aut. Def. por reparación adicional el 25-10-2017

Cabe mencionar que en el anterior cuadro no se contempla el plazo de la reparación o "*Tiempo de entrega*", es decir, desde el momento que se aprueba la "*Autorización Definitiva*" hasta que se emite la "*Prueba Final (de carretera)*".

Es importante dejar claro los tiempos estipulados en el proceso que se contempló para confeccionar el **Cuadro No. 4**:

De acuerdo con lo estipulado en el cartel de la contratación A014050: "*el proveedor contará con un plazo máximo de una semana para realizar el diagnóstico completo de la Unidad o servicio solicitado*".

De acuerdo con lo estipulado en el procedimiento "*Mantenimiento correctivo...*":

Paso 9: "*Una vez que el Taller Externo realiza el desarme de los sistemas afectados y el Diagnóstico de los daños que manifiesta el vehículo, valorar y determinar los problemas a corregir, los repuestos necesarios de cambiar y los trabajos que en definitiva se autoriza a cotizar al contratista. Para ello se debe completar el formulario de Autorización Preliminar. Para el análisis del diagnóstico y la presentación del formulario se cuenta con un plazo máximo de 3 días hábiles.*"
 (El resaltado no es del original)

Paso 10: *"Cuando se requiera rechazar la cotización hacerlo mediante correspondencia formal dirigida al contratista, donde se indican las observaciones correspondientes. Tener en cuenta que el plazo para el rechazo de las cotizaciones está contemplado dentro de los dos días hábiles disponibles para confeccionar la Autorización Definitiva." Una vez recibidas las cotizaciones corregidas se cuenta con un día hábil para revisar y ya sea realizar la Autorización Definitiva o rechazar nuevamente la cotización."*

Paso 12: La Asistente Administrativo de Jefatura de la UMV es la encargada de *"Recibir el expediente de reparación, revisar que los montos por aprobar de la Autorización Definitiva coincidan con las cotizaciones y realizar la reserva de presupuesto. Se dispone de un día hábil máximo para la asignación de presupuesto."* (el resaltado no es del original)

De la información detallada en el **"cuadro No.4"** se concluye que:

- En seis mantenimientos correctivos aplicados, se utilizó en promedio 27 días naturales desde el ingreso de la unidad al taller hasta la comunicación de la *"Autorización Definitiva"*.
- Únicamente se evidencia un incumplimiento en el tiempo estipulado para la emisión del diagnóstico por parte del contratista, específicamente para el mantenimiento aplicado a la unidad M-12.
- De cuatros mantenimientos que se detallan con un primer rechazo de cotización, tres de éstos (M-63, M-12 y AR-19) no se cumple el plazo de dos días estipulados en el *"paso 10"* e incluso se triplica en dos de ellos (M-12 y AR-19).
- Para el caso específico de la M-63 en la cual se requirió una segunda cotización y fue rechazada, se evidencia un total de 11 días hábiles (18 días naturales) en el proceso de análisis y rechazo de cotizaciones (desde el 22-09-2017 al 10-10-2017).
- Para el mantenimiento de la M-45 se observa que transcurre 4 días hábiles entre la última cotización brindada por el contratista (12-10-2017) y la *"Autorización Definitiva"* (18-10-2017) con visto bueno del Supervisor; lo anterior por cuanto según se evidencia en el formulario, se traslada para reserva presupuestaria hasta el 17-10-2017, por lo cual no se cumple con el plazo estipulado en el *"paso 12"* del procedimiento.

- En el mantenimiento de la AR-19 transcurre desde el 06-09-2017 (rechazo de cotización) hasta el 14-09-2017 para emitir la “*Autorización Definitiva*” en razón de que durante este período se realizaron gestiones de consulta con el Proveedor por un menor tiempo en la importación de repuestos y se obtiene la respuesta esperada el 11-09-2017, por lo que a partir de esta fecha se acepta la cotización.

Por otra parte, cabe mencionar que en el estudio “*Mejora de la Productividad en el proceso del Programa de Mantenimiento Correctivo*” se evidenció la siguiente observación con respecto a lo normado para el tema de cotizaciones:

“Un aspecto analizado y que actualmente repercute fuertemente en el reproceso, es que en el mismo se establece que en caso de no estar de acuerdo con las cotizaciones presentadas se negociarán las mismas hasta llegar a un acuerdo, sin embargo no se menciona la cantidad máxima de negociaciones permitidas que regule dicho aspecto, dando lugar a la gran cantidad de reproceso en esta etapa.”

Por lo anterior y al evidenciarse en la ejecución de los mantenimientos correctivos el empleo de un mayor tiempo al estipulado en el cartel o procedimiento, se debe ajustar a lo normado al respecto.

Ver **Recomendación No. 2 inciso a).**

Por otra parte, cabe mencionar que para dos mantenimientos que se indican en el “**Cuadro No.3**”, específicamente M-63 y M-12, se observó que el tiempo que transcurre desde que se emite la Orden de Trabajo por la avería reportada hasta el ingreso de la unidad al taller, data de varios meses, y no se evidenció información en el expediente que motiven las razones por las cuales se presenta tal situación:

M-12: Se genera la Orden de Trabajo con fecha 04-05-2017. La unidad ingresa al taller el 10-08-2017.

M-63: La Orden de Trabajo se da el 08-03-2017 y el ingreso al taller ocurre hasta el 08-09-2017.

Ver **Recomendación No. 4.**

3.1.7.2 Mantenimiento Preventivo.

El "Paso 9" del Procedimiento "Mantenimiento Preventivo..." norma que el Asistente Técnico del Programa de Mantenimiento Preventivo es el encargado de:

"Recibir los documentos del Asistente Administrativo y en un plazo no mayor a dos días hábiles, analizar la información solicitada y autorizar o rechazar la propuesta recibida. En caso de estar de acuerdo con la propuesta, completar el formulario de Autorización Definitiva. Cuando se esté inconforme con los costos de los trabajos cotizados o las fechas propuestas, comunicar al contratista, por medio de correspondencia formal, sobre los cambios requeridos. En este caso, el contratista cuenta con un día hábil para enviar los documentos con las correcciones y el Asistente Técnico cuenta con un día hábil para revisar las cotizaciones corregidas y realizar la aprobación de las mismas. Este proceso se puede repetir hasta que se alcance una propuesta que satisfaga los intereses del Cuerpo de Bomberos."

Cuadro No. 5 Unidad de Mantenimiento Vehicular Mantenimiento Preventivo

Estudio de tiempos utilizados en proceso desde:

Solicitud de cotización al taller hasta la comunicación de la "Autorización Definitiva" e ingreso de unidad al taller

Unidad	Solicitud de cotización	Primera cotización por parte del Contratista (a)	Rechazo formal por UMY (b)	Total días hábiles (a-b)	Segunda cotización Taller	Autorización Definitiva (Δ)	Comunicación al taller	Total días naturales transcurridos en este proceso	Fecha ingreso al taller o reparación
M-38	18/09/2017	22/09/2017	25/09/2017	2	25/09/2017	12/10/2017	12/10/2017	24	20/10/2017
M-32	27/09/2017	05/10/2017	20/10/2017	11	20/10/2017	29/10/2017	30/10/2017	27	30/10/2017
V-73	28/09/2017	12/09/2017	04/10/2017	16	n/a	05/10/2017	06/10/2017	24	11/09/2017
M-64	27/09/2017	05/10/2017	N/O	0	n/a	29/10/2017	03/11/2017	29	09/11/2017
T-13	04/10/2017	11/10/2017	02/11/2017	16	n/a	02/11/2017	03/11/2017	30	06/11/2017
V-29	19/10/2017	26/10/2017	02/11/2017	5	02/11/2017	08/11/2017	08/11/2017	20	19/10/2017
AR-22	12/01/2018	17/01/2018	N/O	0	n/a	19/01/2018	19/01/2017	7	16/01/2018
AR-20	12/01/2018	23/01/2018	02/02/2018	8	05/02/2017	05/02/2018	05/02/2017	24	17/01/2018
								185	
Promedio de días en mantenimiento								23,13	

Fuente: Información suministrada por la UMY, por medio de los expedientes de reparación.

N/O: No se observa en el expediente

n/a: No aplica

(Δ) Esta fecha se considera a partir del Visto Bueno que se consigna en el formulario por parte del Supervisor.

Fechas anotadas en **color rojo** evidencian variación en el proceso.

El expediente de la unidad M-63 no se valora en este cuadro, por cuanto a la fecha del estudio, aún se encontraba "Abierto" o bien, sin realizar el mantenimiento preventivo. Ver **Punto 3.1.6**.

El expediente de la unidad V-117 no se valora en este cuadro, por cuanto el mantenimiento se realizó atípicamente según **Observación 3.1.5** del presente informe.

De acuerdo con lo normado, se observa:

- El empleo de un mayor número de días para el análisis y posterior rechazo de la primera cotización; así como el empleo de hasta 23 días promedio para culminar el proceso hasta la "*Autorización Definitiva*".
- Alteración en el proceso con respecto a la unidad V-73, señalado en el **Punto 3.1.2.4** anterior.
- Con respecto a la "*Fecha ingreso al taller o reparación*": cuatro casos anotados, específicamente V-73, V-29, AR-22 y AR-20 evidencian el ingreso al taller de la unidad y/o vehículo previo a la culminación del análisis de las cotizaciones, lo cual pone en riesgo el servicio brindado al permanecer un mayor tiempo la unidad fuera de servicio.
- En el caso de la unidad M-38 se observó en el expediente físico que el contratista remitió un total de cuatro cotizaciones, ante rechazos por parte de la UMV, por lo que en este proceso transcurrió 24 días naturales para la aprobación de las cotizaciones desde el 18-09-2017 al 12-10-2017; no obstante, la práctica efectuada se ajustó a lo que establece el procedimiento, previo a la reparación de la unidad, por lo que el servicio no se ve interrumpido en el tiempo transcurrido.

Es importante hacer notar que aún y cuando se ha observado en los expedientes sujetos de estudio que la coordinación entre el contratista y la UMV conlleva varios días para el ingreso de la unidad y/o vehículo al taller para el mantenimiento respectivo; se debe cumplir con el orden establecido en el procedimiento, así como en los tiempos estipulados, a fin de que este tipo de reparaciones se efectúen en el momento oportuno.

Ver **Recomendación No. 2 incisos a) y b)**, y **Recomendación No. 4**.

3.2 Aspectos específicos en Mantenimiento correctivo:

3.2.1 Formularios de "*Inspección*" sin "*Descripción del Avance*".

El procedimiento "*Mantenimiento correctivo...*" en el "*Paso 21*" estipula: "*...Durante cada inspección, completar el formulario de Inspección, indicando claramente el porcentaje de avance y la descripción del mismo, dejar constancia en el expediente de cada revisión realizada...*"

Se observó que los formularios de “*Inspección*” generalmente se completan con la información “*Trabajos Autorizados*”, “*% Avance*”; no obstante, el detalle “*Descripción del Avance*” regularmente no se completa, aún y cuando el progreso en la reparación haya sido de un 20%, 50%, 100%, o bien, se haya anotado como “*pend.*” (se deduce como “*pendiente*”). Lo anterior conlleva a que en ocasiones se generen dudas tal y como se muestra en los siguientes ejemplos:

3.2.1.1 M-76 - Correctivo

- Al folio 14 se consigna formulario de “*Inspección*” con un avance del “50%”, sin anotaciones en “*Descripción del Avance*”.
- Al folio 26 se documenta un segundo formulario con espacio para anotar 2 inspecciones, específicamente los días 20 y 24-10-2017 con “*% Avance*” del “100%” para todos los “*Trabajos Autorizados*” en ambos casos.
- En inspección del viernes 20-10-2017 se detallan anotaciones aclaratorias a dos labores realizadas.
- Se realiza “*Prueba Final (de carretera)*” el 20-10-2017 y se indica “*Se recibe reparaciones realizadas a satisfacción*”. El formulario “*Acta de Recepción*” tiene fecha 20-10-2017.
- Se realiza otra inspección el 24-10-2017 con “*% Avance*” del “100%”.

Para el anterior mantenimiento, no quedan claras las razones por las cuales aún y cuando en la inspección del 20-10-2017 se anota que la unidad se encuentra al “100%” aunado a que se realiza la “*Prueba Final (de carretera)*” y se recibe conforme el servicio en esa misma fecha, se haya efectuado otra inspección del 24-10-2017 con el mismo porcentaje de avance.

3.2.1.2 AR-19 – Correctivo

- Según formulario de “*Inspección*” al folio 32 del expediente, se observan documentadas dos inspecciones del 10-10-2017 y 24-10-2017 realizadas por funcionarios que difieren una de la otra y en todos los “*Trabajos Autorizados*” para la reparación de la unidad se consigna un “*% Avance*” del “100%” en ambos casos sin “*Descripción del Avance*”.
- Al Folio 33 se observa un oficio CBCR-037766-2017-MVB-03493 del 20-10-2017 remitido al Contratista indicando “*El pasado día 10 de octubre, se*

inspeccionó la unidad AR-19 y también se llenó de combustible a solicitud de su empresa para realizar la prueba de carretera de su parte. Al día de hoy no se tiene información sobre esa prueba si se realizó o no. Favor indicar el estatus de esa unidad.”

- El Contratista señala mediante correo del 20-10-2017: *“Ya la prueba se realizó, pero presenta unos sonidos en la suspensión las cuales se están evaluando.”*
- El formulario *“Prueba Final (De carretera)”* se completó con fecha 24-10-2017; así como el *“Acta de Recepción”*.

Del mantenimiento efectuado a la unidad AR-19, surge la interrogante sobre los motivos por los cuales se le da seguimiento a esta unidad hasta 8 días hábiles (20-10-2017) posteriores a una inspección (10-10-2017) en la cual se anotó para todos los *“Trabajos Autorizados”* y ejecutados un porcentaje de avance del *“100%”*, siendo que tampoco se evidencia en el expediente información que aclare este tema en el plazo de los 8 días hábiles.

Ver Recomendación No. 4 y Recomendación No. 6.

3.2.2 Mantenimiento correctivo: Otros temas relacionados con el cumplimiento de proceso.

3.2.2.1 El *“Paso 30”* del procedimiento *“Mantenimiento correctivo...”* señala que el *“Jefe de Estación o Dependencia”* es el encargado de:

“Completar la encuesta de servicio en un plazo no mayor de cinco días hábiles posterior a la fecha de recepción del correo institucional donde se detallan los trabajos realizados a la Unidad o Vehículo de apoyo.” (el resaltado no es del original)

Con el propósito de validar dicho proceso, se solicitó a la UMV la documentación pertinente para los expedientes de mantenimiento correctivo solicitados en la muestra; no obstante, el Encargado de la Unidad indicó que: *“...la encuesta de servicio es una herramienta útil, mas no de carácter obligatorio de completar por parte del usuario que en este caso es la Estación que tenga asignada la Unidad, por lo anterior en los siguientes casos no se efectuó la encuesta y por consiguiente no se les puede enviar las mismas...”*, siendo que para los

casos AR-15; M-100, M-12, M-72 y M-95 no se proporcionó la documentación solicitada.

Ver **Recomendación No.7 inciso a).**

3.2.2.2 Por otra parte, el “Paso 47” del procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*” señala que el Asistente Administrativo de la Jefatura, es la persona responsable de que:

“En los primeros cinco días hábiles de cada mes, enviar al Asistente Administrativo del Programa de Mantenimiento Preventivo el listado de las órdenes de trabajo finalizadas (Con presupuesto ejecutado y conciliado)”.

En vista de que este paso no se evidencia en ninguno de los expedientes objetos de estudio, se solicitó la documentación soporte para validarlo, específicamente para los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2017, a lo cual mediante correo institucional del 21-06-2018 el Encargado de la UMV indicó que procederían a localizar tal información; no obstante, requerían un mayor tiempo en razón de que la funcionaria encargada de este paso ya no fungía para la UMV.

Posteriormente, mediante correo del 20-07-2018 aclara que se consultó a la funcionaria responsable en ese momento, quien indicó que debido a las cargas de trabajo en esos meses, este paso no se realizó, por lo cual se *“identifica en el mes de Abril en el cual fue que se efectuó el traslado de la señorita...” “...por lo que en medida correctiva y tomando en cuenta las cargas de trabajo del personal actual, se toma la decisión de trasladar esta función de cierre de órdenes a la compañera... y se actualiza el procedimiento”.*

Según aclaración efectuada por la UMV, de acuerdo con la actualización del procedimiento el cual se encuentra en etapa de revisión, la responsabilidad por este paso fue asignado en su totalidad a la Asistente Administrativo del Programa de Mantenimiento Preventivo.

Ver **Recomendación No.7 inciso b).**

3.3 Aspectos específicos en Mantenimiento preventivo:

3.3.1 Debilidades en las inspecciones de los mantenimientos.

3.3.1.1 M-38 Preventivo

- El mantenimiento se realiza el 20-10-2017.
- El oficio CBCR-039089-2017-MVB-03621 del 30-10-2017 suscrito por el inspector a cargo y por el Encargado del Programa de Mantenimiento Correctivo, documentado al folio 31, indica como *“Referencia: Inspección de mantenimiento preventivo unidad M-38”* y señala que *“se le informa que el mismo se recibe a satisfacción para la Unidad de Mantenimiento Vehicular”*.
- Mediante oficio CBCR-039479-2017-MVB-03668 del 01-11-2017 suscrito por el Asistente Técnico de Mantenimiento Preventivo se indica como *“Referencia: Rechazo de servicio de mantenimiento Unidad M-38 placa 341-11.”* Y en su contenido señala *“...en la cotización que se aprobó, se contempló el filtro de aire de motor:...”* *“A la hora de la inspección, el filtro no fue reemplazado, como puede ver en la fotografía”*.
- Al folio 41 del expediente se documenta correo remitido por el Contratista con fecha 03-11-2017 mediante el cual remiten *“la documentación del mantenimiento preventivo...”*
- Se consultó la bitácora de *“Inspección Diaria”* y se verificó que dicha unidad fue inspeccionada en la Estación en Guápiles el 24-10-2017 al ser las 20:30 horas por el inspector a cargo.
- Posterior a varias comunicaciones con el contratista, el cambio de filtro de aire de motor se efectúa el 22-11-2017, según consta al oficio 47 del expediente.

Se efectuó la consulta telefónica a la Encargada del área de Mantenimiento Preventivo quien indicó que precisamente el Asistente Técnico del Programa realiza un segundo filtro de inspección contra el informe de la reparación que envía posteriormente el Contratista y fue en este momento que se detectó que el filtro de aire no fue reemplazado.

Ver **Recomendación No. 8 inciso a)**

3.3.1.2 V-29 Preventivo

- En Folio 29 el inspector a cargo de este mantenimiento mediante oficio CBCR-041264-2017-MVB-03810 del 15-11-2017 señala: *"...se procedió a la inspección del mantenimiento preventivo realizado por el proveedor NASA, FORD en la unidad V-29, esto de acuerdo con las tareas indicadas en el expediente..." "...En razón de lo anterior, se le informa que el mismo se recibe a satisfacción para la Unidad de Mantenimiento Vehicular. Favor proceder con el trámite respectivo y posterior cancelación de la facturación de los trabajos realizados."*
- Mediante nota de fecha 20-11-2017 (5 días posterior a la inspección) el contratista señaló: *"EL MONTO DE LA OT DE MANO DE OBRA TIENE UN MONTO A FAVOR DE ₡109440 PORQUE NO SE ESTA COBRANDO LA DESMONTADA DE TIRANTES Y BOQUILLA YA QUE ESTAN POR PEDIDO ESPECIAL Y EN LA OT DE RESPUESTOS EL MONTO A FAVOR ES DE ₡65960,00 QUE SON LOS TIRANTES Y LA BOQUILLA TIRA AGUAS"*.
- El "Acta de Recepción" realizada con fecha 29-11-2017 no concuerda con la nota remitida por el contratista, pues se indica *"La Unidad de Mantenimiento Vehicular recibe conforme el servicio brindado por la empresa: Nacional Automotriz NASA S.A. por concepto de servicios por Mantenimiento Preventivo según el siguiente detalle: "...Se realiza el cambio de tirantes de puertas" "Se realiza el cambio de boquillas de tira agua".* Adicionalmente se menciona como Repuestos cambiados: *"2 tensor de puerta delanter" y "1 boquilla tira aguas RH"*

Sobre el anterior caso, y ante consulta de esta Auditoría, la Encargada del Programa Mantenimiento Preventivo señaló mediante correo institucional del 12-06-2017 lo siguiente:

*"En el caso del Acta de Recepción y la nota por parte del taller NASA, se informa que el Acta de Recepción se realiza en el momento que se revisa el informe del inspector con respecto a los trabajos realizados, por lo que al momento de notificarla no se dispone de información sobre la variación que se realizó debido a que **el proveedor nos hace llegar dicha nota posterior a la notificación de la misma en con conjunto con las facturas de pago, no así con la fecha que se indica en el documento impreso, la fecha correcta de recepción sería el***

07/12/17, es decir posterior a la elaboración del Acta de Recepción, anterior a la notificación, no hay ningún correo por parte del proveedor indicando que no se realizó el cambio y se comete la omisión por parte del técnico que inspecciono de no indicarlo en su oficio, ya que se conversa directamente con el proveedor sobre el faltante y este último le indica que él enviara la nota, como lo hace efectivamente pero hasta el 07/12/18. Sin embargo, se reconoce el error cometido en no realizar una nota aclaratoria con una Acta de Recepción nueva en la que se indique lo que realmente se realizó, por lo que tomará como medida de correctiva para futuros casos en los que se encuentre una situación igual o similar.” (el resaltado no es del original)

De acuerdo con el procedimiento “*Mantenimiento preventivo...*”:

En los pasos “31” y “32” se indica que la Asistente Administrativo del Programa de Mantenimiento Preventivo será la encargada de:

“Recibir por parte del contratista los informes de los Mantenimientos realizados por el taller externo, la lista de chequeo de cada rutina, el informe de reparaciones correctivas de acuerdo con lo indicado en el cartel de la contratación... Brindar seguimiento para que estos informes se envíen en un plazo máximo de cinco días hábiles posterior a la reparación.”

En los pasos “34” y “35” se indica que el Asistente Técnico del Programa de Mantenimiento Preventivo es el encargado de:

“Analizar los informes presentados, para determinar si los mantenimientos preventivos fueron realizados a conformidad con los estándares establecidos por los fabricantes y lo solicitado por la Unidad de Mantenimiento Vehicular. Si el trabajo es recibido a satisfacción, realizar el Acta de Recepción...”

De lo anteriormente indicado en el procedimiento vrs lo manifestado por la Encargada de Mantenimiento Preventivo se observa la alteración en el orden del proceso, por lo que se considera de suma importancia que la Asistente Administrativo del Programa le dé seguimiento al informe que debe remitir el contratista por las reparaciones efectuadas y éste se gestione

en el plazo de cinco días hábiles, estipulado en el procedimiento al “*paso 32*”, debiendo dejar evidencia en el expediente de las gestiones realizadas al respecto.

Adicionalmente no se observó en el expediente de este mantenimiento, documentación de respaldo con respecto a la obligación del contratista por lo señalado en el Cartel A014050, capítulo VI Proceso de Contratación, punto 3, “*Manejo de desechos*”, en cuanto al registro fotográfico de las piezas desechadas y el suministro de una copia al inspector, de previo a la recepción definitiva de los trabajos, con el fin de que en forma oportuna se realicen las anotaciones que corresponda en el oficio que emite el inspector por el recibido conforme del servicio brindado.

Adicionalmente, y según lo mencionado por la Encargada de Mantenimiento Preventivo, el contratista no remitió el informe del mantenimiento en la fecha que señala el documento impreso (20-11-2017); sino hasta el 07/12/2018; no obstante, esta información no se observó en el expediente. Lo anterior, aunado a que el “*Acta de Recepción*” no se corrige, el proceso resulta confuso por debilidad en la documentación.

Ver **Recomendación No.8 incisos a) y b)**

3.3.2 Asignación de Inspección a Mantenimientos Preventivos

De acuerdo con el procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*”, en cuanto al “*diagnóstico*” brindado por el contratista, el Asistente Técnico del Programa será el encargado de:

“Paso 9:

*Recibir los documentos del Asistente Administrativo y **en un plazo no mayor a dos días hábiles**, analizar la información solicitada y autorizar o rechazar la propuesta recibida.*

En caso de estar de acuerdo con la propuesta, completar el formulario de Autorización Definitiva.

*Cuando se esté inconforme con los costos de los trabajos cotizados o las fechas propuestas, comunicar al contratista, por medio de correspondencia formal, sobre los cambios requeridos. En este caso, el contratista cuenta con un día hábil para enviar los documentos con las correcciones y **el Asistente Técnico cuenta con un día hábil para revisar las***

cotizaciones corregidas y realizar la aprobación de las mismas...” (El resaltado no es del original)

“Paso 10:

Según la complejidad del mantenimiento, **solicitar al encargado que corresponda la coordinación para que un Inspector valore los trabajos.”** (El resaltado no es del original)

Según el procedimiento, posterior a la reparación correspondiente, el Asistente Administrativo del Programa de Mantenimiento Preventivo será el encargado de:

“Paso 26:

mediante **correspondencia informal**, solicitar la asignación de un Inspector al encargado que corresponda, para supervisar la totalidad del trabajo realizado...” (lo resaltado se consideró en la Recomendación No.1 inciso f)

“Paso 27:

Asignar un Inspector para la realización de las revisiones de los mantenimientos y **definir las fechas de inspección, las cuáles no pueden superar una semana posterior a la realización de los mantenimientos...”** (el resaltado no es del original)

Cuadro No.6
Unidad de Mantenimiento Vehicular
Mantenimiento Preventivo
Inspecciones realizadas por funcionarios de la UMV en sitio

Unidad No.	Estación o Unidad Usuaria	Lugar donde se ejecutó el mantenimiento	Monto cancelado por el mantenimiento €	Se asignó inspector
T-13	Cartago	AutoStar	350.990,36	√
V-29	Golfito	San Vito	362.605,00	√
AR-22	El Roble	Nasa Ford / Naranjo	392.763,00	× (1)
V-73	Serv. Grales	Purdy Motor	257.999,29	√
M-32	Palmar Norte	Palmar Norte	429.213,94	√
M-64	San Vito	San Vito	409.356,74	√
M-38	Guápiles	Guápiles	443.042,95	√
AR-20	Nicoya	Nasa Ford / Naranjo	959.646,00	×(2)
V-117	Unidad Prev./ Inv. Incendios	Nasa	50.354,00	×(3)

Fuente: información proporcionada por la UMV en expedientes de mantenimiento preventivo.

√ Asignado × No asignado

M-63 no se incluye en este cuadro en razón de que al momento del estudio del expediente, éste se encontraba en proceso. Ver **Punto 3.1.6 de este informe.**

(3) V-117 Ver **Punto 3.1.5 de este informe**

Se observó que en los mantenimientos a los cuales por su “*complejidad técnica*” no se les asigna un funcionario para realizar la inspección del servicio brindado por el contratista, la UMV confecciona el “*Acta de Recepción*” con respaldo en

oficios dirigidos por la Estación usuaria de la unidad vehicular; aún y cuando estas reparaciones no se hayan realizado en el sitio, sino en un taller del Contratista. Evidencia de lo anterior se observó en:

AR-22 ⁽¹⁾

- La unidad es retirada del Taller con fecha 23-01-2018.
- El 12-02-2018 (14 días hábiles posteriores a la reparación) se recibe oficio CBCR-004970-2018-EBRO-00020 de la Estación de Bomberos de El Roble, el cual indica: *"A continuación le detallamos trabajos reportados por la unidad de mantenimiento vehicular que se le realizaron en taller NASA NARANJO..." "Indicar que cada uno de los puntos los recibimos a conformidad de momento."*
- El *"Acta de Recepción"* se realiza en esa misma fecha (12-02-2018), con respaldo en el oficio recibido de la Estación.

AR-20 ⁽²⁾

- El 13-03-2018 la unidad es retirada del taller.
- El oficio CBCR-011351-2018-EBHU-00026 con la *"Referencia: Recibido a conformidad / AR-20"* se da el 03-04-2018 (15 días hábiles posteriores a la reparación), por la Estación de Bomberos de Huacas.
- El *"Acta de Recepción"* se completa con fecha 03-04-2018, con respaldo en el oficio recibido de la Estación.

Asimismo cabe señalar que dichos oficios en los casos indicados anteriormente, AR-20 y AR-22, son realizados en una fecha muy posterior al servicio ejecutado por el contratista.

Por otra parte y de acuerdo con el análisis efectuado a la unidad AR-20, se desprende que:

- a. El monto de la reparación asciende a la suma de ø959.646.00.
- b. El Programa de Mantenimiento Preventivo solicita mediante correo institucional del 25-01-2018 la colaboración de un inspector para valorar el diagnóstico dado por el contratista, debido al monto tan elevado de la reparación.
- c. El inspector con fecha 26-01-2018 por correo institucional informa *"tras la inspección realizada a la unidad se confirma las fallas de la unidad AR-20 y se recomienda el remplazo de las partes..."*
- d. La *"Autorización Definitiva"* se emite con visto bueno del supervisor con fecha 05-02-2018 y un *"Tiempo de entrega"* de la unidad del 26/02/2018.
- e. El contratista solicita mediante nota del 26-02-2018 una prórroga en el tiempo de entrega al 02-03-2018 ya que ocurrió un atraso en el desalmacenaje del repuesto de importación (retenedor cola transfer).

- f. Mediante correo institucional la UMV con fecha 13-03-2018 le informa a la Jefatura de Batallón que “...Unidad AR-20 se encuentra listo y pueden pasar a retirarla a partir de hoy...” “...se requiere de un informe de recibo a conformidad por los trabajos realizados en un plazo de 3 días hábiles.” “Nota: Verificar que sean piezas nuevas y de ser posible con fotografías.”
- g. El “Acta de Recepción” se efectúa con respaldo en un oficio remitido por la Estación en Huacas CBCR-011351-2018-EBHU-00026 del 03-04-2018, en respuesta al informe requerido en correo institucional del 13-03-2018, (13 días hábiles posteriores a la fecha de salida de la unidad del taller). En dicho informe se consignan los mismos trabajos que se indicaron como realizados en correo del 13-03-2018 indicado anteriormente; no obstante, no se evidencia en el expediente fotografías que respalden el recibo conforme.

Se efectuó la consulta a la Encargada del Programa de Mantenimiento Preventivo sobre las razones por las cuales en este caso particular del AR-20, incluso existió una inspección preliminar para valorar el diagnóstico por su monto tan elevado, pero se omite la inspección posterior a la reparación y se recibe conforme el servicio aproximadamente 22 días naturales después de su reparación sin las evidencias fotográficas pertinentes; quien manifestó que el criterio que se establece para solicitar la asignación de un inspector es por la “*complejidad técnica*” de la reparación, además que a las unidades grandes siempre se les asigna inspección, pero que al AR-20 no ameritaba por no tener esas características.

No obstante la aclaración anterior; no queda claro:

- a. El criterio técnico utilizado en este caso para omitir la inspección posterior a la reparación; ya que su costo ascendió aproximadamente a la suma de ¢1.0 millón en mano de obra y repuestos. Además, otros mantenimientos a los cuales si se les asignó inspección tales como los indicados en el Cuadro No.6, para los vehículos “V-73” y “V-29” ascienden a montos que ronda los ¢300.000.00 y ¢400.000.00 respectivamente.
- b. Las razones por las cuales no se aplicó los pasos “31”, “32”, “34” y “35” del procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*”, en los cuales se norma el recibo conforme de estas reparaciones con base en el informe remitido por el contratista y en su lugar se efectuó el “Acta de Recepción” según el oficio remitido por la Estación usuaria de la unidad, aún y cuando el mantenimiento se efectuó en el taller externo.

Por lo anterior, se debe cumplir con lo normado en los pasos “26” y “27” del procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*” referente a la asignación de inspectores tanto en tiempo como en forma, o en su defecto, de acuerdo con la práctica utilizada por el Programa de Mantenimiento Preventivo, valorar

establecer parámetros, ya sea por monto de reparación, o bien la definición de una “*complejidad técnica*”, entre otros, con el fin de que su aplicación sea uniforme.

Por otra parte, y de acuerdo con los mantenimientos en los cuales se les asigna un inspector, se notó que en ocasiones la práctica no se ajusta a lo normado en los pasos 26 y 27 del procedimiento respectivo, ejemplo de lo anterior se observa:

- M-32 y M-64 ambas unidades son atendidas en mantenimiento preventivo el 30-10-2017; siendo que la inspección se realiza el 20 y 21 de noviembre respectivamente, según se corroboró en Bitácora de “*Inspección Diaria*”, aproximadamente 3 semanas posteriores a la reparación.

Ver **Recomendación No. 8 incisos a) y c)**.

3.3.3 Comunicado informativo cuando el mantenimiento preventivo se realiza en una Estación.

El procedimiento “*Mantenimiento preventivo...*” en el “*paso 25*” establece que el Encargado de Estación o Encargado de la Dependencia Administrativa es el responsable de:

“Cuando el mantenimiento se realice en la Estación de Bomberos o Dependencia Administrativa, una vez se finalicen los trabajos mecánicos, enviar correo institucional al Asistente Administrativo del Programa de Mantenimiento Preventivo, indicando la fecha y hora de ingreso y salida del contratista así como la atención de los mantenimientos y cualquier observación adicional que crea conveniente, esto no corresponde a un visto bueno de la reparación, es un comunicado informativo para control de la Unidad de Mantenimiento Vehicular....” (El resaltado no es del original)

Al respecto se consultó a la Encargada del Programa de Mantenimiento Preventivo las razones por las cuales no se evidencia tal información en los expedientes objetos de estudio, quien manifestó que a pesar de que por mucho tiempo se estuvo solicitando e insistiendo para que los Encargados de Estación remitieran tal documento, no fue posible establecerlo como parte de un control obligante, ya que en ocasiones lo remitían y otras no; por lo cual, no se les volvió a requerir.

Se procedió a aclarar que al haberse establecido mediante procedimiento que el Encargado de Estación o Encargado de la Dependencia Administrativa, es

el responsable por remitir tal correo informativo, se determina como obligante; por lo cual, es importante que la UMV remita un oficio dirigido a los Encargados de Estación o Dependencia Administrativa, con el visto bueno de la Dirección correspondiente, recordando sobre la importancia de cumplir con lo normado en el “Paso 25” del procedimiento, con el propósito de mantener un control estricto por aquellos mantenimientos que se realizan en sitio y no en instalaciones propias del contratista.

Ver **Recomendación No. 9.**

3.3.4 Variación del orden en el proceso:

En diferentes mantenimientos preventivos se observó modificaciones en el orden del proceso, ejemplo de lo anterior:

- a. T-13 la asignación del rol se da previo a confeccionar la Orden de Trabajo; siendo que el procedimiento al “Paso 1” señala: *“Generar manualmente las órdenes de trabajo en el programa o sistema de información E-volution...”*.
- b. AR-22 y V-73 Las cotizaciones se reciben 1 día hábil posterior a la entrada de la Unidad al Taller.

Cabe aclarar que en el caso de los mantenimientos preventivos, el contratista realiza la cotización previo al ingreso de la Unidad y/o vehículo al taller, según se detalla en el procedimiento:

“Paso 8: Cuando la propuesta sea aceptada por el contratista, recibir las cotizaciones de la mano de obra, los suministros y repuestos requeridos para la realización de los trabajos en un tiempo no mayor de tres días hábiles...”

“Paso 11: Mediante correo Institucional, remitir al Jefe de Batallón la programación de la gira para que valore y autorice o rechace la propuesta. En el comunicado, indicar las fechas en las que se realizarán los mantenimientos preventivos...”

Es importante cumplir con el orden establecido en el procedimiento respectivo, ya que el proceder anotado anteriormente genera dudas, pues no es consistente el proceso en todos los casos sujetos de la muestra en estudio.

Ver **Recomendación No. 2 inciso b).**

3.4 Del seguimiento a las recomendaciones: Reglamento

Como parte del seguimiento a las recomendaciones efectuadas en el estudio de control interno efectuado en el 2016, según informe AIB-080-2016, se efectuó la consulta mediante correo institucional del 06-07-2018 al Encargado de la UMV con respecto al cumplimiento de la “**Recomendación No. 18**”, la cual específicamente señala:

“Elaborar un reglamento para la contratación de servicios de mantenimiento de vehículos y someterlo a aprobación de la Contraloría General de la República, con el objetivo de normar las contrataciones de trabajos de mantenimiento requerido por la flotilla vehicular del Cuerpo de Bomberos, tal y como en su momento lo hizo el ICE.”

Al respecto mediante correo del 17-07-2018 el Encargado de la UMV indicó:

“...el avance de este reglamento, es de aproximadamente de un 85%, se tiene estimado finalizar la elaboración del mismo en este mes o máximo al siguiente, con la intención de presentarlo al consejo directivo para su aprobación y posterior a la aprobación de la Contraloría General de la Republica.

Cabe rescatar que estamos elaborando el reglamento en conjunto con la Unidad de Proveeduría con la finalidad de que el mismo este bien complementado tanto por el área técnica al igual que la administrativa.

Se consultó telefónicamente el 14-08-2018 con el Encargado de la UMV el grado de avance del Reglamento, quien manifestó que en ese momento se estaba en la etapa de depuración de pendientes de anotaciones tanto de la Unidad de Proveeduría como de la UMV con el propósito de mejorarlo, pero se esperaba concluirlo a finales de agosto.

Por lo anterior, considerando el tiempo transcurrido desde que se emitió esta recomendación y en vista de que la contratación A014050 está próxima a vencer, aunado a que al mes de setiembre no fue presentado a conocimiento del Consejo Directivo, se estima conveniente que previo a la aprobación del Reglamento, se ajuste el borrador confeccionado hasta la fecha, de acuerdo con las experiencias vividas en la práctica del contrato vigente y las señaladas en el presente informe, de modo tal que para la próxima contratación para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, las cláusulas del cartel se complementen con este documento. En relación con este tema, adicionalmente el informe comunicado a la UMV mediante oficio CBCR-019080-2016-MVB-01154 del 30-06-2016, específicamente “*Proyecto Mejora Productividad Programa de Mantenimiento Correctivo*” reafirma en algunas observaciones que se evidencian vacíos en la

normativa aplicable del contrato A014050, las cuales ponen al descubierto a la Administración ante eventuales riesgos en el proceso. A continuación se mencionan algunas observaciones que a manera de información, se emitieron en dicho Proyecto de Mejora:

“En este apartado se analiza principalmente el procedimiento descrito a los proveedores y los tiempos dados para la emisión de los diferentes documentos. Al analizar el Cartel como tal se observa que el mismo no es completamente claro en la forma describir cómo debe actuar el proveedor, provocando los problemas antes mencionados, los cuales repercuten en el tiempo de entrega de la unidad, la calidad de servicio y relación con el proveedor.

Lo anterior debido a que el procedimiento describe de forma general los diferentes puntos clave del procedimiento, sin embargo no es completamente específico en los plazos máximos cuando se requiera más tiempo, que hacer para solicitarlo, cuando cobrar impuestos, entre otras condiciones del proceso. Otro aspecto en el que repercute lo anterior y no se establece de manera clara en el contrato es la forma de actuar en situaciones especiales, lo anterior da paso para que en ocasiones el proveedor lo maneje a su beneficio sin poder tener un criterio para poder contradecir o respaldo para actuar en beneficio del Benemérito Cuerpo de Bomberos.” (el resaltado no es del original)

Ver Recomendación No.10.

Nota 4: Producto de la conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 19-10-2018 y según oficio **CBCR-040241-2018-DOB-00973** del 25-10-2018 la Dirección Operativa señala:

“...ya que desde que se generó la recomendación se evidenció que existe un contrato vigente para atender las necesidades de la UMV y no se ha generado afectación alguna del servicio. En ese sentido se determinó hacer un Reglamento, para sustituir el contrato actual a su vencimiento...”

Finalmente no se omite indicar que el nuevo reglamento ya fue hasta valorado por Asesoría Jurídica y será elevado a conocimiento del Consejo Directivo en la sesión de Noviembre.

4. Del estudio al tomo III del expediente de la contratación A014050:

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

“4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional....” (citado anteriormente)

“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.”

Las *“Disposiciones para la Conformación del Expediente en todo Procedimiento de Contratación Administrativa”*¹³

*“Artículo 7. Plazo para incorporar documentos. Todo documento del proceso de contratación administrativa deberá incorporarse al expediente en un plazo máximo de dos días a partir del momento en que se ha recibido o generado. **Todos los documentos deben incorporarse en estricto orden cronológico.** Si por alguna razón válida un documento no pudo ser incorporado oportunamente, siempre deberá respetarse el principio cronológico de incorporación. Para la incorporación tardía del documento y a fin de no violentar la consecutividad de la foliatura, deberá observarse la técnica de numerarlo mediante los sufijos BIS, TER, QUATER, etc”. (lo resaltado no es del original)*

“Artículo 12. Documentos que deben venir firmados de manera autográfica en el expediente. En todo expediente de contratación administrativa deben estar firmados, los siguientes documentos, según corresponda por el tipo de contratación y características:

...

- Cualquier otro que constituya un acto administrativo.”*

El cartel del Contrato Directo A014050, en el capítulo *“IV DE LA INCLUSIÓN Y PERMANENCIA EN EL REGISTRO DE ELEGIBLES”*, establece:

*“c. El ingreso para formar parte del Registro de Elegibles, **no está restringido** a un período en particular y por tanto los potenciales oferentes podrán presentar sus atestados de inscripción en cualquier momento.”*

4.1 De acuerdo con el estudio efectuado al Tomo III del expediente del Contrato Directo A014050, a partir del folio 2754, se tiene que:

4.1.1. Al folio 2755 se documenta (sin firmas) el oficio CBCR-000693-2016-MVB-00049 del 07-01-2016, relacionado con el estudio técnico y razonabilidad de precio para Tres Erres S.A.. Mediante oficio CBCR-020785-2016-PRB-01041 del 14-07-2016 la

¹³ La versión 03 de la presente disposición fue aprobada mediante el oficio CBCR-014252-2015-DGB-00451, por parte de la Dirección General, el día 02 de junio de 2015

Unidad de Proveeduría emite acuerdo de ingreso al Registro de Elegibles.

- 4.1.2. Según oficio CBCR-003209-2016-MVB-00196 del 04-02-2016, visto al folio 2767, mediante el cual se documentó (sin firmas) el estudio técnico y razonabilidad de precio para **Taller M.S. S.A.**, la Unidad de Proveeduría según oficio CBCR-020785-2016-PRB-01041 del 14-07-2016 emite acuerdo de ingreso al Registro de Elegibles.

Para ambos casos (**4.1.1. y 4.1.2.**) no se observa documentación en el expediente que motive las razones por las cuales transcurre hasta seis y cinco meses, respectivamente, para dar respuesta por parte de la Proveeduría para la incorporación de los 2 talleres al Registro de Elegibles. Ante consulta formulada al respecto, la Unidad de Proveeduría mediante correo institucional del 28-08-2018 señala:

“...una vez efectuada revisión a detalle de la documentación física así como electrónica, no se precisó elementos más allá de las razones expuestas por el propio colaborador encargado de la gestión, mismas que obedecen en su momento a la atención de diversos procesos de contratación de carácter urgente, no obstante este despacho tomó las medidas correctivas pertinentes en aras de ajustar lo necesario, y corregir la debilidad sucedida bajo tal proceso contractual.”

Adicional a la aclaración anterior, la Unidad de Proveeduría indicó telefónicamente que actualmente se trabaja con seguimiento de plazos de hasta tres días para dar trámite a gestiones presentadas por los proveedores, ya sea de incorporación al Registro de elegibles, ajuste al precio del servicio, etc.

Según revisión efectuada al cartel de la contratación A014050 no se observó el establecimiento de plazos máximos para el dictado de la resolución por la incorporación de nuevos proveedores al Registro de Elegibles, posterior al estudio técnico correspondiente, por lo cual, es conveniente que en futuras contrataciones se consideren cláusulas cartelarias que contemplen lo anterior, con el fin de no afectar intereses particulares ni institucionales.

Ver Recomendación No. 5.

- 4.2 Al tomo III del expediente del Contrato Directo A014050, en los folios 3218 y 3219 se documenta el oficio CBCR-042506-2017-PRB-01719 del 27-11-2017 en el cual se le remite al Encargado de la UMV nota que indica:

"...con el fin de actualizar expediente del proveedor Eurobus S.A., se adjunta documento de fecha 17 de noviembre 2017, el que detallan el

costo de mano de obra, todo con la finalidad de ajustarse al presupuesto establecido, cumplir con todos los requisitos solicitados y ser incorporados en el registro de elegibles..." "Por lo anterior se les concede un plazo máximo de 2 días hábiles, contados a partir del día siguiente del recibo del presente oficio"

No obstante lo anterior, no se observó respuesta de la UMV documentada en el expediente, máxime que el último folio es el 3222, a lo cual, ante consulta formulada a la Unidad de Proveeduría, con fecha 28-08-2018 aclara que: *"...la respuesta emitida por la Unidad de Mantenimiento Vehicular se encuentra contenida bajo oficio CBCR-042821-2017-MVB-03981 de fecha 28 de noviembre de 2018, misma que se incorpora en expediente de la contratación."*

Ver **Recomendación No. 5.**

- 4.3 Cronología: En el expediente físico del Tomo III de la contratación A014050 se observa que alguna información no ha sido archivada en forma cronológica; siendo que se observó la siguiente secuencia:

Folio	Documento	Fecha
2755	CBCR-000693-2016-MVB-00049	07/01/2016
2801	Nota del Proveedor Fieuyea S.A,	13/07/2016
2811	CBCR-011428-2015-MVB-00562	05/05/2015
2818	CBCR-004938-2015-MVB-00280	26/02/2015
2827	CBCR-022188-2016-MVB-01327	27/07/2016

Nota 5: Producto de la conferencia final del borrador del Informe, efectuada el 19-10-2018 y según oficio **CBCR-040241-2018-DOB-00973** del 25-10-2018 la Dirección Operativa señala:

"se procedió a corregir la foleatura, ajustando los documentos al orden cronológico según corresponda por lo que se solicita dar por atendida la recomendación..."

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 Jerarca 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 procedimientos de la Unidad:

1. Procedimientos:

- a. Realizar una revisión de todos los procedimientos de la Unidad de Mantenimiento Vehicular a la luz tanto de lo normado en el *“Instructivo para la elaboración de documentos en el BCBCR”*, en temas tales como, *“Competencia de aprobación”*, *“Responsabilidades”*, *“Definiciones”*, *“Sistema de codificación de documentos”*, *“Contenido”*, *“Formato de Documentos”* y *“Detalle Histórico”*, así como lo aplicado en la práctica. Asimismo ajustar la prosa en los procedimientos oficializados según corresponda.
- b. Delimitar y estandarizar los nombres de puestos y Unidades *“responsables”* por la ejecución en todos los procedimientos oficializados.
- c. Estandarizar las *“Definiciones”* de tal forma que su conceptualización coincida entre procedimientos. Se hace extensiva esta recomendación a nivel institucional.
- d. Corregir y actualizar en todos los procedimientos el número de código asignado en el primer apartado, específicamente iniciar con el código *“2”*.
- e. Revisar y ajustar las fechas de aprobación en los procedimientos *“1-02-05-004”* y *“1-02-05-006”*.
- f. Uniformar en todos los procedimientos de la UMV el uso del sistema del correo electrónico institucional, como una herramienta oficial para la asignación de responsabilidades relacionadas con tareas ordinarias y así dar cumplimiento al oficio de la Dirección General CBCR-029894-2018-DGB-01057 del 13-08-2018.

- g. Dar cumplimiento a lo normado mediante oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408 del 30-03-2017, de tal manera que se mantengan actualizados los procedimientos oficiales a la página Web “*Bomberos Inside*” en <http://inside.bomberos.go.cr/> y se elimine, por inactividad, tanto del inventario como de la página, el procedimiento *Mantenimiento Preventivo y Sustitución de Acumuladores de Corriente (Baterías) para la Flotilla Vehicular del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica* .
- h. Normar en los procedimientos “*Mantenimiento correctivo...*” y “*Mantenimiento preventivo...*”:
1. Que ante la ausencia del encargado de autorizar facturas para pago en el sistema, se nombre un funcionario responsable para esta actividad; así como para autorizar formularios y oficios, con el fin de que se cumpla oportunamente su propósito.
 2. La responsabilidad por consignar la evidencia en el traslado de las facturas por parte del inspector al Asistente Administrativo para su respectiva inclusión en el sistema y su posterior pago, el cual se deberá ajustar a lo normado en el “*Paso 32*” del procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*”, no mayor de un día hábil para el traslado del expediente, posterior a la recepción de las facturas.
- i. Normar en el procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*”:
1. La estandarización tanto en la “prosa” como en los oficios que se remitan relacionado con los términos “*urgencia*” según lo indicado en el procedimiento; “*rescate*” según lo indicado en los oficios, debiendo prevalecer el término “*emergencia*” según lo normado en el cartel A014050.
 2. El alcance en cuanto a responsabilidad que el inspector asume en la confección y remisión de la “*Bitácora de caso (Detalle de días multa)*”, así como la supervisión respectiva.
- j. Regular en el procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*”:
1. La aplicación del formulario “*Bitácora de caso (Detalle de días multa)*”, debiendo ser supervisado por el Encargado del Programa previo a su comunicación al contratista.
 2. La “*Lista de chequeo*” que se confecciona como control por el proceso y se documenta al final del expediente, la cual debe permanecer actualizada durante todo el transcurso de la reparación.

3. el proceso de cierre mensual por las órdenes de trabajo abiertas, con el propósito de aminorar el riesgo de aplicar mantenimientos preventivos tardíos e ineficaces.

2. Ejercer mayor supervisión en:

- a. La emisión de los formularios “*Autorización preliminar*”, “*Autorización definitiva*”, “*Prueba Final de carretera*”, “*Acta de Recepción*”; así como los oficios de comunicación, de modo tal que se cumpla con los plazos estipulados en los procedimientos “*Mantenimiento correctivo*” y “*Mantenimiento preventivo...*” y se completen en forma oportuna con el propósito de que se ejecute la función para lo cual fueron diseñados.
- b. El seguimiento oportuno de los mantenimientos, tanto correctivos como preventivos, de modo tal que se cumpla con el proceso estipulado en los procedimientos “*Mantenimiento correctivo...*” y “*Mantenimiento preventivo...*” tanto en el orden establecido, como para el cierre del expediente y consten las gestiones oportunas por su ejecución y su respectivo “*recibo conforme*”

3. Retomar la recomendación efectuada en el informe AIB-080-2016:

No.8 inciso b) de tal forma que se debe: *“Ejercer una supervisión constante en el pago de facturas a proveedores, de modo que sean gestionadas pertinentemente por la Unidad Usuaria... para su debida cancelación una vez recibido a satisfacción el servicio, debiendo establecer a lo interno las responsabilidades que correspondan por atrasos imputables en el incumplimiento de la ejecución de este proceso y se documente lo actuado en cada caso.”*

4. Establecer las medidas pertinentes a fin de que todos los actos de la gestión operativa y administrativa relacionados con mantenimientos vehiculares, queden debidamente registrados y documentados conveniente y oportunamente y se cumpla con lo establecido en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público referente a la calidad de la información.
5. Tomar las medidas pertinentes, para que en futuras contrataciones de talleres precalificados, consten cláusulas cartelarias relacionadas con el establecimiento de plazos para efectuar la incorporación de nuevos proveedores al Registro de Elegibles, posterior al estudio técnico que realiza la UMV y según lo que al respecto establezca la normativa aplicable.
6. Cumplir con lo estipulado en el “*Paso 21*” del procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*”, específicamente a que el inspector debe “*...Durante cada inspección, completar el formulario de Inspección, indicando claramente el porcentaje de avance y la descripción del mismo, dejar constancia en el expediente de cada revisión*

realizada...”, debiendo justificar en el formulario que corresponda, las razones por las cuales una unidad vehicular continúa en las instalaciones del contratista, posterior a una inspección en la cual se determine que las reparaciones se encuentran al 100% ejecutadas.

7. Mantenimiento correctivo: Otros temas relacionados con el cumplimiento del proceso:

- a. Valorar la funcionalidad de lo normado en el “*Paso 30*” del procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*”, según su aplicabilidad, de modo tal que se determine si la herramienta de la encuesta -que se solicita a los Jefes de Estación o Dependencia- es de utilidad, y si amerita se ajuste lo que corresponda.
- b. Cumplir con lo normado en el procedimiento “*Mantenimiento correctivo...*”, de tal forma que en los primeros cinco días hábiles de cada mes, la Asistente Administrativo del Programa de Mantenimiento Preventivo cuente con el listado de órdenes de trabajo finalizadas (Con presupuesto ejecutado y conciliado)”.

8. Debilidades en las inspecciones de los mantenimientos preventivos:

- a. Cumplir con el orden establecido en los pasos “31”, “32”, “34” y “35” del procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*” de tal forma que previo a la emisión del “*Acta de Recepción*” así como del oficio que confecciona el inspector por el recibo conforme del servicio, se cuente con el informe del Contratista por el mantenimiento realizado y se evidencie en el expediente las gestiones realizadas por la Asistente Administrativo del Programa para obtener esta información dentro de los cinco días hábiles que estipula el procedimiento.
- b. Dar seguimiento a lo establecido en el cartel A014050 en cuanto a la obligación del contratista por el “*Manejo de desechos*”, de forma tal que se remita y documente en el expediente el registro fotográfico de las piezas desechadas y su remisión a la UMV en forma oportuna; a fin de que el inspector realice las anotaciones que corresponda en el oficio que confecciona por el recibo conforme del mantenimiento posterior a la inspección realizada, debiendo ser normado en el procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*” este proceso.
- c. Cumplir con lo normado en los pasos “26” y “27” del procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*” referente a la asignación de inspectores tanto en tiempo como en forma, o en su defecto, de acuerdo con la práctica utilizada por el Programa de Mantenimiento Preventivo, valorar establecer parámetros, ya sea por monto de reparación, o bien la definición de una “*complejidad técnica*”, entre otros, con el fin de que su aplicación sea uniforme.

9. Remitir un oficio dirigido a los Encargados de Estación o Dependencia Administrativa, con el visto bueno de la Dirección correspondiente, recordando sobre la importancia de cumplir con la información normada en el “paso 25” del procedimiento “*Mantenimiento Preventivo...*”, con el propósito de mantener un control estricto por aquellos mantenimientos que se realizan en sitio y no en instalaciones propias del contratista.

10. **Del seguimiento a las recomendaciones: Reglamento**

Valorar que previo a la aprobación del Reglamento que se encuentra pendientes desde mayo del 2016 y que actualmente está elaborando la UMV con apoyo de la Unidad de Proveeduría -para el proceso de mantenimiento correctivo y preventivo- y el cual se encuentra en su etapa final, se ajuste de acuerdo con las experiencias vividas en la práctica del contrato vigente A014050, las observaciones señaladas en el presente informe y lo observado en el estudio “*Proyecto Mejora Productividad Programa de Mantenimiento Correctivo*” de modo tal que para la próxima contratación de este servicio cercano a vencer, las cláusulas del cartel se complementen con este documento y se aminore el riesgo por vacíos contractuales que dejan al descubierto a la Administración ante eventuales riesgos en el proceso.