

# BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA



## PLAN ANUAL OPERATIVO 2019 EVALUACIÓN IV-2019

Enero 2020

## Tabla de contenido

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>I. Desglose de Resultados - II Semestre del Plan Anual Operativo 2019 .....</b>	<b>5</b>
<b>II. Dirección General – Sub programa 01 .....</b>	<b>8</b>
Actividades ejecutadas por Dependencia .....	10
1. Dirección General .....	10
2. Secretaría de Actas .....	11
3. Planificación.....	12
4. Asesoría Jurídica .....	13
5. Área de Gestión de Calidad .....	13
6. Comunicación Estratégica.....	15
7. Mercadeo .....	15
Promedio de Ejecución del PAO 2019 .....	16
<b>III. Sub programa 02 – Dirección Administrativa.....</b>	<b>18</b>
Actividades ejecutadas por Dependencia.....	19
1. Dirección Administrativa .....	19
2. Servicios Financieros .....	20
3. Proveeduría .....	20
4. Servicios Generales .....	21
5. Talento Humano.....	22
6. Mantenimiento Vehicular .....	23
<b>III. Sub programa 03 – Dirección Operativa .....</b>	<b>26</b>
1. Estaciones .....	27
2. Aeropuertos .....	29
3. Bomberos Voluntarios.....	30
4. El Planes y Operaciones.....	31
5. Tecnologías de Información y Comunicaciones.....	32
6. Academia Nacional de Bomberos .....	33
7. Ingeniería .....	34
<b>IV. Sub programa 04 – Auditoría Interna .....</b>	<b>37</b>
<b>5. Consolidado General PAO 2019 .....</b>	<b>40</b>
<b>6. Presupuesto ejecutado al 31 de diciembre 2019.....</b>	<b>44</b>
<b>7. Proyectos de Inversión Pública .....</b>	<b>47</b>
<b>8. Detalle Histórico – Plan Anual Operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica ...</b>	<b>49</b>

## Presentación

El Plan Anual Operativo es un instrumento formulado en concordancia con los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2019-2023, en este se concretan las estrategias organizacionales, a través de la definición de las metas, acciones y objetivos que se encuentran alineados al marco estratégico organizacional.

Por lo tanto, en este informe se presentan los logros alcanzados, según los resultados obtenidos en el cumplimiento de las metas y acciones propuestas por cada una de las dependencias, según los indicadores de gestión definidos en la planificación institucional.

Dicho informe contiene la evaluación y análisis por cada sub programa que conforma la estructura programática del PAO 2019. De igual manera, se presentan las oportunidades de mejora identificadas, con respecto a los incumplimientos reflejados en la consecución de los objetivos y plazos definidos.

Es importante mencionar, que a través de las evaluaciones trimestrales del PAO se contribuye a la consecución de los objetivos específicos y estratégicos del corto y largo plazo; por lo tanto, al identificar oportunidades de mejora, se define un Plan de acción asociado a los hallazgos que se presentan en dicha evaluación, acompañado del seguimiento y control por parte de la Unidad de Planificación.

En virtud de lo expuesto y en concordancia con los requerimientos establecidos por la Contraloría General de la República, se presenta el Informe de evaluación del IV trimestre de la ejecución del Plan Anual Operativo propuesto por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, con corte al 31 de diciembre del 2019.



# I. DESGLOSE DE RESULTADOS

IV TRIMESTRE - PAO 2019

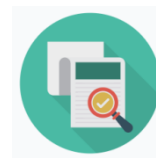
BOMBEROS  
COSTA RICA

## I. Desglose de Resultados - IV Trimestre del Plan Anual Operativo 2019

En virtud de mostrar el porcentaje de cumplimiento de los objetivos específicos del Plan Anual Operativo (PAO), así como las metas y acciones programadas por cada una de las dependencias, el presente informe expone los resultados obtenidos al cuarto trimestre del periodo 2019.

Lo anterior, con el objetivo de evaluar la calidad e impacto de los servicios que brinda la Organización y del desarrollo del trabajo ejecutado por cada dependencia.

El PAO 2019 está fundamentado en los objetivos estratégicos y estrategias descritas en el Plan Estratégico Institucional 2019-2023. Por lo tanto, las metas y acciones definidas por cada Dependencia, están basadas en los objetivos específicos indicados a continuación:



### Prevención

Contribuir en la disminución de factores de riesgo que inciden en la probabilidad de ocurrencia y magnitud del impacto de las situaciones de emergencia competencia del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

### Protección

Atender las emergencias que competen al Cuerpo de Bomberos, de manera oportuna y eficiente, en pro de satisfacer las necesidades de la sociedad a través de la protección de la vida, la propiedad y el medio ambiente.

### Auditoría Interna

Contribuir al logro de los objetivos del Benemérito Cuerpo de Bomberos, 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, conforme con las disposiciones de la Ley General de Control Interno. La Auditoría Interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas.

**Peso**

**40%**

**60%**

**100%**

Es importante destacar, que el objetivo específico correspondiente a la Auditoría Interna es ajeno a la evaluación del Plan Anual Operativo, debido a la función fiscalizadora que esta ejerce dentro de la Organización; no obstante, se hace referencia dentro de este informe, con la finalidad de mostrar transparencia en el ejercicio de las labores directas e indirectas desarrolladas a nivel interno del Cuerpo de Bomberos.

Por lo anterior, dentro del proceso de planificación estratégica, se incorpora en la evaluación del cuarto trimestre y en el seguimiento continuo en cada uno de los sub programas que conforman el PAO; en busca de medir el impacto y la calidad de los servicios, así como el desarrollo de las labores ejecutadas por cada Dependencia.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por subprograma del Benemérito Cuerpo de Bomberos, de conformidad con la planeación del cuatro trimestre del periodo evaluado.



# **II. SUBPROGRAMA 01**

**DIRECCIÓN GENERAL**

**BOMBEROS  
COSTA RICA**

## II. Dirección General – Sub programa 01

El Sub programa 01 corresponde a la Dirección General, este está conformado por siete dependencias, las cuales tienen a su cargo metas y acciones asociadas a los objetivos específicos de prevención y protección.

A continuación se muestra el detalle de los resultados para cada una de las dependencias que conforman el sub programa 01, obtenidos al cuarto trimestre 2019.

**Tabla N°1. Resultados PAO 2019 – Subprograma 01, Dirección General**

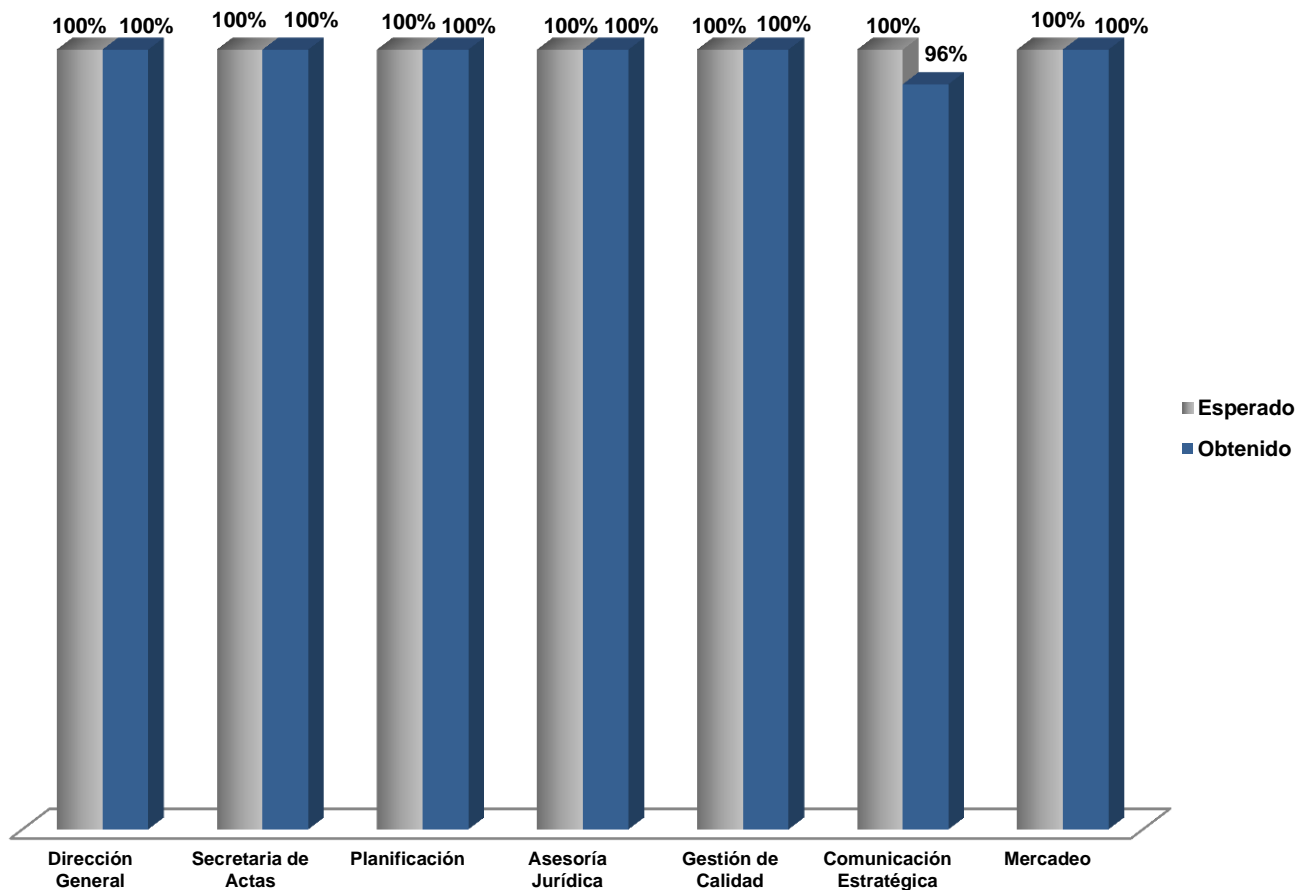
SUBPROGRAMA 01 - DIRECCIÓN GENERAL			
Resultados de ejecución por meta			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Dirección General	100%	100%	0%
Secretaría de Actas	100%	100%	0%
Planificación	100%	100%	0%
Asesoría Jurídica	100%	100%	0%
Gestión de Calidad	100%	100%	0%
Comunicación Estratégica	100%	96%	-4%
Mercadeo	100%	100%	0%
<b>Promedio</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>-1%</b>

*Fuente: Elaboración propia de la Unidad de de Planificación*

De conformidad con el cuadro mostrado anteriormente, se refleja a nivel general que el subprograma 01, ejecutó durante al cierre del año 2019, un 99% de las metas planteadas; el desglose de resultados obtenidos por dependencia, se detalla en el gráfico 01:



**Gráfico N°1. Resultados PAO 2019 – Subprograma 01, Dirección General.**



**Fuente:** Elaboración propia de la Unidad de de Planificación

Aunado a los resultados descritos en el gráfico anterior, se detalla a continuación, el resumen de las principales actividades ejecutadas por cada Dependencia, así como de aquellas que demuestran una desviación negativa con respecto al porcentaje esperado de cumplimiento para el periodo evaluado.

## Actividades ejecutadas por Dependencia

### 1. Dirección General

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

Al término del periodo evaluado, la Dirección General logró ejecutar el 100% de los objetivos programados al 31 de diciembre del año anterior.

Esto se logró alcanzar mediante la ejecución de las metas y acciones establecidas, las cuales están direccionadas al mantenimiento de la coordinación efectiva del sistema administrativo, financiero y operativo de la Organización, en cumplimiento del marco estratégico institucional.

Dentro de las principales actividades ejecutadas se encuentran, la presentación del 100% de los proyectos, programas, actividades, reglamentos y otras gestiones de similar naturaleza e importancia en los ámbitos administrativo, jurídico y otros ante el Consejo Directivo, las cuales permiten la sostenibilidad y funcionamiento eficiente de la Organización.

Además, en conjunto con la Secretaría de Actas se brinda seguimiento y control de los acuerdos tomados en las sesiones del Consejo Directivo, asimismo, presenta los resultados obtenidos al Consejo Directivo.

Con el objetivo de dar seguimiento y en pro del cumplimiento del Plan Anual Operativo 2019, esta Dirección realizó acciones para gestionar los procesos operativos, técnicos y administrativos, a través de reuniones de seguimiento en conjunto con la Unidad de Planificación y los encargados de cada una de las dependencias, para validar los entregables programados para este periodo.

Otra de las actividades que se cumplieron según con lo programado corresponde a la atención oportuna de las solicitudes de los entes externos y fiscalizadores, así como impulsar proyectos que contribuyan a la mejora continua de los procesos organizacionales.

## 2. Secretaría de Actas

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La naturaleza de la Secretaría de Actas es coordinar y colaborar en las labores de apoyo logístico, administración, seguimiento y respaldo, de las sesiones ordinarias y extraordinarias, tanto del Consejo Directivo, como de los Comités de Inversiones, Auditoría y Tecnología.

Como parte de las metas planteadas, se encuentran:

- Recopilar, comunicar, resguardar y administrar adecuadamente el 100% de la información que surge de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias que celebre el Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos.

Para este periodo, se llevaron a cabo 12 sesiones ordinarias y 4 sesiones extraordinarias del Consejo Directivo.

De las sesiones ordinarias se concibieron un total de 89 acuerdos, de los cuales el 98% se encuentran atendidos.

- Gestionar el 100% de los recursos económicos, materiales y de apoyo logístico para el adecuado desempeño de las actividades del Consejo Directivo.
- Colaborar con la coordinación y logística de las sesiones ordinarias y extraordinarias que realicen los diferentes Comités designados por el Consejo Directivo.

Para este periodo, se llevaron a cabo 12 sesiones ordinarias del Comité de Inversiones, 8 sesiones ordinarias de la Auditoría Interna y 6 sesiones bimensuales del Comité de Tecnologías.

Es importante aclarar, que del Comité de Auditoría se realizaron menos sesiones, debido a la falta de nombramiento de Auditor Interno, por la incapacidad de este.

Gracias al cumplimiento de lo anterior, la Secretaría de Actas logró ejecutar el 100% de lo programado en este periodo.

### 3. Planificación

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La Unidad de Planificación funge como unidad asesora de la Organización, esta se encarga de gestionar los procesos de planificación estratégica relacionados al cumplimiento integral de los objetivos trascendentales institucionales y del marco estratégico institucional.

Dentro de las actividades que facultaron el cumplimiento exitoso, destacan:

- Dar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de objetivos del PAO 2019, a través de las reuniones en conjunto con la Dirección General, así como evaluar y realizar informes de seguimiento requeridos.
- Asesorar, coordinar y consolidar el Plan Anual Operativo 2020 y articular el Anteproyecto Anual de Presupuesto Institucional.
- Control y seguimiento de Comisiones Institucionales asignadas por las Jefaturas inmediatas, tales como la Comisión de Control Interno como la de Sostenibilidad.
- Coordinar la creación y actualización de los procedimientos, así como de la normativa en pro de logro de los objetivos institucionales.
- Actualización de la estructura organizativa, de conformidad a las necesidades funcionales del BCBCR, entre ellas se mencionan la reestructuración de los bomberos voluntarios de la organización.
- Coordinación y seguimiento, en conjunto con la Comisión de Control Interno, al Sistema de Control Interno y el SEVRI, de manera que se dé un nivel de riesgo aceptable para el funcionamiento de la Institución.
- Medir la profundidad de los valores y principios en el talento humano que conforma nuestra organización y los esfuerzos dirigidos desde la Administración, contribuyendo fortalecimiento del marco institucional en materia de ética, mediante la revisión de su funcionamiento y efectividad.
- Seguimiento de las recomendaciones emitidas a nivel de la Auditoría Interna y Externa.
- 

Las actividades referidas coadyuvaron al cumplimiento del 100% programado para el PAO 2019.

#### **4. Asesoría Jurídica**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La Asesoría Jurídica se encarga de la atención de los requerimientos institucionales que competen a dicha dependencia, entre ellos, el refrendo de contrataciones administrativas, la labor de la procuraduría y la representación institucional.

De igual manera, atiende las consultas de carácter jurídico, internas y externas, competentes con la institución, así como la elaboración, revisión y refrendo de convenios interinstitucionales solicitados por la Dirección General.

Con respecto a los procesos de tránsito, en este segundo semestre finalizaron un total de 41 procesos de tránsito, de los cuales la mayoría de los casos resultaron favorables para el Cuerpo de Bomberos.

En resumen, el 59% de los casos el Cuerpo de Bomberos resultó absuelto de toda pena, mientras que solo el 12% de los procesos se dictó una sentencia condenatoria. Finalmente, un 29% de los procesos se autorizó un arreglo extrajudicial que beneficiara a todos los involucrados de la colisión.

Para este periodo, se atendieron un total de 220 de consultas de carácter jurídico, relacionadas con procesos de tránsito, contratación administrativa, asuntos laborales, procedimientos disciplinarios, entre otros.

La Asesoría Jurídica participa en los procedimientos administrativos disciplinarios que designe la Unidad de Talento Humano y comunica a la Dirección General su estado mediante informes semestrales.

Estas actividades coadyuvaron al logro del 100% esperado para este cuarto trimestre.

#### **5. Área de Gestión de Calidad**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

El Área de Gestión de Calidad, se encarga de velar por que los servicios de la Organización se brinden con calidad y sin distinción alguna, mediante la potencialización de estándares, dirigidos a la satisfacción de los requerimientos de servicio de las personas usuarias internas y externas

Es por ello, que a través de la función de la Contraloría de Servicios, se atendieron el 100% de las gestiones relacionadas con inconformidades, denuncias, sugerencias, consultas y felicitaciones presentadas por los usuarios de los servicios internos y externos.

Es importante mencionar que, en comparación con el año anterior, estas gestiones presentaron una disminución significativa del 60% (35) en el número de casos recibidos para trámite en la Contraloría de Servicios.

Esto gracias a las diferentes visitas en las estaciones del país, en las cuales se les brindan charlas de servicio al usuario y resolución de conflictos, en pro de la mejora de la calidad de los servicios brindados.

Para este periodo, se buscó impulsar acciones para fortalecer la calidad de los servicios internos y externos que brinda la Organización, a través de la elaboración de un inventario de estos y en la definición de estándares de calidad.

Como parte de la evaluación del servicio brindado a nivel de protección, el Área de Gestión de Calidad, realizó un total de 746 encuestas por vía telefónica, de las cuales se obtuvieron resultados positivos del personal operativo, en temas relacionados con la disposición e interés en el servicio, conocimiento y destreza, satisfacción del usuario al recibir el servicio, entre otros aspectos.

En busca de promover un ambiente libre de discriminación para todos los colaboradores de la Organización, en este periodo, se trabajó en involucrar al personal, con una serie de publicaciones con temas de equidad y prevención de la discriminación, a través del correo institucional.

De igual manera, se desarrollaron conversatorios en diferentes estaciones de bomberos, en ellos se abordaron temas informativos sobre las funciones de la Comisión Contra la Discriminación y de diversidad sexual, con el fin de evaluar los alcances del curso virtual “Caminemos hacia la Igualdad”.

Para este periodo, a través de la Comisión Contra la Discriminación se buscó concientizar y promover un ambiente libre de discriminación en el Cuerpo de Bomberos. En conjunto con la Academia Nacional de Bomberos, se logró impartir una capacitación de enseñanza del Lenguaje en Señas Costarricense (LESCO); con el fin de que los colaboradores cuenten con los conocimientos básicos para comunicarse con la población sorda.

Dentro de los principales resultados de la Comisión de Sostenibilidad, se presentó ante la Dirección General un análisis interno, análisis de entorno, temas de materialidad e inventario de relacionamiento con partes interesadas. Es importante mencionar, que esto corresponde a la primera etapa, para posteriormente trabajar en el Plan de Sostenibilidad del Cuerpo de Bomberos.

## 6. Comunicación Estratégica

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 96%

La Unidad de Comunicación Estratégica gestiona las actividades que fomenten la confianza y transparencia de la Organización hacia el público interno y externo, quienes influyen de alguna manera en el desempeño de la Institución y el posicionamiento de la imagen en la sociedad costarricense.

Para este periodo evaluado, lograron alcanzar un 96% del 100% esperado, algunas de las actividades que coadyuvaron a este cumplimiento son:

- Administrar la proyección de la marca y alinear los materiales comunicacionales.
- Planificar y ejecutar actividades de rendición de cuentas.
- Comunicar hacia los públicos internos y externos, cómo prevenir y cómo actuar en caso de emergencia.
- Consolidar alianzas estratégicas en busca satisfacer un 85% las necesidades identificadas y prioritarias a nivel de la Organización.

### Desviaciones negativas

Debido a la participación en actividades organizacionales como lo es el Simposio de Prevención y el I Congreso Internacional Extra hospitalaria Profesional, en donde esta dependencia tiene injerencia, se presenta la necesidad de reprogramar las actividades establecidas en el cronograma, en relación con todas aquellas actividades o campañas en proceso serán retomadas y atendidas desde el primer trimestre 2020.

Es importante mencionar, que se dará continuidad en el próximo periodo, a las giras para comunicar los objetivos, proyectos, avances, logros y principales acontecimientos del quehacer organizacional hacia sus diferentes públicos. Además, el video institucional dirigido a adultos y niños, se encuentra con un avance del 90%, por lo que se finalizará en el primer trimestre 2020.

A nivel de Cooperación Internacional, se logró establecer alianzas estratégicas en el tema sostenibilidad, quedando en proceso las posibles alianzas en temas de edificios altos, refinerías, naval y fire Marshall. Lo anterior, según las prioridades definidas por la Organización en el tema de capacitación bomberil

## 7. Mercadeo

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

Esta Dependencia se encarga de potenciar los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos, a través de la implementación del Plan de Mercadeo, el cual tiene como objetivo fomentar las ventajas competitivas, analizar el mercado, por medio de un proceso de verificación y mejora acompañado de un coaching.

Lo anterior, coadyuva al posicionamiento de la marca de bomberos en la población costarricense en temas de prevención.

El Área de Mercadeo participó en la realización de las siguientes actividades:

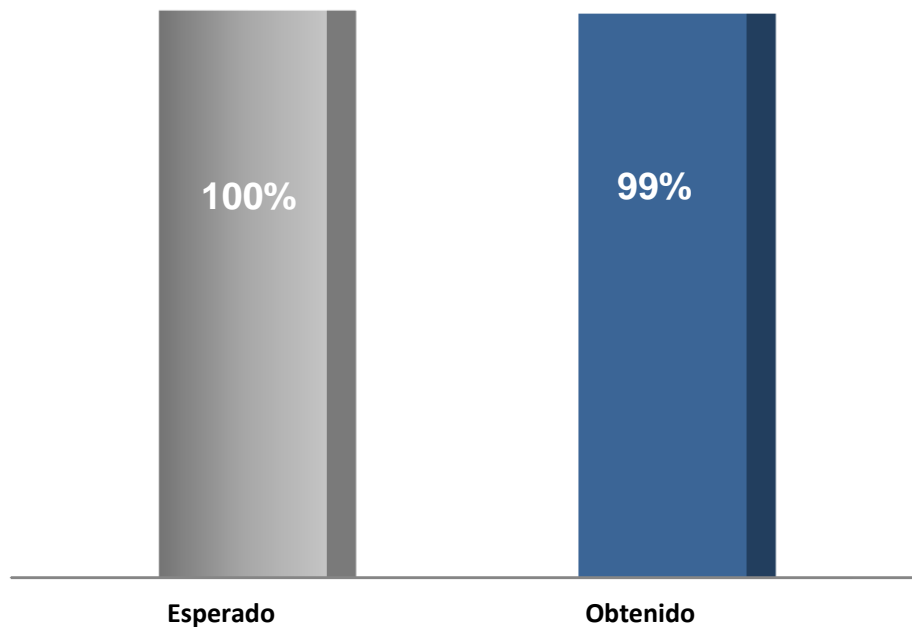
- Campamento Infantil
- Carrera atlética de Bomberos
- Desafío de Bomberos
- Ruta MTB
- Simposio Nacional de Protección contra Incendios
- Congreso Internacional de Medicina Extrahospitalaria Profesional

De igual manera, se encarga de gestionar convenios de patrocinios con empresas privadas y públicas para el desarrollo de las actividades masivas de Bomberos de Costa Rica, logrando de esta manera el cumplimiento de las actividades programadas durante el 2019.

#### **Promedio de Ejecución del PAO 2019**

A continuación se muestra el resultado del promedio de ejecución correspondiente al Sub programa 01 de la Dirección General:

**Gráfico N°2. Promedio Ejecución PAO 2019 – Subprograma 01, Dirección General.**



*Fuente: Elaboración propia de la Unidad de de Planificación*





# II. SUBPROGRAMA 02

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

### III. Sub programa 02 – Dirección Administrativa

El sub programa 02 se encuentra conformado por la Dirección Administrativa y sus dependencias; Servicios Financieros, Proveeduría, Servicios Generales, Talento Humano y Mantenimiento Vehicular.

Los resultados obtenidos por cada de una de estas dependencias para este cuarto trimestre, se resumen en el cuadro adjunto:

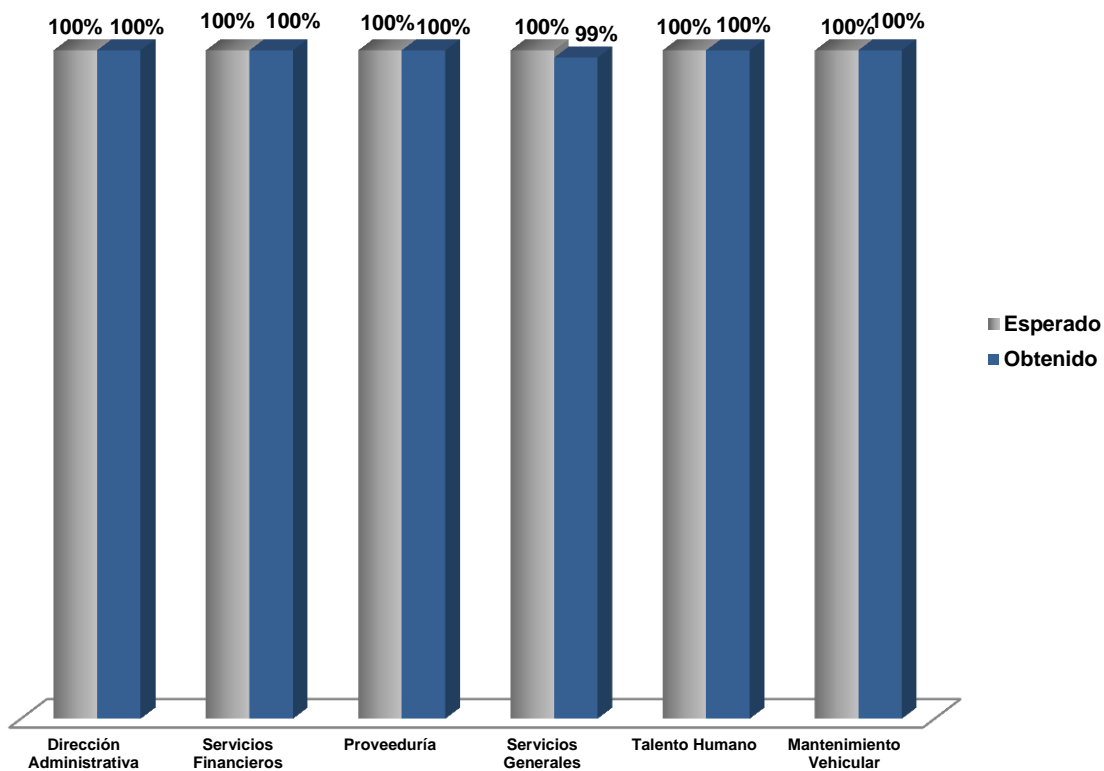
**Tabla N°2. Resultados PAO 2019 – Subprograma 02, Dirección Administrativa.**

<b>SUBPROGRAMA 02 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
<b>Resultados de ejecución por meta</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>Por Meta</b>		
	<b>Esperado</b>	<b>Obtenido</b>	<b>Desviación</b>
<b>Dirección Administrativa</b>	100%	100%	0%
<b>Servicios Financieros</b>	100%	100%	0%
<b>Proveeduría</b>	100%	100%	0%
<b>Servicios Generales</b>	100%	99%	-1%
<b>Talento Humano</b>	100%	100%	-0%
<b>Mantenimiento Vehicular</b>	100%	100%	0%
<b>Promedio</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

*Fuente: Elaboración propia del Área de Planificación*

El subprograma 02 logró la ejecución del 100% de las metas durante el 2019, el desglose de resultados obtenidos por dependencia, se muestra a continuación:

### Gráfico N°3. Resultados PAO 2019 – Subprograma 02, Dirección Administrativa.



*Fuente: Elaboración propia del Área de Planificación*

A continuación se detallan las principales metas conseguidas por cada una de las dependencias que conforman la Dirección Administrativa, así como aquellas que presentan una desviación negativa con respecto al porcentaje esperado de cumplimiento para el periodo evaluado.

#### Actividades ejecutadas por Dependencia

##### 1. Dirección Administrativa

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

Mediante la supervisión y monitoreo de los planes de trabajo de cada una de las dependencias administrativas, la Dirección Administrativa da seguimiento y participa activamente en los procesos estratégicos de la Organización, alineados del PAO y PEI.

Lo anterior, con la finalidad de coadyuvar en la administración del 100% de los procesos y actividades de orden administrativo y financiero en pro del desarrollo sostenible de los servicios de protección que competen al Cuerpo de Bomberos.

Gracias a estas actividades realizadas, esta Dirección logró alcanzar el 100% esperado para este periodo evaluado.

## **2. Servicios Financieros**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La Unidad de Servicios Financieros se encuentra integrada por tres áreas específicas; Tesorería, Gestión de Recursos Económicos y Contabilidad, las cuales son responsables de ejecutar labores asociadas al registro, ejecución y documentación de todos los pagos que solicitan las diferentes dependencias del Cuerpo de Bomberos, gestionar los procesos de captación, inversiones y presupuestos, así como de la elaboración mensual de los estados financieros, respectivamente.

Con respecto a las labores ejecutadas durante el año, logró el proceso presupuestario en tiempo y forma, según lo requerido en cada una de sus fases (Formulación y aprobación, ejecución, control y evaluación).

Por otra parte, lograron administrar y controlar de manera adecuada el 100% de los ingresos que percibe el Cuerpo de Bomberos de acuerdo a las normativas establecidas; así como dotar al Cuerpo de Bomberos de mecanismos que permitan brindar posibilidades de financiamiento para inversiones de capital.

Dentro de las actividades relevantes, se encuentran:

- Trámite del 100% de las modificaciones presupuestarias ordinarias, extraordinarias y ampliaciones al límite del gasto necesarias para ajustar el presupuesto a las necesidades.
- Preparación y presentación de la liquidación presupuestaria, la cual es requerida por la Contraloría según la normativa vigente.
- Informes de ejecución y evaluación requeridas por la Administración Superior y por los Entes Externos.
- Atención de los requerimientos de información tanto a nivel interno como externo en materia presupuestaria.
- Coordinación del proceso de formulación del presupuesto para el período 2020.
- Implementación de un 87% de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público.
- Coadyuvar en la Auditorías Externas Financiera y Auditoría de riesgos para la detección y prevención del fraude financiero.

## **3. Proveeduría**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La Unidad de Proveeduría logró obtener el 100% programado para el periodo evaluado, esto gracias a la ejecución de la totalidad de los trámites necesarios para la adquisición de bienes y servicios requeridos por el Cuerpo de Bomberos.

Lo anterior, según con los requerimientos establecidos en el Plan Anual Operativo del 2019, el Plan Anual de Compras y la recepción de todas aquellas solicitudes remitidas por las Unidades Usuarias.

Esto en pro del cumplimiento de la normativa, disposiciones, reglamentación, jurisprudencia y demás establecida en materia de Contratación Administrativa.

Dentro de las actividades efectuadas en este periodo y en relación a lo descrito, esta Unidad ejecuto exitosamente al segundo trimestre el año, lo siguiente:

- Entrega de informes mensuales evolución del Plan Anual de Compras conforme los cronogramas establecidos.
- Controlar, actualizar y dar seguimiento al Plan Anual de Compras.
- Gestionar el apoyo administrativo y de asesoría hacia otras instancias, para lograr procesos de contratación más efectivos (capacitaciones, reuniones, atención personalizada, fundamentación, aclarar conceptos, etc.).
- Programar el cronograma de compras mediante definición clara de fechas para la recepción de solicitudes de contratación, que deben ser presentadas por todas las Unidades Usuarias.
- Concretar los procesos de contratación necesarios para atender y dar curso a todas las solicitudes de adquisiciones de bienes y servicios recibidas.
- Ejecución y seguimiento de todos los procesos concursales tramitados.
- 

#### **4. Servicios Generales**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 99%

La Unidad de Servicios Generales se encuentra conformada por distintas áreas, las cuales tienen como objetivo apoyar en la atención de emergencias, mediante los servicios de aprovisionamiento, control de bienes, mantenimiento de edificios y seguridad, administración de la flotilla, entre otros.

Para este periodo, esta dependencia logró un 99% de un 100% programado, esto gracias a la ejecución de las siguientes acciones:

- Gestionar una adecuada administración para los bienes patrimoniales de la Organización, a través de acciones y normativa relacionada con el control de activos.
- Atender las necesidades en las partidas centralizadas, para aquellas actividades de proyección y protección alineadas a los objetivos de la Organización, mediante la priorización y atención de las solicitudes de las dependencias.
- Gestionar las indemnizaciones correspondientes de la cartera de seguros de la Organización, por medio de la emisión o renovación de las pólizas.

- Atender los requerimientos de compra de herramientas, materiales y equipo para la debida atención de emergencias.
- Brindar atención y entrega oportuna de los requerimientos de mercadería autorizados, para el despacho en el Almacén de Aprovisionamiento.
- Mantener la flotilla vehicular de la organización en apego a la normativa registral vigente.
- Atender las necesidades priorizadas de infraestructura para la construcción de nuevas edificaciones y remodelaciones de estructuras existentes.

### **Desviaciones negativas:**

Con respecto a la desviación negativa que presenta el porcentaje de cumplimiento de la Unidad de Servicios Generales; está se presentó debido a que la atención que se logró de los reportes de averías de mantenimiento correctivo de las edificaciones, con base en una priorización lógica y técnica, fue de un 84% de los reportes recibidos.

Lo anterior, debido a que el personal de cuadrilla asignado a estas solicitudes, se tuvo que priorizar reportes generados por la Dirección General, Academia, Tecnologías de Información, Unidad de Ingeniería, entre otros.

### **5. Talento Humano**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La Unidad de Talento Humano procura que el recurso humano de la Organización cuente con las competencias, actitudes, aptitudes, capacidades requeridas, las cuales permitan desarrollar los procesos de gestión técnico - administrativo y operativa de manera eficiente y eficaz, de conformidad con las funciones estratégicas institucionales, potenciando el desarrollo personal y laboral de sus colaboradores.

Esta dependencia logró gestionar para este periodo, lo siguiente:

- Ejecutar semanalmente el proceso de planilla del personal administrativo, operativo, ocasional y suplente.
- Gestionar el 100% de los procesos relacionados con el ingreso del personal a la Organización.
- Ejecutar el 100% de los procesos relacionados con la promoción laboral y estudios técnicos de puestos requeridos en el Cuerpo de Bomberos
- Administración del contrato de Servicios de apoyo para la continuidad de los procesos organizacionales.

Con respecto, a la meta asociada a la implementación de los procesos de desarrollo humano integral del 100% de los colaboradores de la Organización, respectivamente en la ejecución del proceso de Evaluación de Desempeño al 100% del personal administrativo y operativo, se encuentra “abierta” dicha evaluación, debido a que se amplió el plazo por las inconsistencias que se han presentado en el sistema. Por lo tanto, se está cotizando para

el 2020 un software para la aplicación de la Evaluación del Desempeño, que permita que se agilice el proceso en su ejecución.

En cuanto al Área de Bienestar Laboral este logró obtener un 100% de lo programado, esta área se encuentra adscrita a la Unidad de Talento Humano y tiene como objetivo brindar los servicios de Nutrición, Toxicología, Farmacia y Medicina de Empresa al personal de la Organización.

Lo anterior, con base en el principio de integralidad de la salud y desde el enfoque de prevención, así como la seguridad del personal del Cuerpo de Bomberos.

Dentro algunas de las actividades realizadas, se mencionan las siguientes:

- Atender el 100% de los colaboradores que asistan a cita de morbilidad en los servicios de salud institucional
- Efectuar la valoración integral de salud al 100% de personal de nuevo ingreso al Cuerpo de Bomberos.
- Desarrollar e implementar en el Cuerpo de Bomberos un plan de prevención y promoción de la salud integral.
- Fortalecer en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, el Sistema de Gestión Preventiva de Seguridad y Salud Ocupacional, mediante la asesoría, sistema de registro de accidentes y evaluaciones medioambientales.

Como parte del fortalecimiento organizacional, en el Sistema de Gestión Preventiva de Seguridad y Salud Ocupacional se brindan al menos cuatro talleres de reporte e investigación de accidentes laborales a nivel nacional durante el año, se asesora a la Comisión de Lineamientos, se realizan visitas en los centros de trabajo para verificar las condiciones de seguridad, higiene y salud del personal e instalaciones, de acuerdo con las prioridades establecidas

## **6. Mantenimiento Vehicular**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La esencia de la Unidad de Mantenimiento se refiere a la contribución sostenible de los servicios institucionales, esto mediante la disponibilidad de la flotilla de emergencias y un adecuado mantenimiento para la flotilla de apoyo.

Para el logro del objetivo de esta Dependencia, se realizaron los mantenimientos preventivos, obteniendo como resultado la disponibilidad del 90% de la flotilla de emergencia. Así como, la implementación del proyecto de las Unidades Móviles, lo cual ha permitido detectar fallas y evitar que se presenten Unidades fuera de servicio.

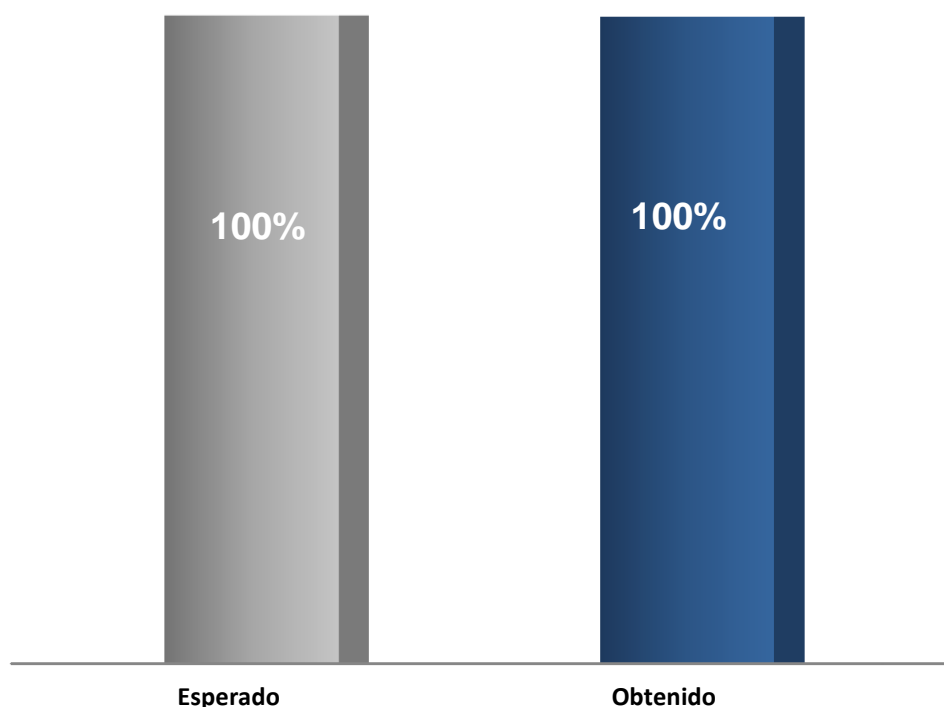
Por otra parte, se encarga de tramitar los expedientes de las reparaciones dentro de los plazos establecidos en los procedimientos aprobados, para este año, más del 80% de los expedientes se tramitaron en tiempo por parte de los inspectores, lo que se evidencia en la mejora de los tiempos.

En pro de la mejora de la capacidad de respuesta del Cuerpo de Bomberos, se implementó para este periodo, el Plan de Mantenimiento Preventivo de la flotilla vehicular, del cual se atendieron el 100% de los mantenimientos preventivos programados y se efectuó una inspección de mantenimiento preventivo en todas las Estaciones de Bomberos.

### **Promedio de Ejecución del PAO 2019**

A continuación se muestra el resultado del promedio de ejecución correspondiente al Sub programa 02 de la Dirección Administrativa:

**Gráfico N°4. Promedio Ejecución PAO 2019 – Subprograma 01, Dirección General.**



**Fuente:** *Elaboración propia de la Unidad de de Planificación*





# III. SUBPROGRAMA 03

DIRECCIÓN OPERATIVA

### 3. Sub programa 03 – Dirección Operativa

La Dirección Operativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, conforma el sub programa 03 de la estructura interna de la Organización. Esta Dirección integra las dependencias cuya función es brindar servicios tanto de protección como de prevención a la comunidad en general. Asimismo, se hace cargo de la capacitación de todos los colaboradores de la Institución.

Se presentan a continuación, los resultados obtenidos por las dependencias que conforman la Dirección Operativa, al cierre del periodo 2019:

**Tabla N°3. Resultados PAO 2019 – Subprograma 03, Dirección Operativa.**

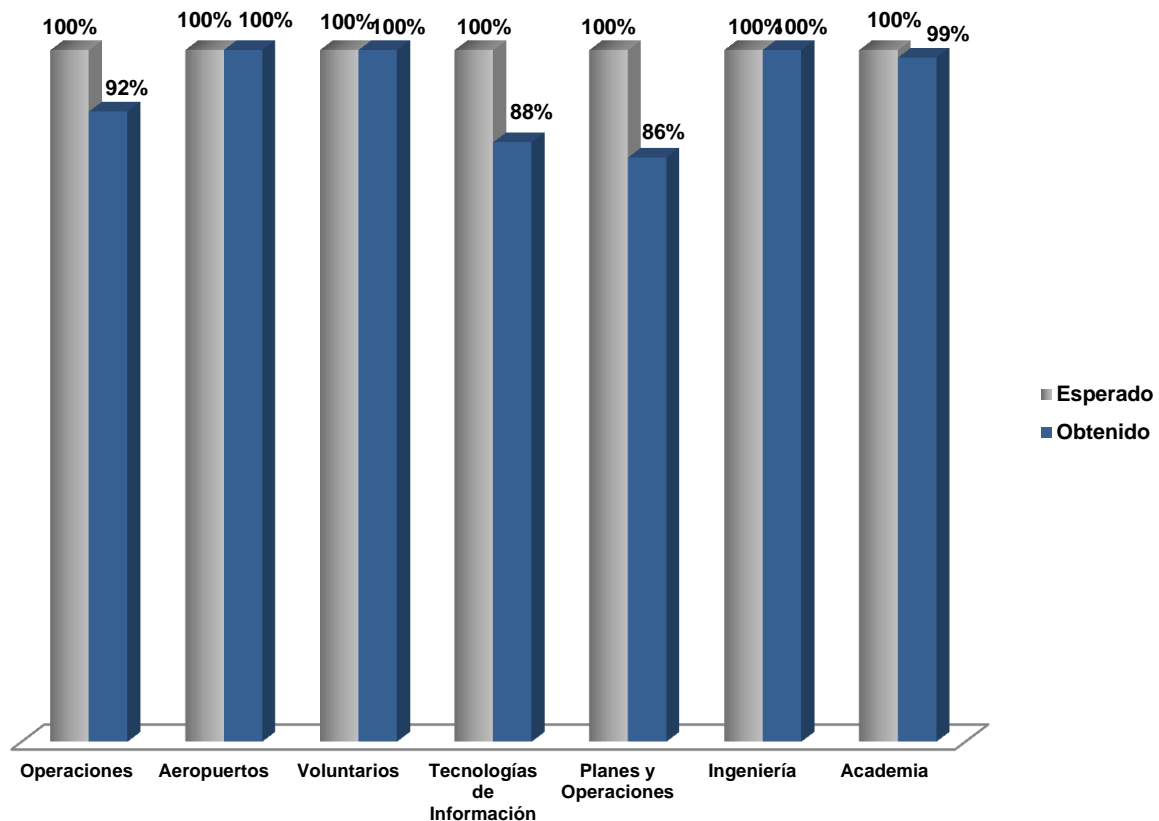
<b>SUBPROGRAMA 03 - DIRECCIÓN OPERATIVA</b>			
<b>Resultados de ejecución por meta</b>			
<b>Dependencia</b>	<b>Por Meta</b>		
	<b>Esperado</b>	<b>Obtenido</b>	<b>Desviación</b>
<b>Operaciones</b>	100%	92%	-5%
<b>Aeropuertos</b>	100%	100%	0%
<b>Voluntarios</b>	100%	100%	0%
<b>Tecnologías de Información</b>	100%	88%	-12%
<b>Planes y Operaciones</b>	100%	86%	-14%
<b>Ingeniería</b>	100%	100%	0%
<b>Academia</b>	100%	99%	-1%
<b>Promedio</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>-5%</b>

*Fuente: Elaboración propia del Área de Planificación*

#### **Cumplimiento general PAO – Sub programa 03**

Se muestra a continuación, mediante un grafico comparativo, el detalle de los porcentajes esperados de cumplimiento versus los porcentajes reales alcanzados por las actividades del Sub programa 03, esto para el cuarto trimestre de este año.

**Gráfico N°5. Resultados PAO 2019 – Subprograma 03, Dirección Operativa.**



*Fuente: Elaboración propia del Área de Planificación*

## Actividades ejecutadas por Dependencia

### 1. Estaciones

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 92%

Alrededor del territorio nacional, el Benemérito Cuerpo de Bomberos cuenta con un total de con 76 estaciones de bomberos, las cuales se encuentra distribuidas estratégicamente siendo las encargadas de brindar servicios de protección con personal operativo altamente capacitado para la atención de las diferentes emergencias.

Para este periodo, se logró obtener un 92% del 100% esperado. Dentro de las actividades que coadyuvaron al cumplimiento del marco estratégico institucional, se encuentran:

- Atender el 100 % de las llamadas de auxilio dentro del ámbito de acción del Cuerpo de Bomberos en todo el país, cumpliendo con los estándares establecidos por la Dirección Operativa.
- Potenciar la eficacia en la atención de posibles emergencias futuras realizando simulaciones sobre los riesgos de la zona de cobertura de las estaciones,

concretando un total de 12 visitas de riesgo por batallón, las cuales se califican, a través de un método de evaluación de las simulaciones y simulacros.

- Gestionar el 100% de adquisición de las unidades y vehículos, que sean requeridos por el Cuerpo de Bomberos, para la atención de las emergencias de su competencia.
- Gestionar para cada una de las unidades operativas (UO) una estructura sólida, funcional, eficaz y capacitada para la atención de las emergencias de su competencia, tales como: Rescate Acuático, Canina, Agreste, Forestal, Materiales Peligrosos y emergencias médicas, entre otros.
- Ejecutar el programa de capacitación en servicio en las Estaciones de Bomberos.
- Implementar un programa que promueva el dominio de los lineamientos estándares de operación y la adecuada aplicación en la atención de emergencias.
- Gestión de la consecución de los insumos requeridos para el desarrollo de un Plan de Continuidad Operativa, en pro de la respuesta oportuna y eficaz en la atención de emergencias.
- Como parte del compromiso social y ambiental de la Organización, esta dependencia desarrolló un proceso para determinar una estrategia de actividades de protección al medio ambiente en la atención de emergencias, por lo que, se realizó una investigación de las razones más frecuentes por las que el medio ambiente se vea afectado por nuestras acciones en la atención de emergencias.

Además, se aplicó una herramienta como plan piloto como parte de uno de los batallones, con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos a través de la misma, en pro del análisis de posibles ipirtuidades de mejora. Dicha herramienta será aplicada en el 2020 por los demás batallones.

### **Desviaciones negativas**

Con respecto a las actividades que tuvieron alguna ingerencia para una desviación negativa, se encuentra en proceso la aplicación de la herramienta para los estándares definidos, por lo que, en este periodo se realizó un taller para definir los estándares de calidad, para tener conceptualizado cuáles serían los que se consideran relevante desarrollar. Este herramienta se trabajó en conjunto con el Área de Gestión de Calidad y se determinó, que en el 2020 esta Dependencia desarrollaría la propuesta y la Unidad de Operaciones replicaría la información a nivel operativo.

En cuanto a los lineamientos relacionados con mitigar dentro de lo posible la afectación al medio ambiente para las aspectos determinados, se encuentran en proceso de publicación a nivel organizacional. Además, se encuentra en proceso la capacitación para la concientización sobre este tema, por lo que, se programarán para el primer trimestre del 2020 en el momento que estén debidamente oficializados.

## 2. Aeropuertos

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

Esta dependencia se encarga de atender el 100% de las llamadas de auxilio en lo que respecta a las emergencias aeroportuarias, competencia del Cuerpo de Bomberos, según con los estándares internacionales en dicha materia.

En pro de la atención de emergencias con calidad, se gestionó la participación y aprobación del 100% del personal operativo en una capacitación para la certificación SEI acorde al convenio con la Dirección General de Aviación Civil.

Además, mediante 3 evaluaciones anuales para el personal operativo, se potencia la eficiencia en la atención de emergencias promoviendo la buena salud, a través de una buena condición.

También, se realizó un programa de capacitación en servicio en complemento a los procesos educativos de la institución, el cual desarrolle, mida y salvaguarden las habilidades definidas para el personal SEI, para este aspecto se efectuaron 3 evaluaciones anuales con un cumplimiento superior al 90%. Asimismo, se capacitan en los lineamientos de estándares de operación y la adecuada aplicación en la atención de emergencias aeroportuarias.

Con la finalidad de potenciar la eficacia en la atención de posibles emergencias futuras en los aeropuertos realizando simulaciones sobre los riesgos de la zona de cobertura de las estaciones, se realizaron 12 visitas por cada estación aeroportuaria, con base en el método de evaluación de las simulaciones y simulacros que se realizan en los aeropuertos.

Como parte de la preparación del cómo la Organización se prepara para futuros incidentes que puedan poner en peligro a ésta y a su misión básica a largo plazo, se desarrolló para este periodo un Plan de Continuidad Operativa, basado en los insumos requeridos, tales como Edificaciones, agua, combustible, entre otros, para una respuesta oportuna y eficaz en la atención de emergencias.

### **3. Bomberos Voluntarios**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

Esta Unidad está integrada por personas que brindan sus servicios de manera voluntaria a la Organización, brindando apoyo y servicio operativo en cada una de las estaciones de bomberos.

Para este periodo, empezó a regir el nuevo Reglamento de Bomberos Voluntarios del Benemérito Cuerpo de Bomberos, por lo tanto, dentro de este proceso de transición se designó a como jefatura directa a cargo de esta Unidad a la Unidad de Operaciones.

Con respecto al porcentaje obtenido se logró alcanzar el 100% esperado para este periodo evaluado.

Dentro de las actividades desarrolladas en pro de la integración del personal voluntario acorde a la estructura definida por el nuevo reglamento aprobado; se formularon cada uno de los procedimientos requeridos para una adecuada gestión de esta Unidad y se realizaron reuniones por cada uno de los Jefes de Batallón con los Jefes de Compañía, para socializar el proceso de integración en cada una de las Estaciones de Bomberos.

Además, se llevaron a cabo cuatro talleres de socialización de la nueva normativa que les regula, en este taller participaron las jefaturas de bomberos voluntarios, con la finalidad de que transmitan lo expuesto a cada uno del personal operativo que prestan servicio en cada una de las estaciones de bomberos.

De igual manera, como parte del proceso de integración del personal voluntario en pro de estandarizarlo al personal permanente, se trabajó en las siguientes actividades:

- Divulgación del Programa de Acondicionamiento Físico (PAF) en todos los Batallones.
- Integración de al menos el 50% del personal voluntario en el proceso del trimestre del PAF.
- Divulgación e integración de al menos el 80% del personal voluntario a las pruebas de certificación.

Por último, se plantearon acciones para integrar al personal voluntario en los sistemas de información institucional.

#### **4. El Planes y Operaciones**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 85%

Mediante la Unidad de Planes y Operaciones, se contribuye al desarrollo y crecimiento de la Dirección Operativa, a través de instrumentos que definan estrategias de control y normativa técnica operativa que favorezcan un servicio confiable y oportuno.

Además, funge como representante ante los organismos nacionales e internacionales en aspectos de prevención y respuesta para la coordinación en el control de una emergencia, por lo que, se participó en el 100% de las reuniones de enlace interinstitucional.

Para este periodo, esta dependencia se encargó de elaborar, revisar y aprobar en conjunto con la Jefatura de Operaciones los planes operativos de los eventos o actividades relevantes, en las cuales participa el Cuerpo de Bomberos en el ámbito de su competencia.

Por otra parte, se revisaron y aprobaron 8 planes de los simulacros que se realizan a nivel nacional; además, se realizaron visitas a cada uno de los lugares para evaluar en el campo la ejecución de los planes en los simulacros Nacionales programados

Esta Unidad se encargó del desarrollo y planificación de las actividades y proyectos especiales designados por la Dirección General o la Dirección Operativa.

#### **Desviaciones negativas**

Las desviaciones negativas están relacionadas con:

- Ejecución de los métodos de formación de oficiales, esta se encuentra en proceso
- Por otra parte, para el último trimestre evaluado, se tenía programado la entrega del producto terminado a la Dirección Operativa y a la Jefatura de Operaciones; en relación con la identificación de elementos para el manejo de la información en emergencias de esa especialidad.
- Como parte de participar en todos los análisis Post- Incidentes convocados por los diferentes mandos de los incidentes relevantes, se debía entregar un informe de cada análisis.

Estas actividades, no se pudieron ejecutar en su totalidad, debido a que el anterior Encargado de la Unidad de Planes de Operaciones, se acogió al derecho de pensión, por lo que, se programaron las diferentes actividades para el primer trimestre 2020 a cargo del Sr. Alexander Araya Micó, nuevo encargado de esta dependencia.

## 5. Tecnologías de Información y Comunicaciones

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 88%

La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones mediante el accionar de las actividades basadas en brindar los servicios tecnológicos de manera oportuna y eficiente hacia la Institución, logró alcanzar un 88% de un 100% programado para este periodo.

Por otra parte, esta dependencia brinda soluciones innovadoras en materia de tecnologías de información y comunicaciones para apoyar las labores operativas y administrativas de la institución; lo anterior en pro del cumplimiento de las regulaciones vigentes en esta materia, así como en el desarrollo de actividades que impulsen la implementación de nuevas tecnologías en la Institución.

Esta dependencia, se encarga de fomentar la automatización de procesos para desarrollar nuevas herramientas para el procesamiento de la información, por lo que, se generó un inventario de los procesos de automatización aprobados. Sin embargo, la automatización de los procesos, se encuentran en proceso los contratos relacionados con los desarrollos de las nuevas soluciones, por lo que se espera ejecutarlos durante el primer trimestre 2020.

### **Desviaciones negativas**

En cuanto a las desviaciones negativas, se está en proceso la atención de algunos servicios de apoyo, debido a que estas dependen de contratos que fueron adjudicados finales del periodo, por lo que, es importante mencionar, que se dará continuidad en el próximo periodo de estas contrataciones.

De igual manera, la implementación de herramientas para contribuir a los procesos de toma de decisiones y manejo oportuno de la información, se encuentra en proceso, debido a que dependen a la ejecución de contratos, los cuales se programan llevar a cabo en el primer trimestre 2020.



## **6. Academia Nacional de Bomberos**

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 99%

Esta dependencia se encarga de gestionar los procesos formativos de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos y los clientes externos, de manera innovadora y basado en estándares de calidad, con el objetivo de desarrollar integralmente los conocimientos y habilidades.

Como parte de las actividades corresponde el potenciar las habilidades de los estudiantes a través de una ciudad académica que complemente el proceso de formación profesional, para ello se definió el plan de requerimientos para nuevos simuladores y mejora de los existentes para Campus.

Además, se buscó fidelizar clientes por medio de una experiencia extraordinaria a través del servicio de calidad que brinda la Academia, a través de la implementación de las estrategias de mejora basados en los resultados de la evaluación contratada.

Dentro de las acciones desarrolladas que aportaron a este cumplimiento, se encuentra el brindar el apoyo logístico al desarrollo de actividades de capacitación de la Academia Regional Centroamericana, la atención del 100% de solicitudes de mantenimiento y reparación de Campo de Entrenamiento y otras infraestructuras.

Lo anterior, con la finalidad de establecer el perfil académico para bomberos, mediante un sistema de información para mantener el control y la actualización de registros, se revisa y diseña el contenido de los cursos, bajo requerimientos técnicos internacionales, en la búsqueda del fortalecimiento académico del personal operativo, técnico, administrativo y especializado, a la vez que se imparte capacitación de acuerdo a la creciente demanda institucional.

De igual manera logró de manera satisfactoria brindar servicios de capacitación a personal externo a la institución, en materia de prevención y atención de emergencias,

### **Desviaciones negativas**

En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas se encuentra el implementar los procesos de capacitación de la curricula bomberil en la metodología virtual, aprobados para el periodo; para lo cual se trabajó en el proceso de virtualización del curso PRIMAP, apoyando en las gestiones de un equipo de trabajo. Además, se realizaron reuniones, con la Universidad Estatal a Distancia (UNED) y con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para poder conocer su oferta de formación en esta área y las posibilidades de intercambio de experiencias en virtualización de procesos formativos.

Por lo que, se espera concretar para el primer trimestre 2020 la conformación del equipo multidisciplinario institucional para ejecutar la virtualización de los procesos formativos requeridos y desarrollar alianzas estratégicas con ambas organizaciones mencionada para gestionar un proceso de aprendizaje interno en relación con la formación virtual.

## 7. Ingeniería

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

La Unidad de Ingeniería se encarga de realizar actividades para mejorar las condiciones de Protección Contra Incendios en las edificaciones nuevas y existentes en el país, esto se logra a través de la revisión de planos, inspecciones y pruebas de sistemas contra incendio.

Para este periodo, se realizaron 322 inspecciones en edificaciones nuevas o ya existente, de las cuales 171 corresponden a los locales del Mercado Centrales, 96 en edificaciones existente, 55 en edificaciones nuevas, además, se inspeccionaron 578 de GLP, en pro de verificar el adecuado funcionamiento de los sistemas de Protección Contra Incendios instalados. Además, se realizaron más de 110 pruebas de sistemas contra incendio en edificaciones nuevas y existentes.

Se realizaron 7912 trámites relacionados con el visado de planos. De igual manera, se brinda seguimiento a aquellas edificaciones donde los resultados de los informes de inspección y pruebas las clasifiquen como edificaciones con incumplimientos normativos graves o por calificación.

Como una función de asesorar y capacitar a profesionales e instituciones en la normativa técnica de protección contra incendios, se realizaron 16 cursos programados, más dos cursos adicionales, solicitados por Acueductos y Alcantarillados (AyA) y el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Una de las actividades relevantes, llevada a cabo este año, está relacionado con la actualización de 220 profesionales, en temas relacionados con la normativa nacional de protección contra incendios a través del Simposio de Protección Contra Incendios.

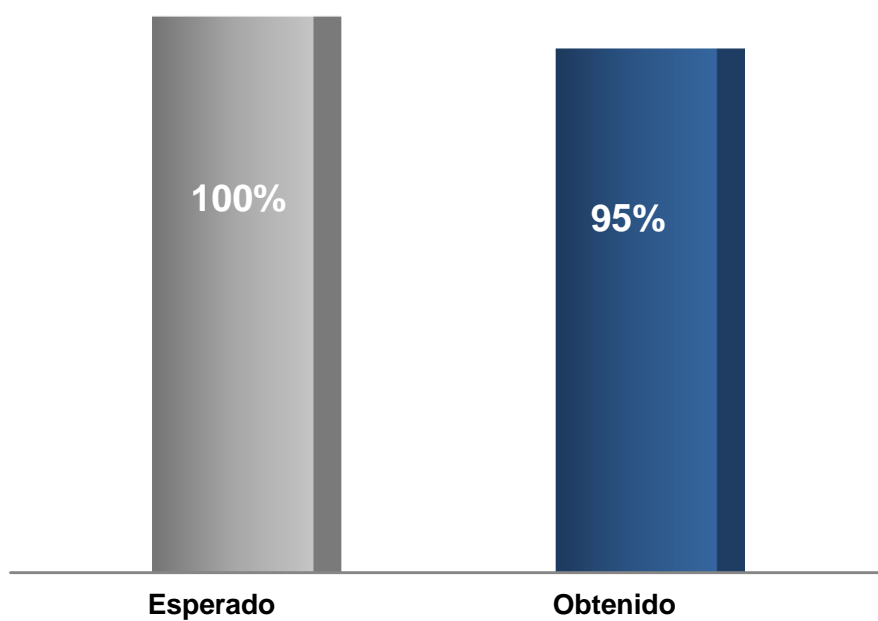
Por último, esta dependencia logró recaudar más de los 500.000.000 (quinientos millones de colones) por concepto de Revisión del planos constructivos, recaudando un total de 724.967.407, esto dado que la Ley de fortalecimiento a las finanzas públicas generó una exoneración de proyectos.

Por otra parte, recaudó más de los 100.000.000 (cien millones de colones) por concepto de inspecciones y venta de servicios técnicos preventivos, recaudando un monto real de 122.916.817, debido al incremento de las pruebas de sistema ejecutadas con respecto a lo proyectado, adicionalmente se generaron ingresos adicionales por la venta de servicios de inspección de GLP.

## Promedio de Ejecución del PAO 2019

A continuación se muestra el resultado del promedio de ejecución correspondiente al Sub programa 03 de la Dirección Operativa:

**Gráfico N°4. Promedio Ejecución PAO 2019 – Subprograma 03, Dirección Operativa.**





# IV. SUBPROGRAMA 04

## AUDITORÍA INTERNA

BOMBEROS  
COSTA RICA

#### 4. Sub programa 04 – Auditoría Interna

- **Porcentaje esperado:** 100%
- **Porcentaje alcanzado:** 100%

Como se mencionó anteriormente, el objetivo específico de la Auditoría Interna, corresponde a una actividad independiente, la cual tiene como objetivo agregar valor y mejorar las operaciones del Cuerpo de Bomberos mediante la supervisión continua, es por ello que su gestión no es evaluada directamente por la Administración, sino de manera independiente por la propia jefatura de dicha Unidad.

No obstante, en pro del cumplimiento del objetivo de transparencia institucional, se plantea por medio de este informe, los resultados generales en la ejecución de los objetivos programados por la Auditoría Interna.

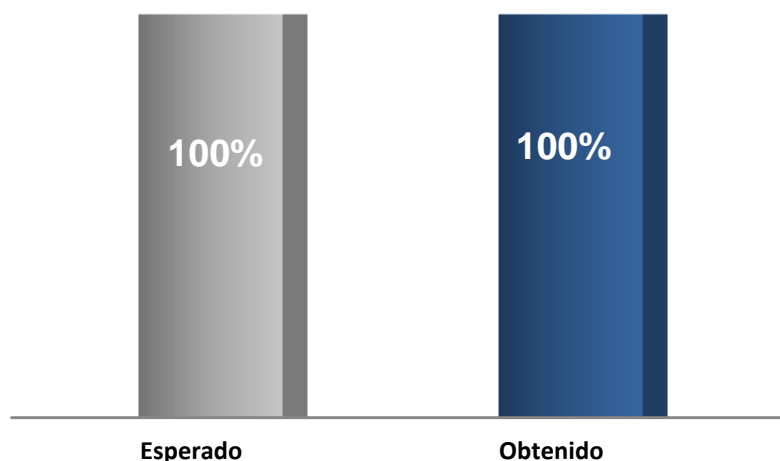
**Tabla N°4. Resultados PAO 2019 – Subprograma 03, Dirección Operativa.**

SUBPROGRAMA 04 - AUDITORÍA INTERNA			
Resultados de ejecución por meta			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Auditoría Interna	100%	100%	0%
Promedio	100%	100%	0%

*Fuente: Elaboración propia del Área de Planificación*

Aunado a lo anterior se presenta el promedio de cumplimiento general del PAO del Sub programa 04, para el cierre del periodo 2019.

**Gráfico N°5. Promedio Ejecución PAO 2019 – Subprograma 04, Auditoría Interna.**



*Fuente: Elaboración propia del Área de Planificación*

Dentro de las principales actividades ejecutadas por este ente fiscalizador, cabe mencionar la comunicación fluida con las autoridades, el personal y terceros interesados; además, fomentar la cultura del Control Interno y la eficiencia de las operaciones, mediante acciones como:

- Implementar las técnicas electrónicas efectivas de comunicación de resultados y de seguimiento de recomendaciones de los estudios de Auditoría.
- Desarrollar planes de auditoría basados en una valoración de riesgos de procesos y actividades en la institución.
- Supervisar las acciones que desarrolla la administración en la valoración de riesgo y la implementación del SEVRI.
- Verificar el cumplimiento de Control Interno en las diferentes dependencias administrativas del Cuerpo de Bomberos.
- Visitar las Estaciones de Bomberos de todo el país para verificar Control Interno y eficiencia operaciones.

El cumplimiento de las actividades anteriores coadyuvó a obtener al 100% esperado.



# **V. CONSOLIDADO GENERAL PAO 2019**

## 5. Consolidado General PAO 2019

La adecuada planificación estratégica de la Organización, basada en el seguimiento y control de las metas y acciones de cada una de las dependencias, permite la consecución del marco estratégico del Cuerpo de Bomberos, así como en los objetivos estratégicos del PEI 2019-2023.

Por ende, el incremento de los procesos de planificación y la complejidad de los trabajos que deben desarrollarse a nivel nacional dentro de la Organización, incluyendo la gestión de cada una de las unidades, se convierten en una amenaza para la organización si no poseen un proceso de planificación adecuada.

Con base en esa necesidad, es fundamental examinar constantemente la gestión y el trabajo desarrollado por cada unidad dentro del Cuerpo de Bomberos, lo que permite adelantar todos los acontecimientos y la conclusión de cada uno de los planes programados para cada determinado periodo.

En virtud de lo anterior y con la finalidad de conocer el cumplimiento general del Plan Anual Operativo 2019, se detalla a continuación por medio de los cuadros adjuntos, la ejecución de las metas programadas.

**Tabla N°5. Promedio de la Administración de Cumplimiento de Metas – Plan Anual Operativo 2019.**

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica Consolidado General PAO 2019		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección General	100%	99%
Dirección Administrativa	100%	100%
Dirección Operativa	100%	95%
<b>Promedio General</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>

*Fuente: Elaboración propia de la Unidad de Planificación*

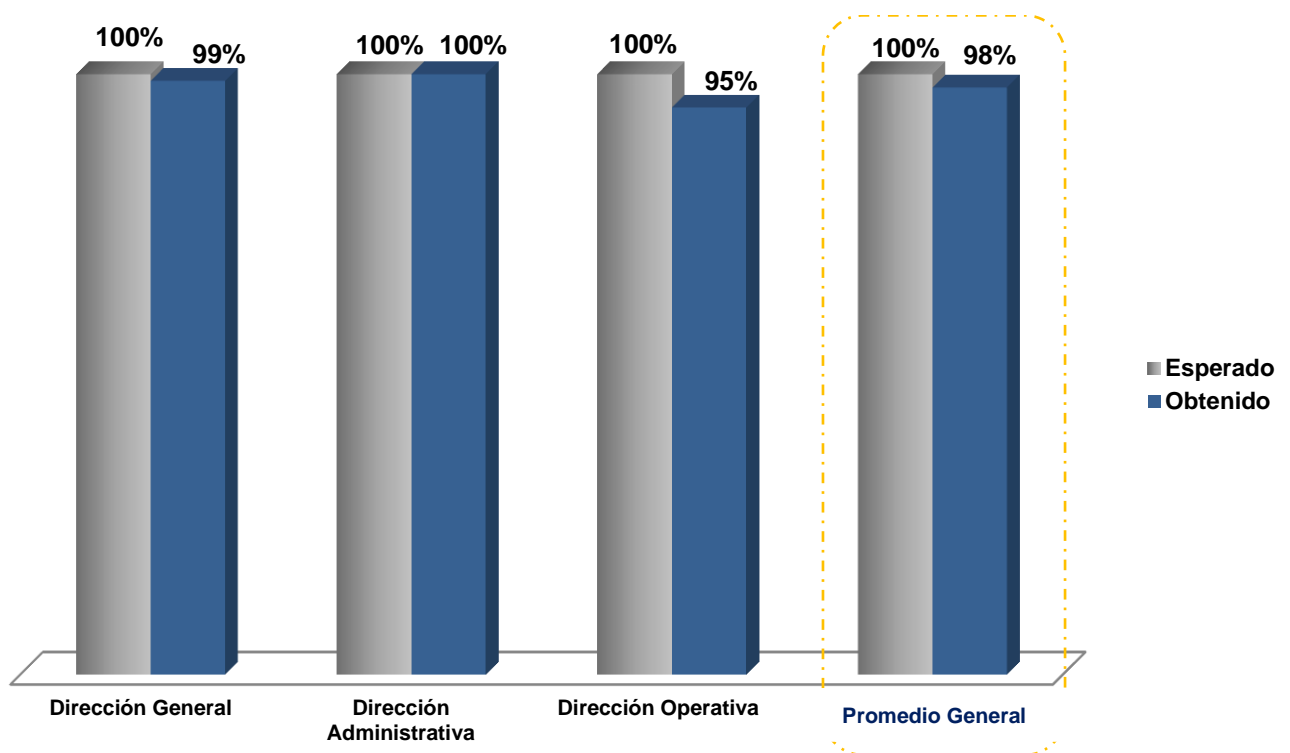


**Tabla N° 6. Promedio de la General de Cumplimiento de Metas – Plan Anual Operativo 2019.**

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica Conglomerado General		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección General	100%	99%
Dirección Administrativa	100%	100%
Dirección Operativa	100%	95%
Auditoría Interna	100%	100%
<b>Promedio General</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>

*Fuente: Elaboración propia de la Unidad de Planificación*

**Gráfico N°6. Consolidado General– Promedio de la Administración BCBCR.**



*Fuente: Elaboración propia de la Unidad de Planificación*

Cabe destacar que el consolidado general no incluye los resultados de la Auditoría Interna debido a la naturaleza fiscalizadora de dicha unidad para con la Organización.

### **Plan de Mejoras – Plan Anual Operativo 2019**

Posterior al conocimiento de los datos detallados en este informe, será remitido un plan de mejoras en el cual se consolidan las acciones correctivas, derivadas de la evaluación del Plan Anual Operativo 2019 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Lo anterior, con el objetivo de definir un programa de mejoramiento de la función administrativa y operativa de la Organización a partir de los objetivos definidos por cada una de las dependencias.



# **VI. PRESUPUESTO**

**AL 31 DE DICIEMBRE 2019**

## 6. Presupuesto ejecutado al 31 de diciembre 2019

A través de las tablas adjuntas, se detalla el porcentaje específico de cumplimiento por subprograma y objetivos, en relación a los resultados obtenidos a nivel de ejecución de metas, acciones y presupuesto.

Este tipo de datos, permite formular estrategias contemplando las fortalezas y oportunidades de mejora más relevantes dentro de las áreas funcionales, ofreciendo una base para identificar y evaluar los resultados alcanzados y las actividades por desarrollar.

**Tabla N° 6. Detalle por Sub Programa – Ejecución presupuestaria 2019**

<b>Resultados de ejecución presupuestaria por subprograma</b>			
<b>Subprograma</b>	<b>Presupuesto 2019</b>		
	<b>Definitivo*</b>	<b>Ejecutado*</b>	<b>% Ejecución por Objetivo</b>
<b>Subprograma 1- Dirección General</b>	542.424.375	494.633.889	91%
<b>Subprograma 2- Administrativo</b>	46.561.197.640	42.895.029.873	92%
<b>Subprograma 3- Operativo</b>	1.969.333.276	1.584.484.039	80%
<b>Subprograma 4- Auditoria</b>	16.077.813	15.212.457	95%
<b>Total</b>	<b>49.089.033.104</b>	<b>44.989.360.258</b>	<b>92%</b>

*Fuente: Realizado por el Área de Gestión de Calidad*

**Tabla N°7. Ejecución  
Presupuesto por  
Objetivos**

<b>Ejecución Presupuesto por Objetivos</b>			
<b>Objetivo</b>	<b>Presupuesto definitivo</b>	<b>Ejecutado (**) 01/06/2019 al 31/12/2019</b>	<b>% Ejecución por Objetivo</b>
<b>21. Prevención</b>	8.361.829.937	8.141.801.148	97%
<b>22. Protección</b>	40.711.125.354	36.832.346.654	90%
<b>23. Auditoría Interna</b>	16.077.813	15.212.457	95%
<b>Total general</b>	<b>49.089.033.104</b>	<b>44.989.360.258</b>	<b>92%</b>

Según los datos mostrados, la ejecución presupuestaria por subprograma y por objetivos, permite inferir que el uso de los recursos se encuentra acorde con los requerimientos determinados para el periodo, los cuales fueron previstos por la institución para el desarrollo de los procesos y proyectos planteados en el Plan Anual Operativo 2019.

El desempeño institucional impacta de forma positiva a la población costarricense, de conformidad con las funciones realizadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, con respecto al cumplimiento de su misión organizacional, dirigida a brindar protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentren amenazados por incendios y situaciones de emergencia.

A pesar de las desviaciones presentadas a nivel de cumplimiento de los objetivos, se determina que éstas responden a la necesidad de atender de forma prioritaria algunos de los procesos y proyectos planteados, afectados principalmente por acontecimientos coyunturales; no obstante, se considera satisfactorio el cumplimiento de lo planificado.

Lo anterior demuestra el compromiso por parte de la Administración por mejorar la planificación, control, seguimiento y ejecución de las metas propuestas al inicio de cada gestión, a pesar de los contratiempos y factores externos que afectan de manera directa o indirecta la consecución de los objetivos organizacionales



v.

# PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA

BOMBEROS  
COSTA RICA

## 7. Proyectos de inversión pública, presupuesto 2019 en presupuesto 2019

Tabla N°8. Proyectos de inversión pública, presupuesto 2019.

Objetivo estratégico afectado PEI 2019-2023	Objetivo específico PAO 2019	Producto	Acciones	Proyecto	Monto total presupuestado 2019	Monto del gasto ejecutado 2019	Avance en el logro de las metas anuales	Justificación
2. Servicio Operativo	2. Protección	2.2.2.10 Atender las necesidades priorizadas de infraestructura para la construcción de nuevas edificaciones y remodelaciones de estructuras existentes.	2.2.2.10.1 Gestionar la construcción de nuevas edificaciones, las cuales son previamente definidas mediante una priorización.	Construcción del Complejo de Capacitación	€ 341 956 692,00	€ 405 924 953,42	119%	El gasto ejecutado supera lo estimado para el periodo 2019, debido a que en este se da el cierre de las obras y se solicita el reajuste de precios por parte de los contratistas. Debido a que el reajuste depende de la variación de precios de mercado no es posible estimar el monto exacto desde el periodo anterior
				Construcción de la Estación de Pérez Zeledón	€ 186 526 751,00	€ 270 645 710,67	145%	
				Construcción de la Estación de Sarapiquí	€ 204 448 469,00	€ 139 092 013,61	68%	
				Construcción de la Estación Naval	€ 400 000 000,00	€ -	0%	No fue posible ejecutar el presupuesto debido a que se extendió el proceso de elaboración de anteproyecto, en consideración de una repriorización de necesidades de la Organización y alcances de las obras.
				Construcción de la Estación de Tortuguero	€ 200 000 000,00	€ -	0%	
				Construcción de la Estación de Aguas Zarcas	€ 250 000 000,00	€ -	0%	
			2.2.2.10.2 Gestionar la remodelación de edificaciones existentes, las cuales son previamente definidas mediante una priorización.	Remodelación de la Estación de Puerto Jiménez	€ 250 000 000,00	€ -	0%	No fue posible ejecutar el presupuesto correspondiente debido a que se extendió el proceso de licitación, el cual finalmente se declaró infructuoso al no contar con ofertas elegibles. Se replantea para el periodo 2020
				Remodelación de la Estación de San Vito	€ 250 000 000,00	€ -	0%	
				Remodelación de la Estación de Siquirres	€ 200 000 000,00	€ -	0%	No fue posible ejecutar el presupuesto correspondiente debido a que se extendió el proceso de licitación, el cual finalmente se adjudicó pero se ejecutará en el periodo 2020
				Remodelación de la Estación de Pavas	€ 150 000 000,00	€ -	0%	No fue posible ejecutar el presupuesto debido a que se extendió el proceso de elaboración de anteproyecto y cartel, en consideración de una repriorización de necesidades de la Organización
				Remodelación de la Estación de Cartago	€ 100 000 000,00	€ -	0%	

**Total € 2 532 931 912 € 815 662 678**



# DETALLE HISTÓRICO

PLAN ANUAL OPERATIVO

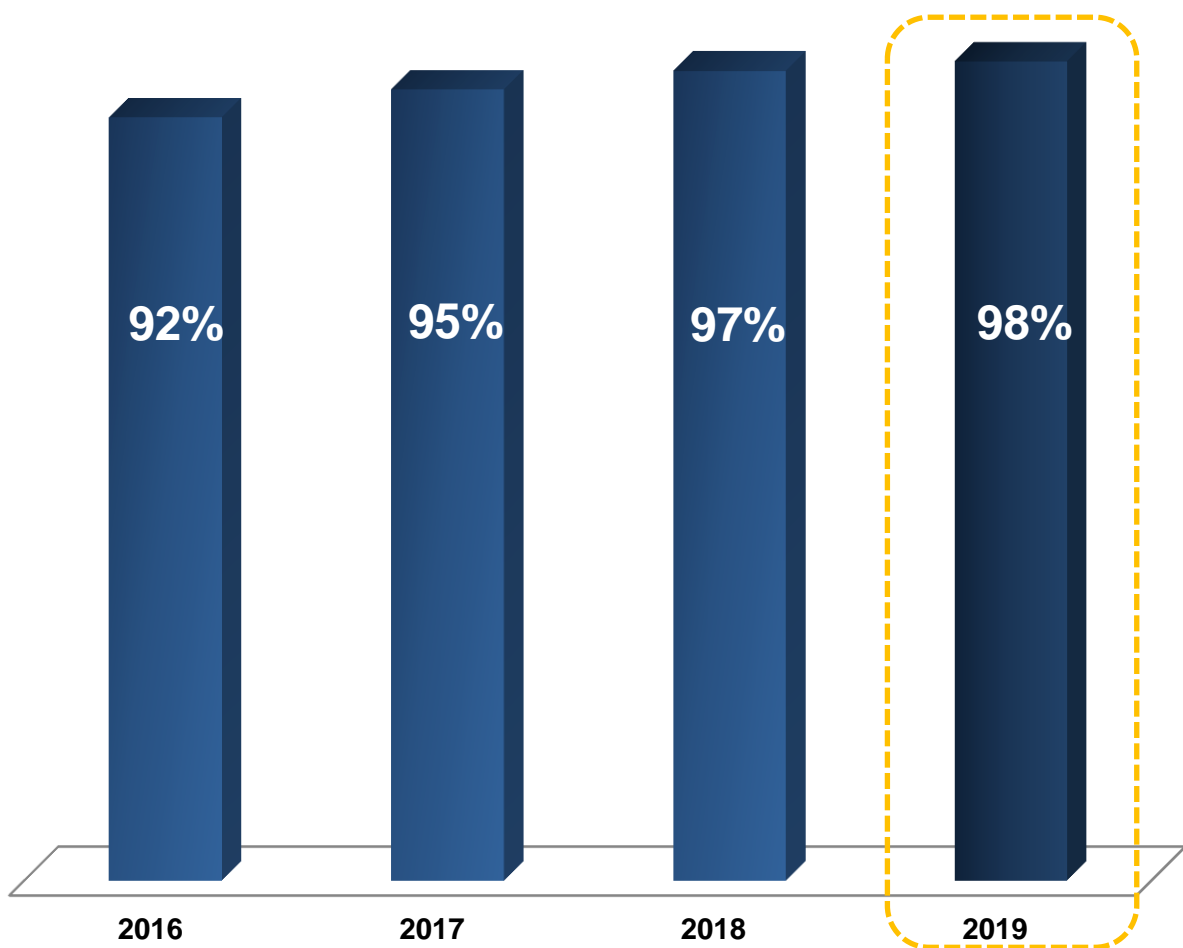
BOMBEROS  
COSTA RICA



## 8. Detalle Histórico – Plan Anual Operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Con el objetivo de evidenciar el proceso de planificación implementado desde el periodo 2016 al periodo 2019, se muestra a continuación el histórico de las evaluaciones obtenidas en el Plan Anual Operativo, los cuales evidencian los porcentajes alcanzados en los últimos 4 años de gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos, a nivel de ejecución por parte de la Administración.

**Gráfico N° 7. Detalle Histórico PAO BCBCR 2016-2019**



*Fuente: Elaboración propia de la Unidad de Planificación*