

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA



**EVALUACIÓN ANUAL
PLAN ANUAL OPERATIVO
2017**

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

Contenido

Presentación.....	3
Resume y análisis de resultados obtenidos	4
Desglose de resultados por subprograma	5
1. Sub programa 01- Dirección General.	5
2. Sub programa 02 - Dirección Administrativa.....	13
3. Sub programa 03 - Dirección Operativa.	23
4. Sub programa 04 – Auditoría Interna.....	33
Consolidado general.....	34
Promedio de la Administración de Cumplimiento de Metas – Plan Anual Operativo 2017.....	35
Promedio de la General de Cumplimiento de Metas – Plan Anual Operativo 2017.	35
Desempeño Institucional.	36
Ejecución por Objetivos.....	37
Ejecución del presupuesto por Objetivos.....	39
Detalle Histórico.	40
Propuesta de Plan de Mejoras.....	42
Anexo – Proyectos Constructivos.....	44

Presentación

Los objetivos, metas y presupuesto propuestos por el Benemérito Cuerpo de Bomberos para el periodo 2017, corresponden a la planificación institucional de corto plazo y ésta a su vez a la de mediano y largo plazo que se derivan de la estrategia institucional, reconociendo la misión como marco orientador global.

Alienado a la estrategia definida anteriormente y con un el objetivo de contar con un equipo de trabajo eficiente y eficaz, el Benemérito Cuerpo de Bomberos considera fundamental dentro de sus labores, medir constantemente el desempeño de las funciones ejecutadas por cada una de las dependencias que la conforman, aspecto que permite identificar las debilidades de los diversos equipos de trabajo que integran a la Organización y con base en ello, diseñar e implementar planes de mejora que apunten a temas específicos en pro de la subsanación de las deficiencias encontradas.

En virtud de lo anterior, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, ejecuta evaluaciones trimestrales, tanto las unidades o áreas de la organización, procurando mantener motivados y comprometidos en el cumplimiento de las fechas estipuladas para la ejecución de las tareas previamente programadas en sus planes de trabajo, a los colaboradores que integran a las diferente dependencias.

La finalidad de los procesos de evaluación implementados en el Cuerpo de Bomberos, se fundamenta en orientar la actuación y responsabilidad profesional de sus dependencias, con el propósito de obtener un rendimiento óptimo y satisfactorio y, en consecuencia, establecer un parámetro alto de eficiencia, eficacia y calidad de la Organización, la cual se caracterice por el empleo racional de los recursos de los que dispone y una mejora continua de los mismos.

Este tipo de herramientas, resultan muy útiles para la detección de aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia, permitiendo a la Organización, comprobar las capacidades profesionales con las que cuenta el Cuerpo de Bomberos.

En virtud de lo expuesto y considerando la evaluación como un punto clave en el desarrollo de cualquier entidad, debido a la repercusión directa que esta ejerce en el trabajo y la evolución de la organización, el Benemérito Cuerpo de Bomberos en concordancia con los requerimientos establecidos por la Contraloría General de la República, presenta el análisis acerca del avance de la ejecución del Plan Anual Operativo propuesto por el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, durante el periodo 2017, con corte al 31 de diciembre .

Mostrando a través del informe adjunto, los porcentajes de ejecución de las metas propuestas según los indicadores de gestión definidos en la planificación institucional, los periodos y presupuesto aprobado.

Resume y análisis de resultados obtenidos

Con el objetivo de presentar el cumplimiento de los objetivos planteados para el periodo 2017, se presenta mediante este documento, los resultados obtenidos por cada una de las dependencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos, con respecto a las actividades programadas mediante el Plan Anual Operativo (PAO) para el periodo 2017, en pro de la evaluación de la calidad e impacto de los servicios que brinda la organización, así como del desarrollo del trabajo que ejecute cada dependencia.

Los resultados se presentan en orden, partiendo de la conformación de los Sub programas con los que opera el PAO 2017 del Cuerpo de Bomberos y de conformidad con los porcentajes de cumplimiento esperados y alcanzados durante el periodo 2017 según lo planificado; aspecto que permite identificar las desviaciones de mayor relevancia con respecto a los objetivos, metas y resultados alcanzados.

La estructura del Plan Anual Operativo 2017 se rige a partir de los cinco objetivos estratégicos del PEI 2014-2018 y de las estrategias identificadas para alcanzar cada uno de ellos.

Se ha planificado realizar durante el periodo 2017, una serie de metas y acciones por dependencia, con la finalidad de alcanzar el cumplimiento exitoso en la ejecución de los objetivos definidos en el PAO 2017:

1. Gestión institucional.
2. Talento Humano.
3. Comunicación Estratégica.
4. Tecnología.
5. Atención de Emergencias.
6. Prevención de Emergencias.
7. Infraestructura.
8. Transparencia.
9. Auditoría Interna.

Cabe destacar que el objetivo definido por la auditoría interna es completamente ajeno a la evaluación institucional, debido a la función fiscalizadora que esta Unidad ejerce dentro de la Organización, sin embargo se plasma dentro de este informe con el objetivo de demostrar la transparencia en el ejercicio de las labores directas e indirectas que se desarrollan a nivel interno del Cuerpo de Bomberos.

En virtud de lo anterior, para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos al cierre del año en el PAO 2017, se analizan mediante este proceso de evaluación anual, el cual es definido por los requerimientos de la Contraloría General de la República, los resultados alcanzados por el Benemérito Cuerpo de Bomberos, su valoración en cuanto a su grado de satisfacción en función de los objetivos previstos, así

como las dificultades e incidencias surgidas en la ejecución de los mismo y las oportunidades de mejora alienadas a las posibles debilidades que sean detectadas.

Desglose de resultados por subprograma

1. Sub programa 01- Dirección General.

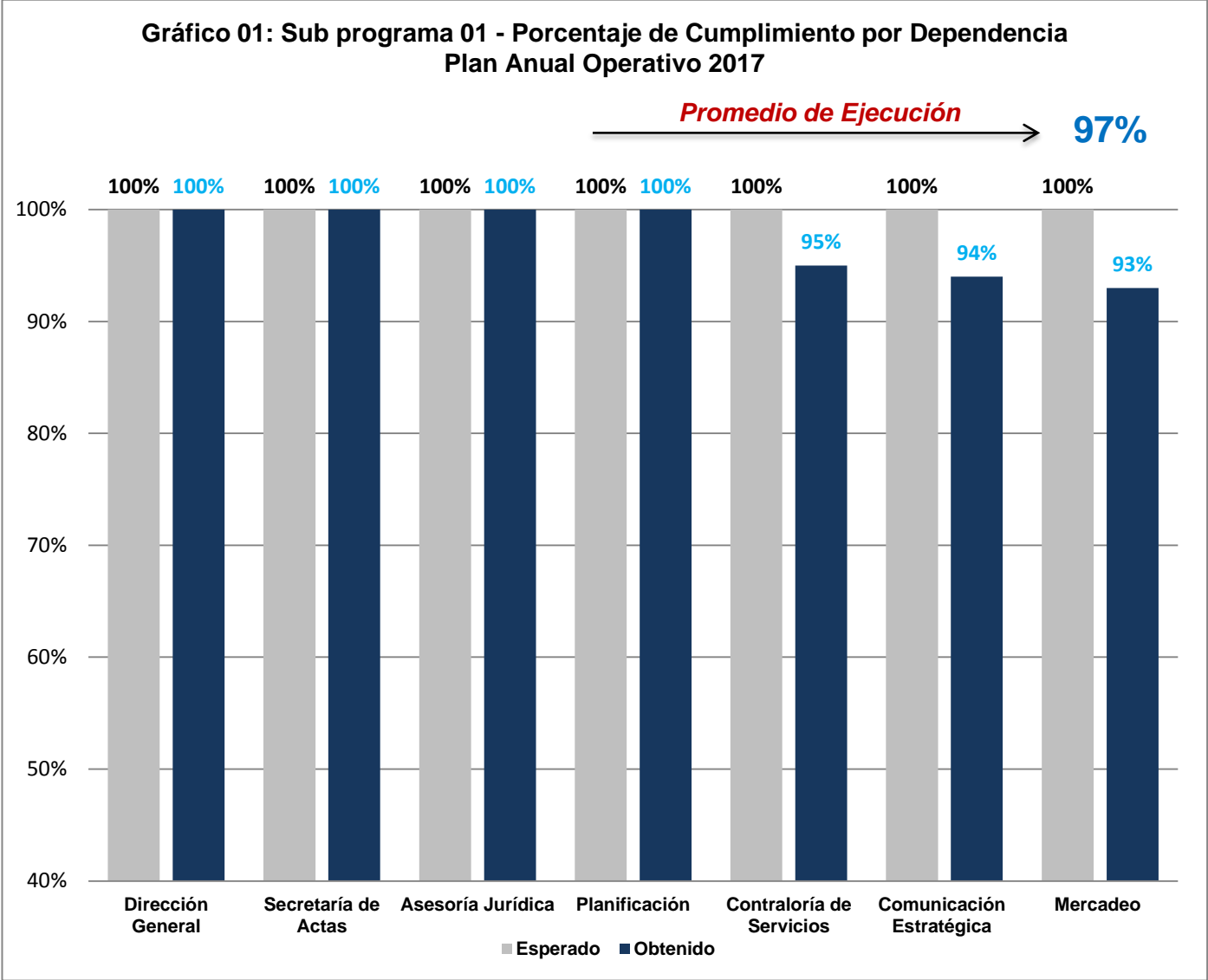
La Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos, lidera El sub programa 01 del Plan Anual Operativo 2017, estando conformado tanto por esta Dirección como por 6 dependencias más; Secretaria de Actas, Planificación, Asesoría Jurídica, Contraloría de Servicios, Comunicación Estratégica y Mercadeo.

Todo ellos, apoyan con el ejercicio de sus labores, en él logró de los objetivos organizacionales que se asocian a los temas de Gestión Institucional, Talento Humano, Comunicación Estratégica, Prevención de Emergencias y Transparencia.

Aunado a lo anterior, mediante la tabla adjunta se detalla el desglose porcentual de las cifras obtenidas por cada una de estas dependencias, en comparación con el porcentaje esperado al cierre del periodo 2017.

Tabla 1: SUBPROGRAMA 1- DIRECCIÓN GENERAL			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Dirección General	100%	100%	-
Secretaría de Actas	100%	100%	-
Asesoría Jurídica	100%	100%	-
Planificación	100%	100%	-
Contraloría de Servicios	100%	95%	-5%
Comunicación Estratégica	100%	94%	-6%
Mercadeo	100%	93%	-7%
TOTAL	100%	97%	-3%

A nivel general, el subprograma 01, ejecutó durante al cierre del año 2017, un 97% de las metas planteadas, porcentaje que coincide con el esperado para el periodo de estudio definido; el desglose de resultados obtenidos por dependencia, se detalla en el gráfico 01:



De conformidad con la información detallada en el gráfico, se detallan a continuación las principales actividades gestionadas por las dependencias adscritas a la Dirección General, para el logro porcentual reflejado en el periodo de estudio.

Las desviaciones negativas evidenciadas en el porcentaje de esperado de cumplimiento de cada actividad, en caso que corresponda, se debió a situaciones impredecibles por parte de la administración, por lo que se determinó necesario considerar para los periodos venideros, contar con rangos de tiempo un poco más amplios en la definición y

consecución de los objetivos propuestos para poder adecuar a los tiempos de cumplimiento planificados, cualquier situación inesperada que se presente.

Actividades Ejecutadas por Dependencia

1. Dirección General

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	100%

Al término del periodo 2017, la Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos, logró alcanzar la totalidad de los objetivos propuestos al 31 de diciembre del año anterior.

Estos objetivos se encuentran alineados a la gestión organizacional, por lo que dentro de las principales actividades ejecutadas por la Dirección General, se encuentran direccionadas al mantenimiento de la coordinación efectiva del sistema administrativo, financiero y operativo de la Organización.

Dentro de las principales actividades ejecutadas se encuentran:

- **Presentación de los proyectos, programas, actividades, reglamentos y otras gestiones de similar naturaleza e importancia en los ámbitos administrativo, jurídico y otros, que permitan la sostenibilidad y funcionamiento eficiente del Cuerpo de Bomberos ante el órgano rector de la Organización.**

La Administración logra la consecución de esta meta, gracias al diagnóstico de las necesidades que surgen a nivel organizacional en relación a los objetivos estratégicos propuestos, por lo que en relación a éstas necesidades, presenta propuestas de solución y desarrollo al Consejo Directivo, así como atiende en su totalidad la solicitudes instruidas por el mismo.

- **Fiscalización y monitoreo en el cumplimiento adecuado y oportuno del 100% de los acuerdos aprobados por el Consejo Directivo de Bomberos.**

En relación a la los proyectos, programas y demás actividades presentadas ante el Consejo Directivo, nacen diferentes acuerdos para el cumplimiento de los mismos, aspecto del cual la Dirección Gneral es responsable.

En virtud de lo anterior, esta dependencia se encarga de asignar los responsables de la ejecución de lo instruido por el máximo jerarca, para posteriormente analizar y presentar los resultados obtenidos en relación a ellos.

Por ello, al cierre del año 2017, la Dirección General logró ejecutar el 100% de los acuerdos instruidos por el Consejo Directivo.

- **Identificación de las fuentes de cooperación internacional para el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y CCBICA, por medio del MIDEPLAN y Cancillería.**

Gracias al establecimiento del programa de Cooperación Internacional, el cual permite satisfacer a las necesidades de cada una de las Unidades de la Organización en temas de interés en donde la cooperación internacional puede colaborar de manera relevante gracias a la proyección y versatilidad que ofrece. Se ha logrado identificar todo el equipo diplomático acreditado en el país para brindar cooperación a organizaciones como el Benemérito Cuerpo de Bomberos. Esto permite a la Organización identificar los agentes de cooperación pertinentes para la gestión de diferentes proyectos.

2. Secretaria de Actas

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	100%

La función primordial de la Secretaría de Actas, refiere en coordinar y colaborar en la logística de la elaboración y presentación de todos aquellos aspectos, que se relacionen con el Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos en sus sesiones ordinarias y extraordinarias, así como de los Comités Institucionales y demás reuniones que sean requeridas por la Dirección General.

Con respecto a este tema, esta dependencia ha logrado gestionar exitosamente cada una de las responsabilidades relacionadas con este tema, alcanzando el 100% del porcentaje esperado, previamente definido para este periodo en particular.

3. Planificación

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	100%

La Unidad de Planificación como unidad asesora de la Organización, se encarga de gestionar los procesos de planificación relacionados al cumplimiento integral de los objetivos estratégicos institucionales.

Aunado a lo anterior, la Unidad de Planificación logró completar en su totalidad, los objetivos programados al 2017 para este despacho. Dentro de las actividades que facultaron el cumplimiento exitoso de estos, cabe mencionar.

- La elaboración del Plan Operativo Anual (PAO) y articular el Anteproyecto Anual de Presupuesto Institucional.
- Control y seguimiento de Comisiones Institucionales asignadas por las Jefaturas inmediatas.
- Proposición, coordinación y ejecución del diseño y rediseño de los procesos administrativos de la Organización, para una adecuada gestión institucional en cumplimiento a las funciones y disposiciones de las normativas vinculantes.
- Realización junto con la Dirección General y la Dirección Administrativa, de estudios tendientes a estructurar el organigrama de manera que se ajuste a las necesidades funcionales del BCBCR.
- 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.
- Actualización de los procedimientos institucionales, en su función de instrumento para asegurar razonablemente la operación y el logro de los objetivos institucionales.

4. Asesoría Jurídica

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	100%

La Asesoría jurídica es la encargada de velar por los intereses de la organización en aspectos judiciales y brinda la correspondiente asesoría jurídica tanto al Consejo Directivo, como a la Administración Superior y a los funcionarios institucionales; además se encarga de refrendos de contrataciones administrativas y capacitaciones jurídicas.

En relación a lo expuesto, al cierre del periodo 2017, esta dependencia logro en el 100% lo establecido dentro de su Plan Anual Operativo. Dentro de las metas alcanzadas se encuentran:

- La atención del 100% de los requerimientos institucionales que competen a la Asesoría Jurídica, en temas tales como, el refrendo de contrataciones administrativas, la labor de procuraduría y la representación institucional.

- Ejecución de 6 capacitaciones al personal del Cuerpo de Bomberos, con respecto a los Procedimientos disciplinarios y Convención Colectiva de Trabajo, esto de conformidad con el programa de capacitación y su implementación, diseño previo al inicio del proceso.

5. Contraloría de servicios

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	95%

Es importante que los ciudadanos conozcan donde pueden acudir en caso de tener alguna sugerencia, inconformidad, recomendación, queja o denuncia en relación con los servicios prestados por el Benemérito Cuerpo de Bomberos y sobre las actuaciones de los colaboradores en el ejercicio de sus labores bomberiles, cuando estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados.

Para el ejercicio de esta función, se encuentra la Contraloría de Servicios; encargada de impulsar y fomentar una cultura de mejoramiento continuo de los servicios que presta el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Para el periodo 2017, dicha dependencia ejecutó un 95% del porcentaje esperado para el término del periodo en estudio.

En relación a las actividades ejecutadas de manera satisfactoria, cabe mencionar:

- Gestión del 100% de las sugerencias, felicitaciones, consultas, disconformidades, reclamos y denuncias que presenten los usuarios ante la Contraloría de Servicios. Atendiendo todas las consultas e inconformidades que han ingresado al cierre del año 2017, en total 89.
- Creación de los formularios para realizar las evaluaciones de cumplimientos de las leyes 7600, 8220, 9097, 9158, Programa Gobierno Digital, Red Interinstitucional de Transparencia y otras políticas públicas en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios.

Lo anterior, a través de la participación en talleres y reuniones de temas relacionados con: Derecho de acceso a la información (Decreto 40.200) del MIDEPLAN, Taller sobre el derecho de las personas con discapacidad, taller para las mejoras del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios según se establece en la Ley N.º 9158.

Desviaciones negativas

En virtud de la desviación negativa del 5% del cumplimiento del Plan que presenta la Contraloría de Servicios, se detalla a continuación la actividad que sufrió una desviación negativa en el porcentaje de cumplimiento esperado.

- **Realización de encuestas que permitan conocer la calidad en la prestación del servicio brindado por las distintas instancias a los miembros de la Organización.**

Esta meta se distribuyó en dos etapas: I etapa junio 2017, II etapa noviembre 2017; Las encuestas se efectuaron en julio y agosto del año anterior, para conocer la calidad de los servicios brindados por la Academia, Unidad Operativa y UPII, sin embargo el informe de la segunda etapa será remitido hasta el mes de febrero del año en curso, debido a retrasos que existieron por los ajustes que debieron realizarse en informe final.

6. Comunicación Estratégica

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	94%

El posicionamiento de la imagen institucional, aspecto que contribuye fielmente a la credibilidad interna y externa de la Organización y todo lo que esta representa, está a cargo de la Unidad de Comunicación Estratégica; la cual se encarga de la planeación, organización e implementación de campañas de información y actividades de proyección social y de marca.

En referencia y sustento a lo mencionado anteriormente, esta dependencia logró alcanzar un 94% del porcentaje programado para el cierre del periodo 2017, gracias a la consolidación de actividades relacionadas a:

- Comunicación de los objetivos, proyectos, avances, logros y principales acontecimientos del quehacer institucional, tanto a nivel externo como interno de la Organización, procurando que nuestros usuarios y colaboradores se perciban informados de lo que pasa en la Institución. Esto gracias a la utilización de instrumentos tales como:
 - Memorias anuales.
 - Boletines internos digitales.
 - Comunicados internos.
 - Canales realimentación internos.
 - Giras informativas dependencias.

- Reuniones informativas jefaturas.
- Estudio comunicación interna.

Desviaciones negativas

En relación a la desviación negativa que muestra esta dependencia con respecto al porcentaje esperado de ejecución, se concluye que la misma se presentó debido a que la publicación de carteles para la contratación de un juego interactivo y un app de prevención, que apoyaba el objetivo de comunicar cómo prevenir y cómo actuar en caso de incendio estructural, incendio forestal, escape de gas y ataques de abejas, de manera que, al menos, el 65% de los públicos encuestados sepa identificar cuatro de ellas, se realizará dentro del primer trimestre del año 2018.

Lo anterior se debió a que los carteles respectivos fueron diseñados, pero debieron ajustarse a mejoras con respecto a las necesidades y características que se requerían de ambos objetos, por lo que su publicación fue programada para el periodo 2018, tal como se mencionó anteriormente.

7. Mercadeo

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	93%

El fundamento del accionar del área de mercadeo, se fundamenta en apoyar los servicios que comercializa el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica para el público externo.

De igual manera, se encarga de gestionar los patrocinios para las actividades que la organización requiera, así como fungir como el enlace con la Fundación Bomberos por siempre para trabajos en conjunto.

Aunado a lo anterior, esta dependencia logró alcanzar al cierre del periodo 2017, un 93% del porcentaje esperado (100%).

En relación a las diferentes actividades que facultaron el logro de estos objetivos, cabe destacar lo siguiente.

Se llevó a cabo la firma del convenio de cooperación entre la Fundación Bomberos por Siempre de Costa Rica y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, así como el cumplimiento y seguimiento de lo establecido en el mismo.

Lo anterior con el objetivo de mejorar la colaboración entre las partes, contribuyendo al bienestar físico, social y emocional de todos los trabajadores activos y no activos de la

organización, a través de actividades de carácter cultural, deportivo, protocolario, social y motivacional.

Desviaciones negativas

Con respecto al incumplimiento presentado en relación al 100% esperado, se debió principalmente a una decisión por parte de la Administración, la cual determino necesario contratar con una asesoría en mercadeo en pro del mejoramiento del Plan de mercadeo diseñado por el área, con el objetivo de para mejorar y detallar su contenido así como su implementación, la cual se encuentra programada para el segundo trimestre del 2018.

Esta decisión se debió a la necesidad de incorporar más servicios en la cartera de la Organización, por lo que se analizaran varias propuestas con el objetivo de diversificar la misma, ampliar los nichos de mercado y así posicionar aún más la imagen institucional.

2. Sub programa 02 - Dirección Administrativa.

La Dirección Administrativa se encarga de garantizar el alineamiento estratégico, la efectividad y la sostenibilidad de la gestión táctica y operativa de los servicios administrativos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.

Está integrada por las unidades de: Proveeduría, Servicios Financieros, Servicios Generales, Recursos Humanos y Mantenimiento Vehicular.

En pro de la evaluación del cumplimiento de las metas y acciones programadas para el cierre del periodo 2017, se detalla mediante la tabla adjunta el porcentaje de cumplimiento de cada dependencia con respecto al porcentaje esperado, con corte al 31 de diciembre del periodo 2017.

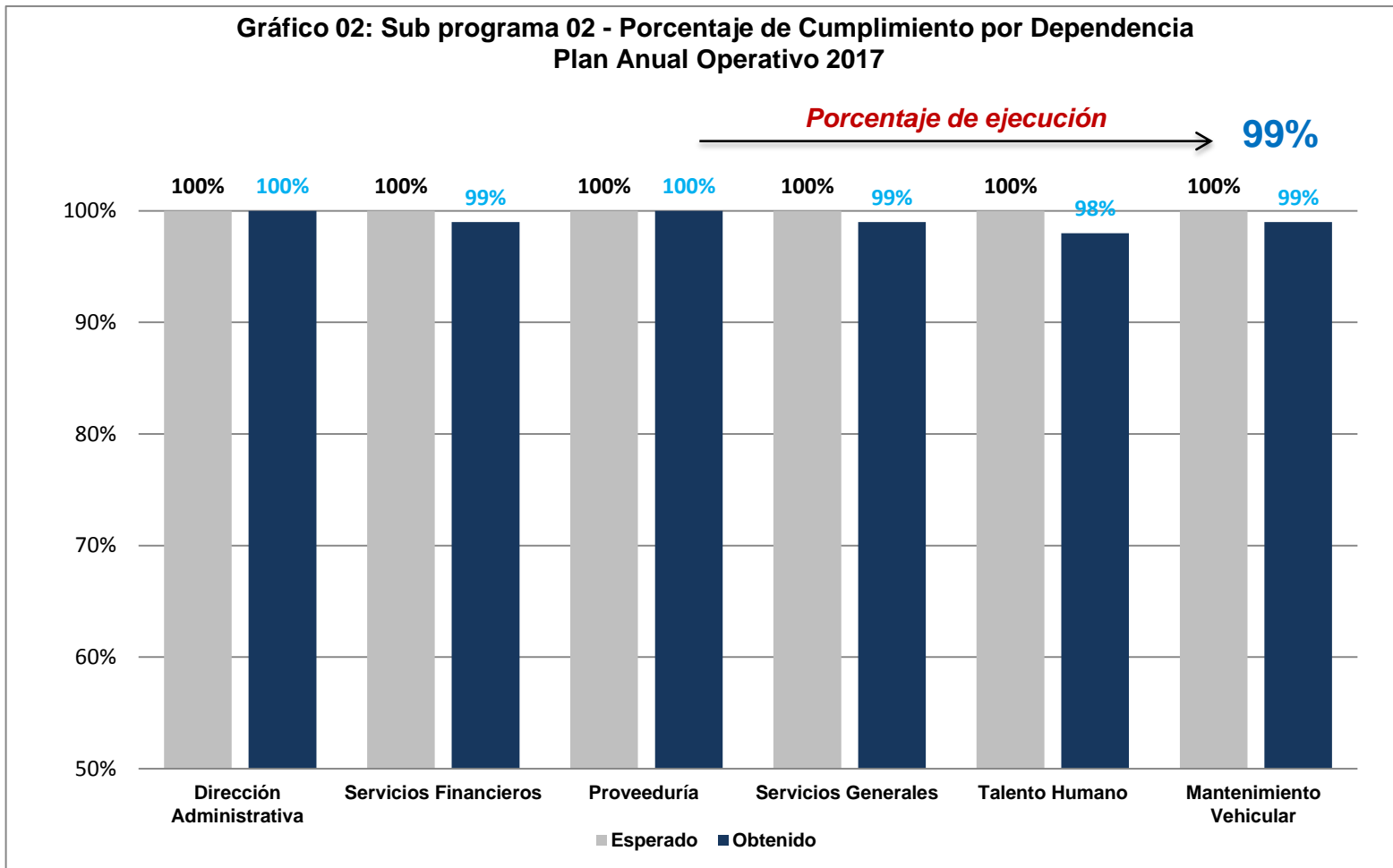
Tabla 2: SUBPROGRAMA 2- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Dirección Administrativa	100%	100%	-
Servicios Financieros	100%	99%	-1%
Proveeduría	100%	100%	-
Servicios Generales	100%	98%	-
Talento Humano	100%	98%	-2%
Mantenimiento Vehicular	100%	99%	-1%
TOTAL	100%	99%	-1%

Con respecto al conglomerado general de ejecución de las metas y acciones propuestas por el sub programa 02, se logró obtener al final del periodo 2017, un 99% de ejecución de las metas previstas al II semestre, con respecto al 100% de porcentaje esperado.

Cabe resaltar que a pesar de que el porcentaje fue alcanzado con respecto a la totalidad esperada para el periodo en estudio, algunas dependencias presentan desviaciones negativas, las cuales se deben a factores externos que afectaron la consecución programada para el cierre del año.

Se adjunta a continuación el gráfico 02, que detalla los resultados obtenidos por el Sub programa 02, al cierre del año anterior.



Tanto la Dirección Administrativa como el conjunto de dependencias que la conforman, refieren sus metas y acciones, al fortalecimiento del sistema financiero administrativo, para acentuar su capacidad de gestionar de forma eficiente los recursos económicos de la organización, a través de la ejecución de proyectos de selección, formación del talento humano y programas de mantenimiento y construcción, así como actividades preventivas.

En virtud de lo anterior, las metas a ser ejecutadas dentro del periodo 2017, se encontraban fundamentadas en el cumplimiento de los objetivos de Gestión Institucional, Talento Humano, Infraestructura y Transparencia.

A continuación, se detallan las actividades más relevantes ejecutadas por el sub programa de la Dirección Administrativa al 31 de diciembre del 2017.

Actividades ejecutadas por Dependencia

1. Dirección Administrativa

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	100%

Las diversas metas planteadas por la Dirección Administrativa en el periodo 2017, están enfocadas en coadyuvar en la administración del 100% de los procesos y actividades de orden administrativo, financiero y operativo que competen al Cuerpo de Bomberos.

En pro de la consecución exitosa de las mismas, para el IV trimestre del periodo 2017, la Dirección Administrativa logró el cumplimiento exitoso del porcentaje planteado del 100% esperado en la ejecución de sus acciones, esto a través de la supervisión mensual que se ejecuta de manera individual y grupal con cada unidad. Además del seguimiento de tareas específicas asignadas por la Administración, a la Dirección Administrativa y las diferentes unidades que la conforman.

2. Servicios Financieros

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	99%

Esta dependencia está conformada 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.

La Unidad de Servicios Financieros ejecutó al cierre del año anterior, un total del 99% de las metas programadas para este periodo.

Dentro de la lista de actividades ejecutadas se encuentran, la ejecución de la totalidad de las transacciones de pagos que se generan, las cuales son solicitadas por las diferentes dependencias del Cuerpo de Bomberos, esto con el objetivo de atender sus necesidades, tanto administrativas, técnicas como operativas.

Esta actividad fue lograda en su totalidad, gracias al registro, ejecución y documentación de todos los pagos, así como la administración y control de todas las transacciones que se realizan mediante medios electrónicos.

También, gracias a la adecuada gestión del presupuesto 2015-2016 y 2017, la Unidad de servicios Financieros en conjunto con sus dependencias, logró planear y desarrollar, la formulación del presupuesto 2017, ejecutar y controlar el presupuesto 2016 y liquidar el presupuesto del 2015; de conformidad con los lineamientos respectivos y vinculantes.

En virtud de lo anterior, realizó lo siguiente:

- Tramite 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 del año 2016, 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 2018, desde el mes de febrero hasta setiembre del 2017.

Desviaciones negativas

Tal como demuestra la tabla detallada anteriormente, esta Unidad presenta una desviación negativa del -1%, valor que indica alguna deficiencia en el cumplimiento de algunas de las metas programas para ejecutar el año anterior.

En relación a este tema, las metas que presentaron algún sesgo en su ejecución esperada del 100%, son:

- Gestión de los enlaces de coordinación requeridos para asegurar los insumos para la correcta presentación de los estados financieros de la Organización; estos apegados al marco de la legislación vigente.
- Cumplimiento con la normativa emitida por parte de los entes fiscalizadores tanto externos como internos.

Ambos aspectos presentaron un rezago en su cumplimiento, debido a actualmente los Estados Financieros de la Institución se encuentran en un periodo de implementación de un 85% con respecto a los diferentes decretos solicitando al sector público la transición hacia NICSP.

Cabe resaltar en relación a esto, que el Benemérito Cuerpo de Bomberos, se encuentra bajo los Principios de Contabilidad aceptados para el sector público ; sin embargo, sin embargo, a partir de hace algunos años se emitieron diferentes decretos solicitando al

sector público la transición hacia NICSP, por lo que actualmente se está en la elaboración de procesos con el fin de que en el transcurso del 2018, estén cumplidas al 100%, según lo correspondiente; para estos efectos se encuentra en proceso un servicio de consultoría externa de NICSP.

3. Proveeduría

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	100%

El Capítulo XV “Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales del Sector Público”, del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa establece en su artículo N°222, las funciones Generales de las Proveedurías: Las proveedurías institucionales fungirán como órgano técnico institucional en materia de Contratación Administrativa.

Aunado a lo expuesto, al cierre del año 2017, la Unidad de Proveeduría gestionó en su totalidad el 100% de las metas propuestas. Dentro de sus principales responsabilidades asociadas a esta dependencia se encontraban:

- Publicación en el mes de enero, del Plan Anual de Compras del Cuerpo de Bomberos.
- Entrega de los informes de evolución del Plan Anual de Compras conforme a los cronogramas establecidos.
- Apoyo administrativo a los clientes que solicitan certificaciones, constancias, entre otros. Así como se ha asistido a aquellas reuniones de interés institucional.
- Recepción y análisis de las solicitudes de contratación.
- Trámite a los procesos de compra de los servicios, bienes y suministros que se dilatan más en su proceso de contratación. Los procesos restantes se proyecta serán recibidos durante el II semestre del año.
- Atención de la totalidad de trámites solicitados por las Unidades Usuarias.

4. Servicios Generales

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	99%

Esta Unidad ejecuta el control administrativo y presupuestario de la Unidad, así como el control de prestaciones al personal (vacaciones, permisos, incapacidades, licencias),

control y ejecución del Plan Anual Operativo, administración de contratos de bienes y servicios (formulación y ejecución contractual).

En relación a lo expuesto, logró al cierre del año ejecutar en su totalidad las actividades relacionadas a:

- La atención de la totalidad de necesidades relacionadas con la compra de suministros de oficina y cómputo, artículos de aseo, menaje, mobiliario, activos, equipo y uniformes y materiales para las actividades de la institución.
- Aseguramiento e indemnización (cuando se requiera) de la totalidad de los funcionarios y de los bienes que así dispongan del Benemérito Cuerpo de Bomberos, de conformidad con las condiciones generales y particulares de las pólizas que conforman el portafolio de seguros.
- Actualización según la regla (en apego a la normativa vigente de circulación), de la totalidad de la flotilla vehicular en el tema registral.
- Gestión de la construcción de las nuevas edificaciones que defina la Dirección General, así como la ejecución y administración de los contratos adjudicados para el mantenimiento preventivo, correctivo y de remodelaciones de la Infraestructura y equipos electromecánicos de la Organización.

Desviaciones negativas

En relación a la desviación negativa que presenta el porcentaje de cumplimiento de la Unidad de Servicios Generales, 98% alcanzado del 100% programado para el 2017, cabe señalar que el mismo 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 80% de los reportes recibidos.

Lo anterior, debido a que el persona de cuadrilla que usualmente atiende estas solicitudes de encuentra asignado a proyectos especiales por lo que solamente una cuadrilla se encuentra atendiendo reportes, aspecto que repercute en la atención y subsanación de dichos reportes, por lo que se contempla aumentar el personal de la cuadrilla, con el objetivo de prevenir este tipo de situaciones a futuro, tomando como referencia demanda de las necesidades organizacionales, con respecto al tema en cuestión.

5. Talento Humano

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	99%

La Unidad de Talento Humano cuenta con varias funciones importantes para la organización, ya que en ella se dan procesos importantes tales como: detección de

necesidades de la empresa, proceso de reclutamiento y selección, estudios integrales de puestos y de clima organizacional, inducción, pagos de planillas, entre otras que permiten al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica cumplir con sus objetivos de manera eficaz y eficiente.

Actualmente esta Unidad cuenta con una estructura interna conformada por el Área de Gestión del Talento Humano y el área de Bienestar Laboral, los cuales tienen a su cargo una serie de metas para el cumplimiento de los objetivos asociados a la Unidad de Talento Humano y al cumplimiento integral del PAO de la Organización.

En relación a esto, la Unidad de Talento Humano, logró ejecutar de la mano con sus dependencias un 98% con respecto al 100% para el periodo 2017, en relación su plan de trabajo.

Dentro de las principales actividades ejecutadas de manera exitosa, se encuentran:

- Registro efectivo de todas las acciones de personal (vacaciones, incapacidades, anticipos salariales, compensaciones salariales) beneficios que se otorgan por parte de la institución.
- Pagos oportunos a otros entes de todos los compromisos del personal de todas las deducciones que se aplican a través de deducción de planilla.
- La atención efectiva y oportuna de los pagos de planilla semanales
- Inclusión y gestiones asociadas por la contratación masiva de 101 bomberos rasos
- Cancelación efectiva y oportuna de la planilla extraordinaria del aguinaldo y del salario escolar.
- Reclutamiento y selección (100 plazas de bombero operativo) y estudios de puesto, según las necesidades de la Administración y acorde con los normado; a través de la coordinación de los procesos correspondientes al desarrollo del talento humano requerido por la Administración, lo que satisface las necesidades de recurso humano demandadas.

Tomando en consideración que la estructura interna de la Unidad de Recurso Humanos, incluye dentro de sus filas, el área de bienestar laboral, basada en el principio de integralidad de la salud desde el enfoque prevención que debe poseer toda área relacionada a la salud y la seguridad del personal que labora en el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Se desarrolló de manera satisfactoria bajo esta premisa, y de conformidad con las metas y funciones previamente asignadas al consultorio médico, enfermería, nutrición y psicología, las siguientes actividades:

- 2084 personas evaluadas por toxicología
- 485 personas capacitadas por enfermería.
- 1068 personas capacitadas por medicina.
- 275 dosis de vacunas aplicadas:
- 74 pacientes vacunados:

- 3 charlas de prevención y un taller de lactancia por nutrición (acompañado por enfermería)
- 7 charlas de cáncer de mama y 19 charlas de salud masculina, para un alcance a 262 personas.
- 82 personas capacitadas en materia de prevención de consumo de drogas.
- Remisión de 11 documentos informativos al personal de bomberos, relacionados a la prevención y promoción de la salud.
- 27 personas capacitadas en charla de conducción segura
- 13 inspecciones de seguridad humana en estaciones de bomberos
- 02 inspecciones de higiene (OCO y el roble)
- 01 estudio de necesidades de EPP
- 17 asesorías relacionadas a la salud, higiene y seguridad
- 09 supervisiones de actividades (simulacros, cursos, emergencias)
- 05 revisiones de planos (materia de salud, higiene y seguridad ocupacional) para la construcción de 3 estaciones.

Además se presenta a continuación el detalle, de las atenciones realizadas a lo largo del año, por parte del área de Bienestar Laboral y los consultorios que lo conforman.

SERVICIO	TOTAL DE CITAS	TOTAL DE PACIENTES
PSICOLOGÍA	153	212
MEDICINA	1010	686
NUTRICIÓN	1164	482
ENFERMERIA	0	22 (VALORACIONES)
TOTAL	2327	1402

Desviaciones negativas

Por otra parte, las desviación negativa del -2% que presenta la Unidad de Talento Humano con respecto al 100% del porcentaje de ejecución esperado para el periodo 2017, fue ocasionada debido a que el informe de resultados y propuesta de mejoras que debía remitirse a la Dirección General, con respecto al proceso de Evaluación de Desempeño al 100% del personal administrativo y operativo, se vio retrasado debido a que la herramienta que se utiliza para dicho proceso presentó inconsistencias, siendo necesario ampliar el plazo de evaluación, por lo que el informe se encuentra pendiente de realizarse.

El mismo será remitido en el primer trimestre del periodo 2018.

6. Mantenimiento Vehicular

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	99%

La Unidad de Mantenimiento Vehicular es la responsable del mantenimiento de todos los vehículos de la flota Institucional.

Entre sus principales funciones podemos citar:

- Realizar el mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo, de las unidades.
- Brindar seguimiento a los procesos de garantías de los vehículos nuevos.
- Gestionar las especificaciones técnicas para la adquisición de suministros.
- Adquirir repuestos y suministros.
- Ser la contraparte técnica en casos propios de nuestras funciones.

En relación a la ejecución de la evaluación del Plan Anual Operativo 2017, esta dependencia logró un 99% de ejecución con respecto al 100% del porcentaje esperado para este periodo.

De conformidad con el porcentaje alcanzado, cabe destacar que las principales actividades ejecutadas fueron las siguientes:

- Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo de la flota vehicular, de conformidad con la realización de la totalidad de los mantenimientos preventivos de la flota vehicular.
- Inclusión en el sistema E-volution de las rutinas de mantenimiento y frecuencias.

La implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo de la flota vehicular y la inclusión del sistema E- evolution, han contribuido a la sostenibilidad de los servicios Institucionales durante el cierre del año 2017, garantizando la disponibilidad de la Flota de Emergencias y un adecuado mantenimiento para la flota de apoyo, así como eficiencia y eficacia en el servicio ofrecido por la Organización en materia de atención a nuestros usuarios.

Desviaciones negativas

Con respecto a la desviación negativa que presenta el porcentaje esperado de cumplimiento del PAO 2017 de la Unidad de Mantenimiento Vehicular (-1%), se debió específicamente a que al 31 de diciembre de 2017, se habían marcado un total del 77% de las llantas de la flota Institucional, quedando pendientes 92 vehículos.

Esto debido a las dificultades de ubicar a los vehículos en las dos giras que se realizaron a nivel nacional, dado su rotación por la dinámica de la Institución y las emergencias del mes noviembre. El contrato aún se encuentra en el plazo de ejecución, lo cual implica que se cumplirá con el 100% de las llantas marcadas, solo que posterior a la fecha programada.

Cabe resaltar que los aspectos que repercutieron en la desviación negativa presentada, se debieron a factores impredecibles debido a la naturaleza de la función organizacional.

3. Sub programa 03 - Dirección Operativa.

La Dirección Operativa 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 Organización.

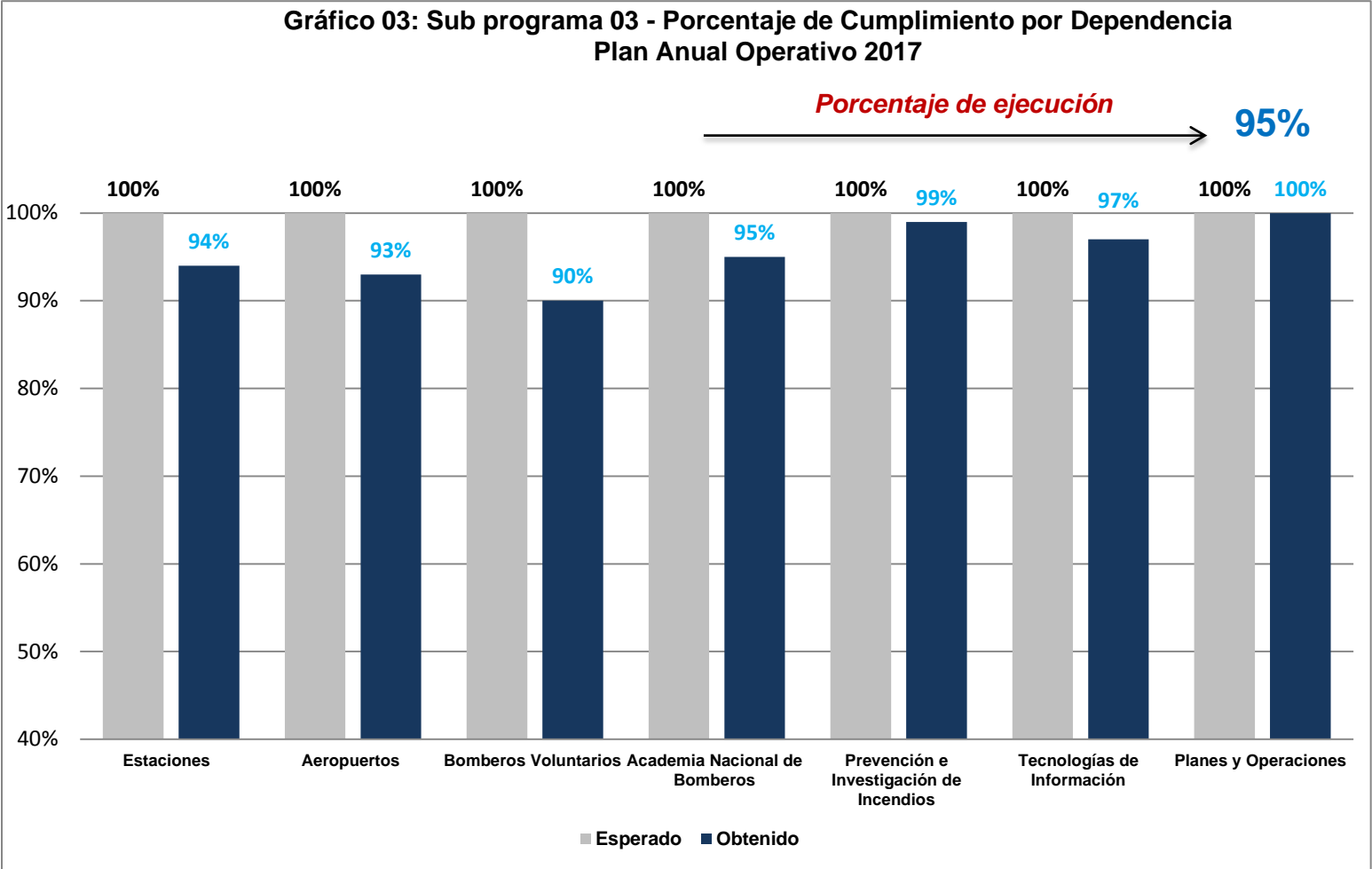
En esta Dirección recae la responsabilidad de garantizar una adecuada atención de las emergencias, mediante la oportuna coordinación con las Estaciones de Bomberos y dirigir la labor de coordinación con las instituciones de apoyo, determinando la necesidad de su participación de acuerdo con las emergencias, esto a través de la consecución de los objetivos de Gestión Institucional, Talento Humano, Comunicación Estratégica, Tecnología, Atención de Emergencias, Prevención de Emergencias y Transparencia.

Es por ello, que de conformidad con lo programado a nivel de metas y acciones, se detallan a continuación mediante la tabla adjunta, los resultados obtenidos por cada dependencia, de conformidad con el porcentaje esperado al cierre del año 2017.

Tabla 3: SUBPROGRAMA 3- DIRECCIÓN OPERATIVA			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Estaciones	100%	94%	-6%
Aeropuertos	100%	93%	-7%
Bomberos Voluntarios	100%	90%	-10%
Academia Nacional de Bomberos	100%	95%	-5%
Prevención e Investigación de Incendios	100%	99%	-1%
Tecnologías de Información	100%	97%	-3%
Planes y Operaciones	100%	100%	-
TOTAL	100%	95%	-5%

Como se detalla en la tabla adjunta, el subprograma 03 obtuvo al cierre del año 2017, un 95% de ejecución de las metas previstas a éste periodo, con respecto al 100% de porcentaje esperado.

En relación a los datos mostrados, se presenta a continuación el gráfico 03, con la síntesis de resultados del subprograma 03, al 31 de diciembre del 2017.



En virtud de los resultados reflejados, se detalla a continuación las principales actividades gestionadas por cada dependencia, en pro de la validación de los porcentajes alcanzados.

Actividades Ejecutadas por Dependencia

1. Estaciones

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	96%

Las Estaciones de Bomberos son las encargadas de atender el 100% de las llamadas de auxilio dentro de ámbito de acción del Cuerpo de Bomberos en todo el país; cumpliendo con los estándares establecidos por la Dirección Operativa.

A razón de lo anterior, las estaciones de bomberos gestionaron al cierre del año, la atención total de 5021 los despachos en alarma, con los recursos predefinidos, de conformidad con lo establecido por la Dirección Operativa para cada tipo de emergencia.

Monto que representa un 7% de total de emergencias atendidas en el año.

De igual forma, se logró atender un total de 62.823 llamadas de auxilio lo que equivale al 93% del total de emergencias atendidas por bajo esta modalidad (67844).

Además, se logró atender 60.924 emergencias atendidas con 3 o más bomberos, lo que equivale al 90% del año (total 67844).

Además, se ejecutó la supervisión del desempeño administrativo y técnico de cada una de las Estaciones, de forma tal que cada una de estas alcanzara una calificación promedio no menor a 85%. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y apegados a lo que dicta la norma.

Desviaciones negativas

En relación a las desviaciones negativas encontradas, cabe destacar que las mismas se encuentran relacionadas a la ejecución total del programa de entrenamiento en servicio 2017, el cual logró ejecutarse solo en un 85% debido a la alta demanda de emergencias que debieron ser atendidas, lo que repercutió en el ingreso o registro oportuno de las capacitaciones en servicio de cada Estación.

2. Aeropuertos

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	93%

Las estaciones aeroportuarias son las encargadas de evaluar y analizar los riesgos asociados a las aeronaves que ingresan a los aeropuertos así como las instalaciones fijas de cada uno de estos, de igual manera atienden el 100 % de las llamadas de auxilio en lo que respecta a las emergencias aeroportuarias, en cumplimiento de los estándares internacionales en la materia.

Para el cierre del año anterior, esta dependencia logró ejecutar exitosamente el 93% con relación a la ejecución de sus metas y acciones, previamente programadas para dicho periodo de estudio.

Dentro de las principales actividades ejecutadas en su totalidad y de conformidad con lo definido previamente, se encuentran la ejecución del sistema de supervisión del desempeño administrativo y técnico de cada una de las Estaciones Aeroportuarias, mediante el cual todas alcanzaron un promedio no menor al 85%, garantizando con ello un servicio con estándares de calidad en pro de la satisfacción de la ciudadanía.

Desviaciones negativas

En relación a las desviaciones negativas que presenta esta dependencia, con respecto al porcentaje esperado de cumplimiento (100%), cabe destacar que las mismas se encuentran asociadas a lo siguiente:

- Atención del 100 % de las llamadas de auxilio en lo que respecta a las emergencias aeroportuarias, competencia del Cuerpo de Bomberos, cumpliendo con los estándares internacionales en la materia.

En relación a este tema, al cierre del IV trimestre se logró atender, 166 emergencias con 4 o más bomberos, lo que equivale a 83% del total del año (total 199). Esto se debe a la tipología de las emergencias hacen que no se atiendan con 4, sino que puedan atenderse con menos cantidad de bomberos.

Además, con respecto a la ejecución en su totalidad el programa de visita de riesgo que corresponde a 1 visita mensual, para 6 aeronaves y 3 estructuras, así como la realización de 18 simulaciones del análisis de riesgos, estas no pudieron ser concretadas en su totalidad, debido a que solo se ejecutó el 85% de los riesgos desarrollados y 76% de las simulaciones desarrolladas. Lo anterior, debido a que el sistema que se utiliza para el registro de dichas actividades, requiere que se detalle la misma, el cual a veces no es de conformidad con lo que se solicita., lo que dificulta su clasificación.

3. Bomberos Voluntarios

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	90%

En esta unidad están integradas todas las personas que brindan sus servicios de manera voluntaria a nuestra organización. Cuenta con áreas de trabajo de índole administrativo y una estructura organizacional que brinda apoyo y servicios al personal voluntario.

Las personas que se destacan como Bomberos Voluntarios se ubican en las estaciones de bomberos, donde brindan una cantidad mínima de 40 horas al mes y realizan funciones similares a los Bomberos asalariados o permanentes, en especial cuando se trata de atención de emergencias.

Los Bomberos Voluntarios reciben, al igual que los permanentes, cursos de capacitación, inducción, realizan pruebas físicas y de idoneidad, cuentan con un sistema de ascensos a nivel interno, entre otros.

Esta unidad alcanzó un total del 90% con respecto al 100% del porcentaje programa por alcanzar al cierre del periodo 2017; ejecutando entre sus principales actividades las siguientes:

- Gestión del proceso de reclutamiento e inserción de al menos 100 bomberos voluntarios a la organización, a través de la promoción de al menos 10 actividades para el ingreso bomberos voluntarios a la organización.

Esto ocasionó que al cierre del 2017, se desarrollaran 303 actividades de proyección comunal a nivel nacional, así como un total de 338 inclusiones a póliza en el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2017.

Además, también se logró dentro de este periodo, efectuar en conjunto 364 visitas a las compañías, esto por parte de los Jefes de batallón a su cargo (de estas 108 se realizaron en el periodo de Octubre a Diciembre, siendo el promedio anual de 5,05 visitas por día, de las 3 programadas por compañía, según lo que indica el PAO 2017.

Desviaciones negativas

Por otra parte, la desviación negativa del 10% con respecto al porcentaje esperado para el periodo en estudio, se debió a que de 697 bomberos operativos (en propiedad y prueba), solo el 77% cumplió con un promedio de 480 horas durante el año, faltando al parámetro establecido con respecto a que al menos el 85% del personal operativo preste el servicio, con un promedio de 10 horas semanales por Bombero operativo elegible, de lo cual resulte un promedio anual de 480 horas.

4. Academia Nacional de Bomberos

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	95%

La Academia Nacional de Bomberos está organizada en tres áreas; Servicios Empresariales, Gestión Docente y Campus, todas ellas trabajan en comunión buscando la excelencia en sus servicios, para que las personas que se capacitan a través de nuestra Organización, alcancen un nivel adecuado en la Prevención, Mitigación y Atención de Emergencias, mejorando tanto a nivel conceptual, como de destrezas el desempeño en estos campos.

Además, a través de esta Unidad, se establece el perfil académico para bomberos, se crea 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.

Para el periodo 2017, esta dependencia logro alcanzar un 95% de sus metas y acciones, con respecto al 100% esperado para el cierre del año.

Dentro de las principales actividades que permitieron el logro de este resultado, se encuentran:

- Atención del 100% de solicitudes de contratación de servicios y suministros aprobadas para la Academia de acuerdo con el Plan Anual de Compras.
- Brindar el apoyo logístico al desarrollo de actividades de capacitación de la Academia Regional Centroamericana.
- Capacitación del personal aeroportuario, bajo el marco del convenio del Cuerpo de Bomberos con Aviación Civil y la aprobación del plan presentado.
- Concretar todas las diferentes actividades asignadas a la Academia referentes a las construcciones y necesidades de soporte, aprobadas para el año 2017.
- Desarrollo de los procesos formativos dirigidos al personal operativo del Cuerpo de Bomberos, a través de un Programa Anual de Capacitación.
- Gestión del programa de acondicionamiento físico (PAF), a través del seguimiento y evaluación de la ejecución por medio de reportes cuatrimestrales, que reflejan el estado físico del personal de la organización.
- Verificación de los requerimientos anuales para las Unidades de Recurso Inicial Logístico (RIL) para auto soporte de campamentación durante el inicio de las emergencias que lo ameriten.

Desviaciones negativas

En relación a las desviaciones negativas relacionadas al incumplimiento del 5% que presenta el porcentaje esperado para el cierre del periodo 2017, cabe destacar que el mismo se encuentra relacionado a retrasos en los plazos de las actividades programas por concepto de atención de actividades prioritarias para la Organización, así como por factores externos ajenos al alcance institucional.

Dentro de las metas que no pudieron ser concretadas en su totalidad, se encuentran:

- **Gestión del Técnico en Preparación Física para Bomberos**

Se da la publicación del Programa Anual para Técnicos en Preparación Física para el Cuerpo de Bomberos, esto de conformidad con la normativa aplicable y de conformidad con lo establecido por la proveeduría institucional. Sin embargo, se reciben ofertas las cuales presentan inconsistencias, por lo que se solicitan subsanaciones no atendidas. Se declara el proceso infructuoso.

Esto repercute en la ejecución de la meta, por lo que no pudo completarse de manera satisfactoria de conformidad con lo programado mediante el PAO 2017 de la Academia.

- **Planificación y construcción del Simulador de Observación de Fuego.**

De conformidad con la construcción del simulador de observación de fuego, se procedió a variar su diseño original para combustión de productos sólidos (madera), con el objetivo de crear un diseño más amigable para el ambiente, orientado a la combustión por medio de gas licuado de petróleo lo cual implicó una redefinición de los requerimientos.

Debido a la importancia de nuestra cultura sostenible, resulta de gran importancia gestionar este tipo de proyectos de una manera más amigable con el ambiente, por lo que fue se estima la asignación del edificio de aprovisionamiento como bodega para el primer trimestre, para posteriormente poder implementar el simulador en referencia.

- **Actualización de Cursos.**

Con respecto a la definición de cursos que serán actualizados; Equipos de Combustión Interna, Primera Respuesta a Incidentes Navales, Rescate Vertical I, Sistemas Fijos, Equipos de Intervención Rápida, así como los correspondientes coordinadores de las revisiones en el 2017 y el desarrollo e implementación de un curso nuevo de Seguridad en Gas Licuado de Petróleo para Brigadas; se logró desarrollar en su totalidad el material de referencia, manuales, planes de lección, evaluaciones, prácticas y presentaciones, programándose para el primer trimestre del 2018 su desarrollo.

Lo anterior, debido a que en la validación de los cursos señalados, fueron detectadas posibilidades de mejora para el material didáctico y la ejecución práctica del curso.

5. Prevención e Investigación de Incendios

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	99%

Esta Unidad se encarga a través de sus dos grandes áreas; Control Preventivo y Promoción e Investigación.

Para el cierre del año 2018, la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios, logró ejecutar un total del 98% de sus objetivos. Estos se encontraban relacionados de manera general, a la ejecución de actividades alineadas a los siguientes:

- **Revisión de Planos:** con respecto a una de las principales actividades de esta dependencia, tal como lo es la revisión de planos, se gestionó al cierre del año, el recibo, revisión y análisis de planos constructivos, así como la aprobación o rechazo de los planos según sea la situación; realiza informes técnicos, hace revisión de planos constructivos mediante APC (revisión digital) y brinda asesoramiento y consultas a ingenieros y arquitectos.
- **Control de Proyectos:** se ejecutaron auditorías de seguridad humana y riesgo de incendios, inspección sistemas fijos contra incendios, informes técnicos, asesoramiento y consultas en general.
- **Investigación de Incendios y Explosiones:** Se dio la investigación de incidentes con materiales peligrosos, accidentes aeroportuarios e incendios forestales, se generan estadísticas de incendios y escapes de gas, se hacen observaciones y evaluaciones de simulacro, se brinda declaraciones en Juzgados así como la redacción de informes.
- **Ley de Hidrantes:** Se coordinó con las comisiones el método de trabajo y la prioridad de trabajo a nivel nacional, coordina con las administraciones de acueductos la ubicación de los hidrantes, revisa el estado de los hidrantes e informa de los resultados de los estudios que se realicen, capacita a los bomberos a nivel nacional sobre la Ley y su reglamento en tema de hidrantes y realiza informes técnicos de los hidrantes.

Gracias a este tipo de servicios que ofrece nuestra organización, se genera un impacto importante en la seguridad y la vida de la población, a través de la identificación de los principales riesgos en aquellas ocupaciones que ya sea por la cantidad de ocupantes (ocupaciones de negocios, ocupaciones residenciales y ocupaciones mercantiles; la vulnerabilidad de los ocupantes (ocupaciones hospitalarias, ocupaciones de guarderías y albergues, ocupaciones centros educativas y ocupaciones de reunión pública) o su nivel de riesgo (ocupaciones de almacenamiento y ocupaciones industriales); podrían generar múltiples muertes y daños materiales cuantiosos, en caso de incendio.

Desviaciones negativas

En relación a la desviación negativa del 1% que evidencia el cumplimiento del plan anual operativo de esta dependencia, la misma se debió principalmente al incumplimiento en el desarrollo y actualización de la normativa sobre Seguridad Humana y Protección Contra Incendios, mediante la participación en los comités técnicos de normalización y la

propuesta de actualización o creación de reglamentos técnicos sobre seguridad humana y protección contra incendios.

Esto debido a que se propuso ante el MEIC la actualización de la Reglamentación Técnica de Extintores Portátiles DE 25985- MEIC-MTSS Y DE 25986-MEIC-MTSS., quedando en proceso queda presentar al MEIC propuesta con formato de reglamentación técnica, de conformidad con lo la capacitación sobre elaboración de reglamentos técnicos, otorgada por dicha entidad.

Además, se remitió con un leve retraso en la fecha acordada, el programa de gestión de calidad en los servicios técnicos de prevención ante la Dirección General, este como requisito fundamental para el proceso de acreditación ante el ECA, según ley No. 8279 Sistema Nacional para la Calidad, por lo que la meta será cumplida posterior la aprobación respectiva.

Dicho retraso se debió a la carga laboral que experimento la unidad, de conformidad con la creciente demanda en los diferentes servicios que ofrece.

6. Tecnologías de Información y Comunicaciones

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	97%

La Unidad de Tecnologías de Información logra a través del trabajo conjunto de sus dependencias, asegurar la continuidad y funcionalidad de los equipos que componen la infraestructura tecnológica del Cuerpo de Bomberos.

En relación a lo anterior, y como base para la consecución exitosa de estos objetivos, esta Unidad logro al IV trimestre del año anterior, un 97% del porcentaje esperado (100%), en relación al cumplimiento de las metas y acciones propuestas para ejecutar en el 2017.

Dentro de las actividades que contribuyeron de manera satisfactoria a la consecución de este resultado se encuentran:

- La atención oportuna de recepción y despacho de llamadas de emergencia que el 911 le remite al despacho de emergencias vía el sistema oficial.
- Desarrollo de soluciones basadas en tecnologías para apoyar la labor de capacitación, prevención y atención de emergencias, a través del desarrollo de los Perfiles de Proyecto de las soluciones de apoyo aprobadas y del cumplimiento del cronograma de actividades desarrollado para los proyectos.
- Desarrollo de un cronograma de actividades para difundir la normativa de TIC en la institución, con el objetivo de lograr la ejecución exitosa de los proyectos para el

desarrollo de sistemas que automaticen procesos auxiliares de la gestión administrativa y operativa.

- Ofrecimiento de alternativas para disponer de la información que la institución requiere para atender sus funciones oportunamente.

Desviaciones negativas

De conformidad con la desviación presentada (3%) en el porcentaje esperado de cumplimiento (100%) , la misma se debió a que algunos de los proyectos involucraban procesos de contratación administrativa, cuyos tiempos de trámite fueron muy extensos, por lo que no fue posible que algunas soluciones se pusieran en producción dentro del periodo, aspecto que repercutió tanto en el desarrollo de soluciones basadas en tecnologías para apoyar la labor de capacitación, prevención y atención de emergencias, así como en la ejecución de proyectos para el desarrollo de sistemas que automaticen procesos auxiliares de la gestión administrativa y operativa.

7. Planes y Operaciones

Porcentaje Esperado	Porcentaje Obtenido
100%	100%

La Oficina de Planes y Operaciones es la encargada de planificar las operaciones de emergencias relevantes y otros operativos especiales. Con base en esto, esta dependencia logro de manera satisfactoria el logro exitoso de su PAO 2017.

Lo anterior, gracias a la ejecución total de los objetivos planteados y a desarrollar en el periodo 2017.

Dentro de los principales logros de dicha Unidad cabe mencionar:

- Formulación de los planes operativos requeridos por la Organización, en la respuesta y atención a los eventos o actividades relevantes, a través de la evaluación de la ejecución de los planes operativos en conjunto con el Departamento de Operaciones.
- Participación en las reuniones de coordinación y planificación interinstitucional, para la respuesta y coordinación de trabajos estratégicos de prevención y mitigación.
- Coordinación de la Comisión de LEOS y desarrollar el plan de trabajo anual en función de esa Comisión, con la aprobación de la Dirección Operativa.

- Participación de todos los análisis Post- Incidentes convocados por los diferentes mandos de los incendios relevantes.

4. Sub programa 04 – Auditoría Interna.

La auditoría interna, por su naturaleza de ente independiente dentro de la Organización, se encarga de gestionar de manera objetiva, la supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Lo anterior, gracias al enfoque sistémico y profesional en la evaluación y mejora de 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.

Al contar con independencia para el ejercicio de su función, no es evaluada directamente por la Administración, sino de manera independiente por la propia jefatura de dicha Unidad.

Sin embargo, 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 para el periodo 2017.

Se presentan a continuación la síntesis de resultados mediante la tabla adjunta:

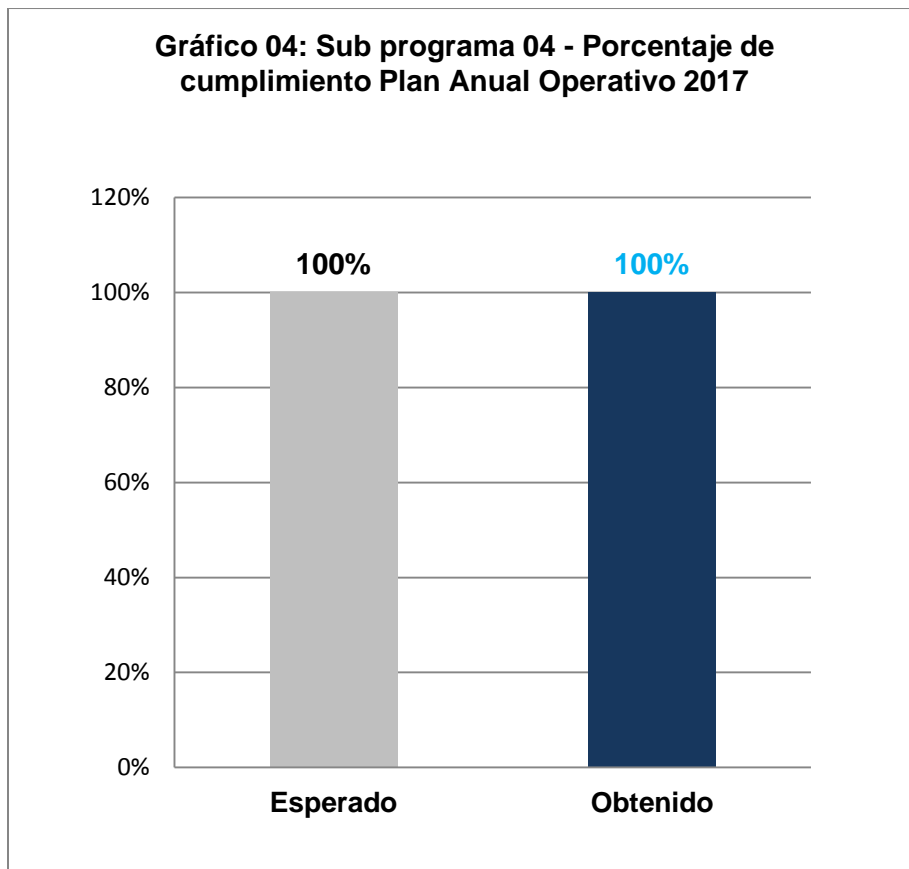
Tabla 4: SUBPROGRAMA 4- AUDITORÍA INTERNA			
Dependencia	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Auditoría Interna	100%	100%	-
TOTAL	100%	100%	-

Dentro de las actividades ejecutadas por esta dependencia se encuentran:

- Fortalecimiento de los canales de comunicación entre la Auditoría Interna, los auditados y los terceros interesados en las funciones de auditoría.
- Mejoramiento continuo en los procesos de asesoría, fiscalización y servicio, con una cultura de Control Interno y valoración de riesgo.
- Mejora continua en las competencias de los funcionarios de Auditoría Interna, a través de procesos de capacitación en temas relevantes de la auditoría y para el crecimiento de la Administración como tal.

- Fomento de la cultura del Control Interno y la eficiencia de las operaciones, a través de la verificación del cumplimiento de Control Interno en las diferentes dependencias del Benemérito Cuerpo Bomberos.

Aunado a lo anterior se presenta el promedio de cumplimiento general del PAO del Sub programa 04, para el cierre del periodo 2017, esto mediante el gráfico 04.



Consolidado general.

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, se determina que es fundamental analizar 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 de

las unidades ante la ejecución de los planes establecidos, previamente en conjunto con las dependencias.

En virtud de lo anterior y con la finalidad de conocer el cumplimiento general del Plan Anual Operativo 2017 al cierre del periodo y el seguimiento anual dado a cada dependencia en relación al cumplimiento de los objetivos definidos para el periodo 2017, se detalla a continuación por medio de los cuadros adjuntos, la ejecución de las metas y presupuesto por sub-programa.

Promedio de la Administración de Cumplimiento de Metas – Plan Anual Operativo 2017.

Tabla 5. PROMEDIO DE LA ADMINISTRACIÓN – PLAN ANUAL OPERATIVO 2017			
Sub programa	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Sub programa 01 – Dirección General	100%	97%	-6%
Sub programa 02 – Dirección Administrativa	100%	99%	-7%
Sub programa 03 – Dirección Operativa	100%	95%	-10%
TOTAL	100%	97%	-3%

Promedio de la General de Cumplimiento de Metas – Plan Anual Operativo 2017.

Tabla 6: PROMEDIO GENERAL– PLAN ANUAL OPERATIVO 2017			
Sub programa	Por Meta		
	Esperado	Obtenido	Desviación
Sub programa 01 – Dirección General	100%	97%	-6%
Sub programa 02 – Dirección Administrativa	100%	99%	-7%
Sub programa 03 – Dirección Operativa	100%	95%	-10%
Sub programa 04 – Auditoría Interna	100%	100%	-%
TOTAL	100%	98%	-2%

Ejecución presupuestaria

Tabla 7: PROMEDIO GENERAL– PLAN ANUAL OPERATIVO 2017			
Sub programa	Presupuesto 2017		
	Definitivo	Ejecutado	Promedio Ejecutado
Sub programa 01 – Dirección General	¢464,498,000	¢427,177,935	92%
Sub programa 02 – Dirección Administrativa	¢43,137,459,275	¢40,802,898,153	95%
Sub programa 03 – Dirección Operativa	¢2,426,659,725	¢2,265,862,604	93%
Sub programa 04 – Auditoría Interna	¢19,010,000	¢15,482,972	81%
TOTAL	¢46,047,627,000	¢43,511,421,664	94%

Desempeño Institucional.

En este apartado se presenta el análisis acerca del desempeño institucional y programático, en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos públicos; según el logro de objetivos, metas y resultados alcanzados, definidos en la planificación contenida en el presupuesto institucional aprobado.

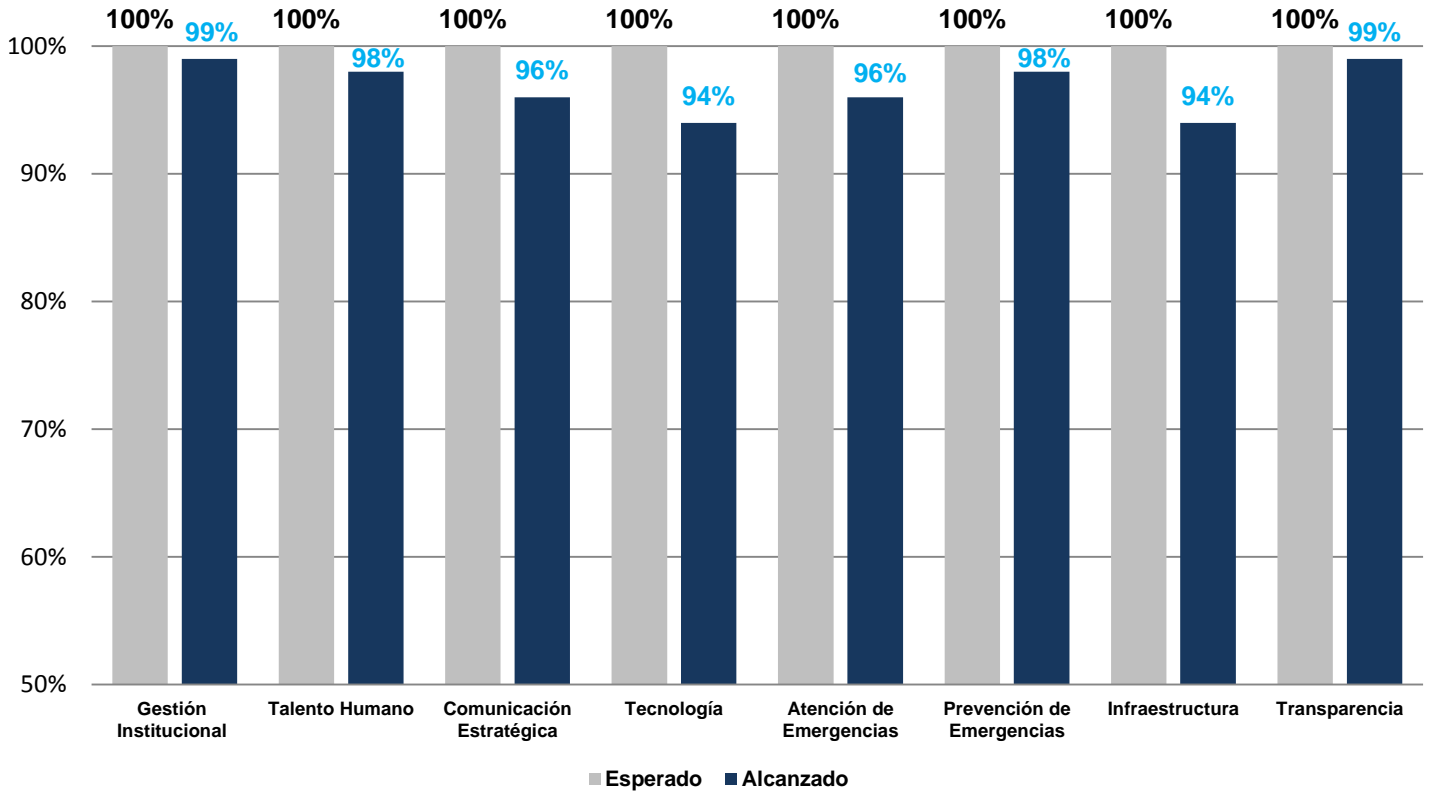
Se presenta una tabla que resume el cumplimiento de los objetivos según el presupuesto asignado, así como el gráfico 05 que muestra el peso relativo indicado al cierre del Plan Anual Operativo 2017.

Ejecución por Objetivos.

Tabla 8: Ejecución por Objetivos		
Objetivo	Esperado	Alcanzado
Gestión Institucional	100%	99%
Talento Humano	100%	98%
Comunicación Estratégica	100%	96%
Tecnología	100%	94%
Atención de Emergencias	100%	96%
Prevención de Emergencias	100%	98%
Infraestructura	100%	94%
Transparencia	100%	99%
TOTAL	100%	97%
Auditoría	100%	100%
TOTAL	100%	98%

Gráfico 05: Porcentaje de Ejecución por Objetivos de la Administración - PAO 2017

promedio de ejecución → **97%**



Dentro del gráfico detallado, se evidencia el porcentaje general de ejecución del Plan Anual Operativo 2017 (97%), de conformidad con la distribución de objetivos específicos planteado en dicho plan así como con la vinculación del diseño e implementación de las metas y acciones que facultaron los planes de trabajo anuales de cada dependencia.

Ejecución del presupuesto por Objetivos

Tabla 9: Ejecución del Presupuesto por Objetivos			
Objetivo	Presupuesto definitivo	Ejecutado (**) 01/01/2017 al 31/12/2017	% Ejecución por Objetivo según presupuesto
Gestión Institucional	¢12,739,086,896	¢12,160,279,583	95%
Talento Humano	¢22,065,784,166	¢20,422,561,051	93%
Comunicación Estratégica	¢409,183,000	¢393,862,583	96%
Tecnología	¢50,416,000	¢46,598,683	92%
Atención de Emergencias	¢1,742,811,308	¢1,619,144,146	93%
Prevención de Emergencias	¢50,486,454	¢43,073,661	85%
Infraestructura	¢8,945,199,176	¢8,801,918,984	98%
Transparencia	¢25,650,000	¢8,500,000	33%
Auditoría	¢19,010,000	¢15,482,972	81%
TOTAL	¢46,047,627,000	¢43,511,421,664	94%

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.

Tal como se indicó en la tabla anterior, en la ejecución de objetivos organizacionales se concretó en un 97% las metas definidas; que corresponde a la consecución de las metas de los 8 objetivos definidos para la gestión de la Administración, mientras que el objetivo único para la Auditoría Interna concretó en un 100% sus metas.

A nivel general, el desempeño institucional mostrado, en términos de economía y calidad en el uso adecuado de los recursos, es coherente y pertinente en la estimación de los ingresos y de los gastos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas de los programas presupuestarios.

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.

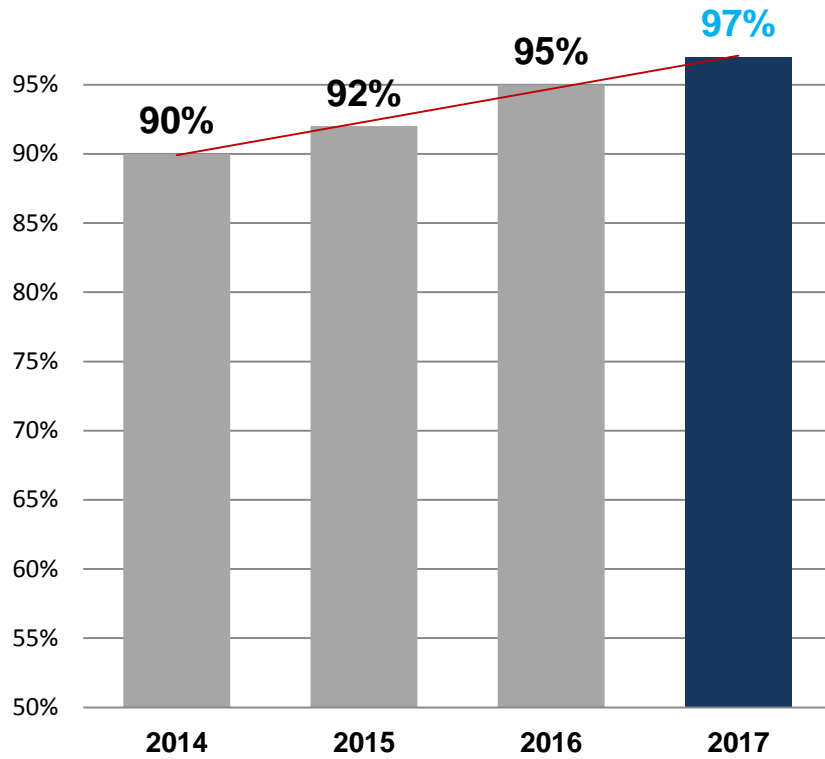
Posterior al conocimiento de los datos detallados en este informe, se concluye que el seguimiento dado mediante los planes de mejora de cada evaluación, consolidan las acciones correctivas implementadas para la subsanación de sesgos negativos en el cumplimiento de actividades, así como derivadas de las evaluaciones que se realizan durante el año.

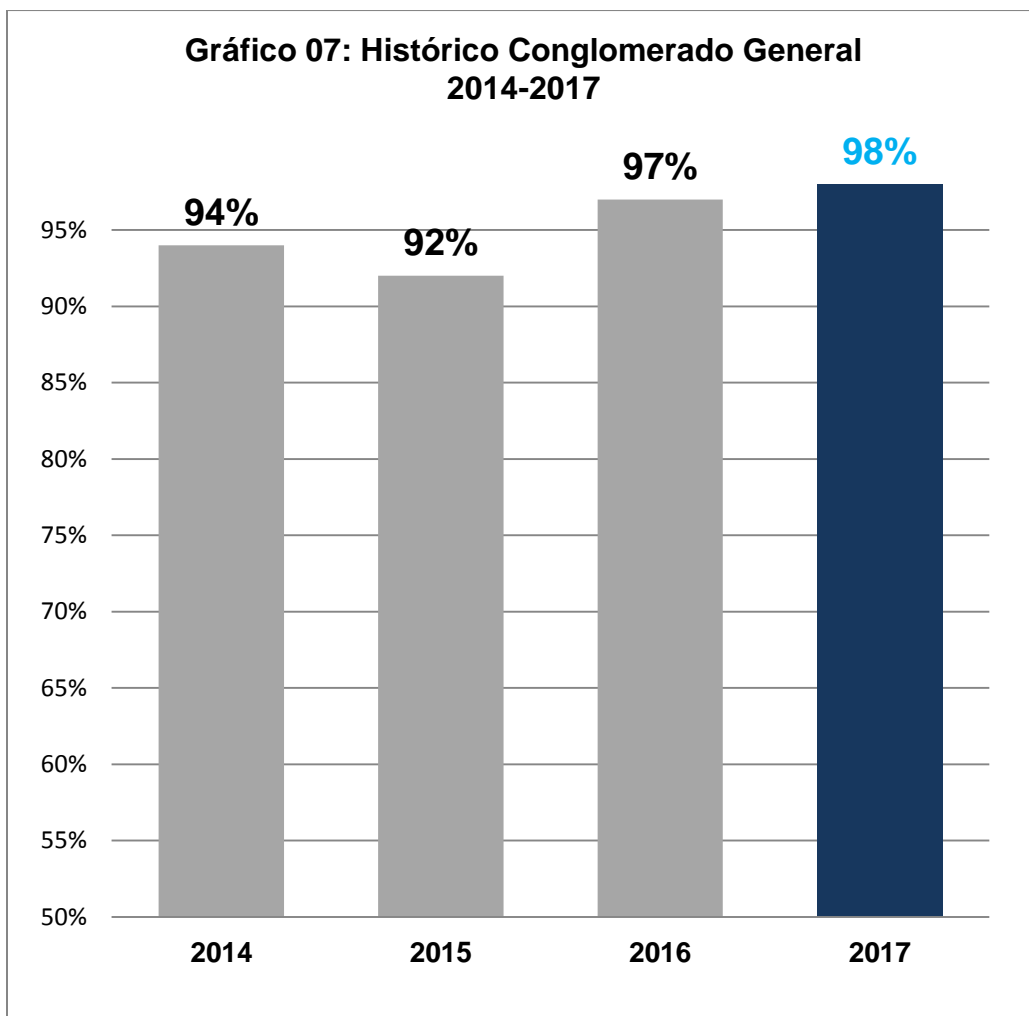
Al cierre del periodo 2017, no se presenta ningún plan de mejoras para la subsanación de los porcentajes negativos evidenciados en la evaluación, sino una lista de oportunidades de mejora, con el objetivo de que sean contempladas en las próximas evaluaciones.

Detalle Histórico.

Con el objetivo de evidenciar el proceso de planificación implementado desde el periodo 2014 al periodo 2017, se muestran a continuación los gráficos comparativos 06 y 07, los cuales evidencian los porcentajes alcanzados en los últimos 4 años de gestión del Benemérito Cuerpo de Bomberos, tanto a nivel histórico de ejecución por parte de la administración, como por parte de la ejecución general de los planes anuales (contemplando la Auditoría Interna) .

Gráfico 06. Histórico - Porcentajes Alcanzados por la Administración 2014-2017





De conformidad con el seguimiento dado a los procesos de planificación, se puede evidenciar gracias a estos resultados, un incremento en la responsabilidad para el cumplimiento de los compromisos compartidos con todas las unidades que conforman el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en pro de la consecución de una estrategia integradora organizacional.

En pro de establecer una mejora continua de los procesos de seguimiento, se presenta a continuación las propuestas de mejora a considerar, para las siguientes evaluaciones de los planes institucionales.

Propuesta de Plan de Mejoras

La propuesta del Plan de Mejoras que se detalla a continuación, está orientado a consolidar los procesos de seguimiento para la mejora continua de la calidad de los servicios y funciones que ejecuta cada una de las dependencias de la Organización, con

el objetivo fiel de contribuir de manera integral al logro de los objetivos estratégicos del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Dentro de las mejoras contempladas, se encuentran:

- Identificar y analizar los procesos y demanda de las necesidades en temas de planificación, que poseen cada una de las unidades que conforma el Cuerpo de Bomberos.
- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejora a aplicar, de conformidad con los resultados obtenidos.
- Analizar la viabilidad para la subsanación de las necesidades.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Disponer de un sistema de seguimiento y control.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- Motivar a los colaboradores para la integración y mejora en los niveles de calidad dentro de las funciones o responsabilidades a su cargo.

Este Plan de contempla la decisión estratégica sobre los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean reflejados en una mejor prestación de los servicios ofrecidos.

Además, presenta como objetivo de su implementación, detectar las mejoras y permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctivas ante posibles contingencias no previstas.

La implementación de este tipo de herramientas, permiten al Benemérito Cuerpo de Bomberos, dar un salto cualitativo en los servicios y funciones que ejerce cotidianamente, aspecto que repercute de manera positiva y satisfactoria en la sociedad costarricense.

Anexo – Proyectos Constructivos

NOMBRE DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN, OBJETIVO GENERAL Y RELACIÓN CON EL PAO	MODALIDAD DE EJECUCIÓN Y FINANCIAMIENTO	PLAZO ESTIMADO	UNIDAD RESPONSABLE DEL PROYECTO	OBSERVACIONES
COMPLEJO DE CAPACITACIÓN ANB	Objetivo:	Modalidad:	Plazo: Julio 2015 - Julio 2018	Unidad de Servicios Generales	Al cierre del 2017, el proyecto tiene el diseño aprobado por la Organización y se encuentra en su fase de permisos, dependiendo de la aprobación del SETENA para continuar con el pago de la garantía ambiental y retiro de bitácora. Posterior a esto continuaremos con la fase del permiso municipal. Se espera dar inicio con la construcción a inicios de febrero 2018.
	Dotar a la Academia de Bomberos de un Complejo de Capacitación adecuado, que brinde las comodidades idóneas para el cumplimiento de los objetivos en capacitaciones y venta de servicios de capacitación	Llave en Mano			
ESTACIÓN DE BOMBEROS PEREZ ZELEDON	Objetivo:	Modalidad:	Plazo: Julio 2015 - Julio 2018	Unidad de Servicios Generales	Al cierre del 2017, el proyecto tiene el diseño aprobado por la Organización y se encuentra en su fase de permisos, dependiendo de la aprobación del SETENA para continuar con el pago de la garantía ambiental y retiro de bitácora. Posterior a esto continuaremos con la fase del permiso municipal. Se espera dar inicio con la construcción a finales de febrero 2018.
	Diseño y construcción de la Estación de Perez Zeledón para contar con una mejor Infraestructura, que permita cubrir las necesidades del personal, equipo de la Estación y de la zona. Además que contemple la capacidad de crecimiento para futuras necesidades.	Llave en Mano			

NOMBRE DEL PROYECTO	DESCRIPCIÓN, OBJETIVO GENERAL Y RELACIÓN CON EL PAO	MODALIDAD DE EJECUCIÓN Y FINANCIAMIENTO	PLAZO ESTIMADO	UNIDAD RESPONSABLE DEL PROYECTO	OBSERVACIONES	
ESTACIÓN DE BOMBEROS SARAPIQUI	Objetivo:	Modalidad:	Plazo: Julio 2015 - Julio 2018	Unidad de Servicios Generales	Al cierre del 2017, el proyecto tiene el diseño aprobado por la Organización y se encuentra en su fase de permisos, dependiendo de la aprobación del SETENA para continuar con el pago de la garantía ambiental y retiro de bitácora. Posterior a esto continuaremos con la fase del permiso municipal. Se espera dar inicio con la construcción a finales de febrero 2018.	
	Diseño y construcción de la Estación de Sarapiquí para contar con una mejor Infraestructura, que permita cubrir las necesidades del personal, equipo de la Estación y de la zona. Además que contemple la capacidad de crecimiento para futuras necesidades.	Llave en Mano				Financiamiento:
		Recursos Propios				