



**BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE
COSTA RICA**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

MAURICIO ALONSO MONTALBÁN VARGAS

MARZO 2016

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

Índice

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

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

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

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

I. MARCO FILOSÓFICO INSTITUCIONAL

Misión

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

Visión

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

Valores

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

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

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios

2015

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

Objetivo general de la Contraloría de Servicios

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

Tipos de Servicios

A. Servicios de Protección

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

Emergencias competencia del Cuerpo de Bomberos:

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

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

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

B. Servicio de Capacitación

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

1º) Organización de Brigadas

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

2º) Protección Pasiva y Activa

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

3º) Primeros Auxilios

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

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios

2015

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

4º) Control de Principios de Incendios

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

5º) Sistemas Fijos de Protección contra Incendios

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

6º) Rescate para Brigadas

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

7º) Primera respuesta a Incidentes con Materiales Peligrosos

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

8º) Planes de Emergencia y Evacuación

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

9º) Sistema Comando de Incidentes

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

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

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

C. Servicios de Prevención

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

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

A. Datos del Jerarca Institucional:

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

B. Datos del Contralor de Servicios:

Nombre Completo: <u>Mauricio Alonso Montalbán Vargas</u>
Correo electrónico: <u>mmontalban@bomberos.go.cr</u>
Profesión: Administrador de Empresas
Teléfono: <u>2547-3758</u>

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

Grado Académico:

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

Otro: Ninguno

Puesto: Contralor de Servicios

Tipo de nombramiento: Propiedad (x) Interino ()

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

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo: Ninguna

Fecha de nombramiento como Contralor: 01 de septiembre de 2015

Tiempo en el cargo como Contralor: 0 Años 6 Meses

C. Datos de la Contraloría de Servicios

Fecha de creación de la CS: 2013

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

Ubicación física de la CS: Tercer piso.

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

Correo electrónico: contraloría@bomberos.go.cr

Teléfono(s): 2547-3758 / 2547-3759

Fax: 2547-3798

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

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

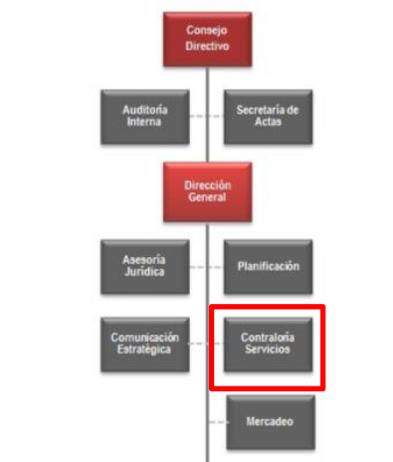
D. Normativa que rige a la Contraloría

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

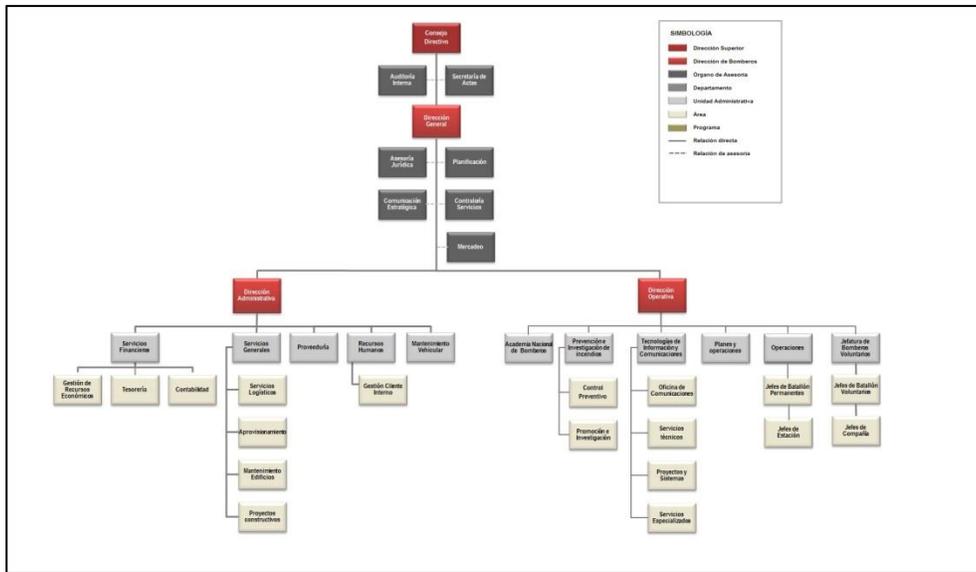
Mediante el reglamento interno “**Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica**”, aprobado por el Consejo Directivo, máximo jerarca de la organización, según Acuerdo X, sesión 0097 del 27 de noviembre del 2015 se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

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

E. Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional



Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015



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

Versión Uno

Si (X) No ()

F. Recursos de la Contraloría de Servicios

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*
Néstor Alexander Ortiz Pedroza	Coordinador Administrativo-(Asistente de la Contraloría de Servicios)	Diseñador de Espacios arquitectónicos	3 ^{er} año universitario

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

G. Recursos Presupuestarios

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

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

H. Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo

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

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

Proyector (video beam)	X		1
Grabadora		X	
Pantalla	X		1
Pizarras	X		1
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.):			

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

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

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

Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		X
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

IV. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Para este capítulo se incluyen los datos de todas las consultas y todas las inconformidades presentadas tanto por las personas usuarias externas como internas, para lo cual se ha detallado la información en el libro de Excel denominado: Tablas correspondientes al Informe Anual de Labores de la CS 2015.

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

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

Con esta herramienta se puede medir lo que el cliente espera del servicio del CUERPO DE BOMBEROS en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

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

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

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

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

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

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

De los resultados de la aplicación de estos formularios se destacó la información recopilada por las encuestas de percepción del servicio prestado por la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios (UPII), dado que permitió identificar oportunidades de mejora, los cuales fueron dirigidos mediante oficio CBCR-003098-2016-CSB-00016 a la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios. Algunos de los puntos señalados son: asuntos relacionados con el personal, específicamente, en cuanto a la expresión oral y cortesía de quienes atiende a los usuarios, así mismo, la falta de disposición para evacuar consultas, además de la presentación personal.

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

De lo anterior la Unidad de Prevención e Investigación de Incendios elaboró un plan de mejora que le permitiría alcanzar una percepción más alta en la satisfacción del usuario. Como seguimiento a lo postulado en este plan, en el mes de marzo esta Contraloría de Servicios realizará una evaluación a la prestación de estos servicios con la finalidad de detectar el porcentaje de mejora.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

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

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

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

VII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

Aumentar el personal para la atención pronta de cada gestión y lograr migrar la gestión contralora a un sistema continuo de mejoramiento de la calidad de los servicios, por medio de la aplicación de instrumentos robustos para la captura de la percepción del usuario y de los índices derivados de las bases de datos, además del análisis de dichos datos.

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

Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015

Reubicar la oficina de la Contraloría de Servicios hacia un espacio con mayor privacidad y accesibilidad para los usuarios que presentan sus gestiones ante esta instancia.

VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

No hay, así se informó en oficio CBCR-007651-2016-DGB-00306 del 17 de marzo de 2016.

IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

1. Realizar más encuentros con los contralores de servicio, con el fin de socializar experiencias en las diferentes entidades, de manera que se enriquezca el sistema nacional.
2. Fomentar actividades de capacitación en las diferentes temáticas que se relacionan con la gestión contralora.
3. Buscar una integración y estandarización de los procesos y procedimientos de la gestión contralora.

X. ANEXOS

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

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

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

[Formulario para el registro de gestiones](#)