

BOMBEROS COSTA RICA

Informe de evaluación PAO 2022

I Trimestre 2022

Mayo 2022



WWW.BOMBEROS.GO.CR
(506) 2547-3700



Tabla de Contenido

I.	Presentación	3
II.	Objetivos Específicos - Plan Anual Operativo 2022	4
III.	Resultados obtenidos por subprograma – PAO 2022	6
	<input type="checkbox"/> Subprograma 01 – Dirección General	6
	<input type="checkbox"/> Dirección General	7
	<input type="checkbox"/> Secretaría de Actas	8
	<input type="checkbox"/> Planificación	9
	<input type="checkbox"/> Asesoría Jurídica	10
	<input type="checkbox"/> Gestión de Calidad	12
	<input type="checkbox"/> Mercadeo	13
	<input type="checkbox"/> Oficina de Prensa	14
	<input type="checkbox"/> Subprograma 02- Dirección Administrativa	16
	- Dirección Administrativa	17
	- Soporte Administrativo	18
	- Proveeduría	20
	- Servicios Generales	22
	- Talento Humano	23
	- Mantenimiento Vehicular	24
	<input type="checkbox"/> Subprograma 03 – Dirección Operativa	27
	- Tecnologías de Información y Comunicaciones	29
	- Academia Nacional de Bomberos	30
	- Ingeniería	31
	<input type="checkbox"/> Subprograma 04 – Auditoría Interna	34
	<input type="checkbox"/> Consolidado General	36
	<input type="checkbox"/> Plan de Mejoras – Evaluación del PAO, I Trimestre 2022	38





I. Presentación

El Plan Anual Operativo funge como herramienta para obtener un plan estructurado de actividades sobre la ejecución de la estrategia del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en pro del cumplimiento de su marco estratégico.

Es por ello, que esta planificación estratégica es un proceso continuo que requiere constante retroalimentación acerca de cómo están funcionando las estrategias establecidas a nivel organizacional.

El Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, a través del Área de Planificación, elabora el Informe de evaluación trimestral de seguimiento de cumplimiento del Plan Anual Operativo 2022, resultante del proceso de análisis de información facilitada por las unidades ejecutoras que participan en el proceso de seguimiento y evaluación.

Para el año 2022, se planteó como base estratégica los objetivos específicos de Preparación, Prevención y Protección, los cuales se encuentran alineados al marco estratégico organizacional; en el PAO 2022, las diferentes dependencias plantean las estrategias y actividades para el cumplimiento de los objetivos planteados en el corto plazo.

Este informe presenta los resultados obtenidos por cada una de las dependencias de la Organización, correspondientes al primer trimestre del año en curso, detallando los logros y actividades de los cuatro sub programas de la estructura programática del PAO 2022.

Además, como complemento se presenta un Plan de Mejoras asociado a los hallazgos que se presentaron en la evaluación, la cual permitió identificar las oportunidades de mejora, en pro del incremento la productividad y contribución al desarrollo de las dependencias del Cuerpo de Bomberos.

Por esta razón y en concordancia con los requerimientos establecidos por la Contraloría General de la República, se presenta el informe de evaluación del primer trimestre de la ejecución del Plan Anual Operativo 2021.





II. Objetivos Específicos - Plan Anual Operativo 2022

Las metas y acciones contenidas en el Plan Anual Operativo 2022, se encuentran basadas en los objetivos estratégicos del PEI 2019-2023, es por ello, que las estrategias se encuentran sobre esta dirección y alineados a los siguientes objetivos específicos:

Objetivo General:

Ejecutar acciones de prevención y protección, dirigidas a salvaguardar la vida, el patrimonio y el medio ambiente; por medio de una plataforma operativa y técnico-administrativa cimentada en el marco estratégico institucional.

- **Preparación | Peso 30%**

Gestionar las acciones requeridas en el sistema administrativo, financiero y operativo, así como las competencias del talento humano; en pro de la calidad y sostenibilidad de los servicios que brinda el Benemérito Cuerpo de Bomberos.

- **Prevención | 30%**

Gestionar a través de procesos de mejora sostenibles, acciones que contribuyan a la disminución de los factores que inciden en la probabilidad e impacto de las emergencias competencia del Benemérito Cuerpo de Bomberos

- **Protección | 40%**

Atender oportuna, eficaz y eficientemente las emergencias que competen al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

- **Auditoría Interna | 100%**

Contribuir al logro de los objetivos del Benemérito Cuerpo de Bomberos, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional, para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección, conforme con las disposiciones de la Ley General de Control Interno. La Auditoría Interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas.





Es importante aclarar que el objetivo específico de la Auditoría Interna, es ajeno a la evaluación institucional, debido a la función fiscalizadora que esta ejerce dentro de la Organización; sin embargo, se hace referencia 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.

Por lo anterior, dentro del proceso de planificación estratégica del Cuerpo de Bomberos, se incorpora la evaluación y el seguimiento continuo en cada uno de los sub programas; con el objetivo de medir el impacto y la calidad de los servicios de la Organización, así como el desarrollo de las labores ejecutadas por cada Dependencia.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por subprograma del Benemérito Cuerpo de Bomberos, de conformidad con la planeación del primer trimestre del periodo 2022.

BOMBEROS
COSTA RICA





III. Resultados obtenidos por subprograma – PAO 2022

- **Subprograma 01 – Dirección General**

El Sub programa 01 corresponde a la Dirección General, este está conformado por cinco órganos de asesoría, las cuales tienen a su cargo metas y acciones asociadas a los objetivos específicos de preparación y preparación. En la siguiente tabla se detallan los resultados obtenidos en el primer trimestre 2022, por cada una de las dependencias que conforman dicho sub programa:

Tabla N° 1. Detalle de resultados de ejecución por meta

Subprograma 01. Dirección General		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección General	15%	15%
Secretaría de Actas	25%	25%
Planificación	23%	23%
Asesoría Jurídica	20%	20%
Gestión de Calidad	6%	6%
Mercadeo	22,50%	22,30%
Oficina de Prensa	48%	43%
Promedio General	23%	22%

Fuente: Plantillas de evaluación PAO I Trimestre 2022

Aunado a los resultados descritos en la tabla adjunta, se detalla a continuación, el resumen de las principales actividades ejecutadas por cada Dependencia durante el primer trimestre:





- **Dirección General**

Esperado: 15%

Obtenido: 15%

Durante el primer trimestre, la Dirección General desarrolló una serie de acciones que coadyuvaron a suplir las necesidades administrativas, técnicas y operativas, en pro de la sostenibilidad y funcionamiento eficiente organizacional, entre ellas destacan:

- Diagnosticar las necesidades de la organización de acuerdo con los objetivos estratégicos, lo cual se logró mediante la programación de reuniones de control y seguimiento con la Jefaturas correspondientes, sobre temas estratégicos asociados a los planes de trabajo de las diferentes dependencias.
- Como parte de las propuestas de solución y desarrollo presentadas ante el Consejo Directivo, se encuentra la participación en la sesiones ordinarias y extraordinarias programadas en este primer trimestre, en pro de presentar propuestas y/o temas estratégicos del quehacer Institucional del Cuerpo de Bomberos.
- La Dirección General participó mensualmente en el Comité de Autoría Interna y el Comité de Auditoría Corporativa, en pro de gestionar los procesos asociados a los estudios de control interno emitidos, así como la rendición de cuentas ante la Junta Directiva del INS y demás entes externos.

Por otra parte, se gestionó la atención de los informes de control interno remitidos por la Auditoría Interna con respecto a los estudios realizados a cada una de las dependencias de la organización, entre los cuales se encuentran la revisión de informes, oficios de aprobación y planes de acción.

- Se brindó un seguimiento y control para la consolidación del Instituto Parauniversitario, así como de proyectos específicos asociados a Área de Gestión de Calidad, Unidad de Talento Humano, Mantenimiento Vehicular, ingeniería de Bomberos, tecnologías de Información y comunicaciones, entre otros.

La Dirección General también tiene a cargo el Archivo Central, este programa se encarga de gestionar los procesos técnicos y administrativos necesarios para regular el quehacer archivístico institucional, por lo tanto, llevó a cabo las siguientes actividades:





- Se recibieron **7** remisiones para un total de **74 cajas entregadas y procesadas** por parte del Archivo Central.
- Se atendieron **8 préstamos de documentos**.

- **Secretaría de Actas**
Esperado: 25%
Obtenido: 25%

La Secretaría de Actas se encarga de apoyar en la logística, coordinación, administración, seguimiento, respaldo de las actas y acuerdos de cada una de las sesiones ordinarias y extraordinarias, tanto del Consejo Directivo, como de los Comités Institucionales de Inversiones, Auditoría y Tecnología de Información.

Por otra parte, apoya a la Administración Superior en todas las labores necesarias para el cumplimiento de las metas y objetivos proyectados según los planes institucionales. Además, la Secretaría de Actas, se encargó de recopilar, comunicar, resguardar y administrar adecuadamente el 100% de la información que surge de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias que celebre el Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos y los Comités institucionales.

Es importante destacar, que durante el primer trimestre se han realizado **3** sesiones ordinarias y **2** extraordinarias del Consejo Directivo, para las cuales, se ha elaborado exitosamente el Orden del día, la presentación y se ha enviado la documentación de respaldo a cada uno de los directores. Además, se han confeccionado y aprobado las actas derivadas de estas sesiones.

Con respecto a los Comités Institucionales, se han coordinado y efectuado exitosamente un total de 3 sesiones ordinarias del Comité de Auditoría, Comité de Inversiones y del Comité de Tecnología.

Con respecto al seguimiento de acuerdos tomados en el Consejo Directivo, mediante oficio CBCR-013549-2022-SAB-00077, se remite a la Dirección General el seguimiento de los Acuerdos del Consejo Directivo con corte a febrero 2022.





La Secretaría de Actas se encarga de Publicar en el Sitio Web de Bomberos todos aquellos reglamentos, disposiciones, políticas y demás documentos que hayan sido aprobados por el Consejo Directivo y que resulten de interés institucional, por lo tanto, mediante oficio CBCR-013217-2022-SAB-00076, se solicitó al Área de Planificación la actualización de la normativa vigente.

- **Planificación**

Esperado: 23%

Obtenido: 23%

El Área de Planificación se encarga de cumplir con los procesos estratégicos de la organización, a través de acciones de seguimiento, control y asesoría, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones por parte de la Administración.

Dentro de las actividades ejecutadas, se encuentra el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las metas y acciones propuestas en el PAO 2022, en conjunto con la Dirección General. En el primer trimestre, se realizaron diferentes reuniones en conjunto con las dependencias y la Dirección General, para conocer los resultados del periodo 2021, así como para conocer el Plan de Trabajo de cada una de estas para este año.

Como parte del cumplimiento de las responsabilidades de control interno a nivel institucional, este Despacho da seguimiento y control de las recomendaciones de las Auditorías Externas e Internas. Es por ello, que participa activamente en las sesiones de la Comisión de Control Interno, Comité de Auditoría, así como en las sesiones virtuales del Comité de Auditoría Corporativa del INS.

El Área de Planificación forma parte de la Comisión de Control Interno, por lo que, asiste a las diferentes sesiones en pro de fomentar una cultura de control interno a nivel institucional, por medio de generación de normativa y herramientas que permitan que los colaboradores conozcan sobre este tema, es por ello, que se asistieron a tres sesiones programadas de la comisión.

Además, como parte de la CCI se brinda un acompañamiento con los diferentes enlaces de las dependencias encargados de las autoevaluaciones del SCI y del SEVRI, se realiza una constante asesoría y seguimiento en conjunto. En este trimestre, se realizó la autoevaluación del SCI y el SEVRI 2021, es por ello, que el ETSCI se reunió con cada una de las dependencias y Estaciones de Bomberos para aclarar dudas sobre el proceso.





Es importante mencionar que los resultados o avance del SCI y SEVRI 2020-2021, se presentaron ante el Comité de Auditoría Corporativo del INS.

En el primer trimestre se realizó el análisis de la estructura de la Unidad de Ingeniería, mediante oficio CBCR-007362-2022-PLB-00043 el Área de Planificación, remitió el estudio técnico solicitado por la Dirección General mediante Oficio CBCR-005689-2022-DGB-00173.

Finalmente, esta fue aprobada mediante oficio CBCR-007382-2022-DGB-00220 y comunicada mediante CBCR-007396-2022-PLB-00044 se comunicó la oficialización del Programa de Educación de la Unidad de Ingeniería.

Además, se encuentran en proceso un estudio de cargas laborales en las dependencias de la Aprovisionamiento, Academia, Proveeduría y Operaciones.

- **Asesoría Jurídica**

Esperado: 20%

Obtenido: 20%

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

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

Por otra parte, se encarga de refrendar las contrataciones administrativas presentadas a esta Asesoría de conformidad con lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su respectivo reglamento para su aprobación en el SICOP

Además, se encarga de elaborar documentos como declaraciones juradas, autenticaciones, revisión de convenios institucionales, elaboración de proyectos de nota, emisión de certificaciones de personería y de criterios jurídicos, estos requerimientos son solicitados en su mayoría por los colaboradores de la institución.





Debido a lo anterior, se detallan los procesos vigentes al primer trimestre de este 2022:

Tabla N° 2. Detalle de los procesos vigentes

Procesos	No de casos atendidos
Ordinario laboral	26
Contencioso Administrativo	3
Tránsito	55

Tabla N° 3. Documentación

Documentación	No de atendidos
Emisión	30
Revisión	47

Tabla N° 4. Contrataciones Administrativas

Contrataciones Administrativas	No de atendidos
Aprobación de contrataciones	15

Tabla N° 5. Consultas

Consultas	No de atendidos
Consultas internas y externas atendidas	59

Fuente: Elaboración propia de la Asesoría Jurídica





- **Gestión de Calidad**

Esperado: 6%

Obtenido: 6%

El Área de Gestión de Calidad se encarga de velar por que los servicios se brinden sin distinción alguna, potenciando estándares de gestión en cualquiera de las áreas de la Organización, producto de ciclos de mejora continua sostenibles, dirigidos a la satisfacción de los requerimientos de servicio de las personas usuarias internas y externas.

Esta Área tiene dentro de sus funciones la Contraloría de Servicios, para este primer trimestre se han ingresado 27 gestiones, de las cuales 26 se encuentran atendidas y 1 en proceso.

Otro de los procesos importantes, que tiene a cargo esta dependencia, se encuentra el recopilar la información para el cumplimiento con el Índice de Transparencia del Sector Público.

El Área de Gestión de Calidad, también tiene a cargo el realizar actividades que sensibilicen y concienticen a la población institucional en temas de No discriminación, por lo tanto, se llevaron a cabo diferentes actividades, tales como:

- Conversatorio en Conmemoración del Día Internacional de la Mujer
- Coordinación en conjunto con la Academia de Bomberos para incluir dentro del calendario de capacitaciones, al menos 6 cursos de LESCO para funcionarios para el presente año.

Como parte de las acciones para ejecutar un plan para la gestión de impactos socio - ambientales en la Organización; mediante oficio **CBCR-004412-2022-DGB-00140** se informa las Estaciones de Bomberos y a Oficinas Administrativas participantes al Programa de Bandera Azul.

Mediante el oficio **CBCR-012022-2022-DGB-00380** se informa sobre la Conformación de Comisión Ambiental Institucional - Plan de Gestión Ambiental Institucional. Además, mediante diversos oficios se brinda la información correspondiente a la Inscripción del Programa de Bandera Azul.

Se realiza invitación a las Jefaturas a la Charla de Inducción de BAE, además mediante oficio **CBCR-004412-2022-DGB-00140** se invita a la actividad de Reforestación Healing Trees.





- **Mercadeo**

Esperado: 22,50%

Obtenido: 22,30%

El objetivo del Área de Mercadeo es ampliar y consolidar las fuentes de financiamiento del Cuerpo de Bomberos, mediante una mejora en la gestión del portafolio de servicios y la comunicación de mercadeo para fortalecer el posicionamiento de la marca de la Organización.

Durante el primer trimestre, se realizaron las siguientes actividades:

- Ejecutar las estrategias de producto que potencialicen los productos y servicios que ofrece el Cuerpo de Bomberos a nivel externo.
 - Definición de servicio Edificio Seguro, elaboración Libro comic, creación de Video Juego, definición Carrera, Graduación Contención Psicológica.
- Gestionar los medios necesarios para posicionar en el mercado, los productos y servicios a los consumidores finales.
 - Edificio Seguro, distribución de Libro comic, creación de Video Juego, comunicación Carrera, Graduación Contención Psicológica, Campeonato de Mascotas, Evento Ricardo Saprissa, reunión jefaturas, quinquenios. Inauguración San Vito y Puerto Jimenez.
- Desarrollar estrategias asociadas al Plan de mercadeo, que permitan la fijación de los precios de los productos y servicios que comercializa la institución.
 - Fijación de precio para proyecto edificio seguro
- Ejecutar las campañas de comunicación y promoción de las actividades, productos y servicios que la institución requiera, en pro del posicionamiento de la Marca Bomberos ante la sociedad.

Desviaciones negativas

En cuanto a las desviaciones negativas, se encuentra relacionada con la aprobación por parte de la Dirección General para determinar las actividades a realizar por el Área de Mercadeo durante el año, por lo que se espera que para el segundo trimestre se cuente con la aprobación correspondiente.





- **Oficina de Prensa**

Esperado: 47,50%

Obtenido: 43,25%

El Programa de Oficina de Prensa se encarga de comunicar los objetivos organizacionales hacia los diferentes públicos internos y externos que posee el Cuerpo de Bomberos, es por ello, que se generaron un total de 67 comunicados de Prensa, enfocados en la atención de emergencias relevantes, eventos de la organización, entre otros.

Por otra parte, esta dependencia también se encarga de administrar los canales de información que posee la institución, tales como: Redes sociales, WhatsApp, sitio web y el Infobomberos, por estos medios se atendieron un total de 1.124 consultas.

Además, se realizaron un total de 356 publicaciones en las redes sociales oficiales del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. Con el enfoque que se detalla a continuación: Aniversario y efemérides, atención de emergencias, contenido de prevención, servicios brindados por la Organización, campaña de incendios en vegetación, campaña Edificio Seguro, Campaña Gas Licuado de Petróleo.

Es importante mencionar, que a través de las diferentes publicaciones en redes sociales se logró alcanzar a 3.1 millones de personas.

Con las campañas y el trabajo realizado a través de las redes sociales, y adicional a esto la implementación del nuevo canal de TikTok del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, hubo un aumento de un 5% de la cantidad de seguidores en las redes sociales oficiales de Bomberos Costa Rica, lo anterior se traduce a una cifra que asciende a las 20.000 personas.

Desviaciones negativas

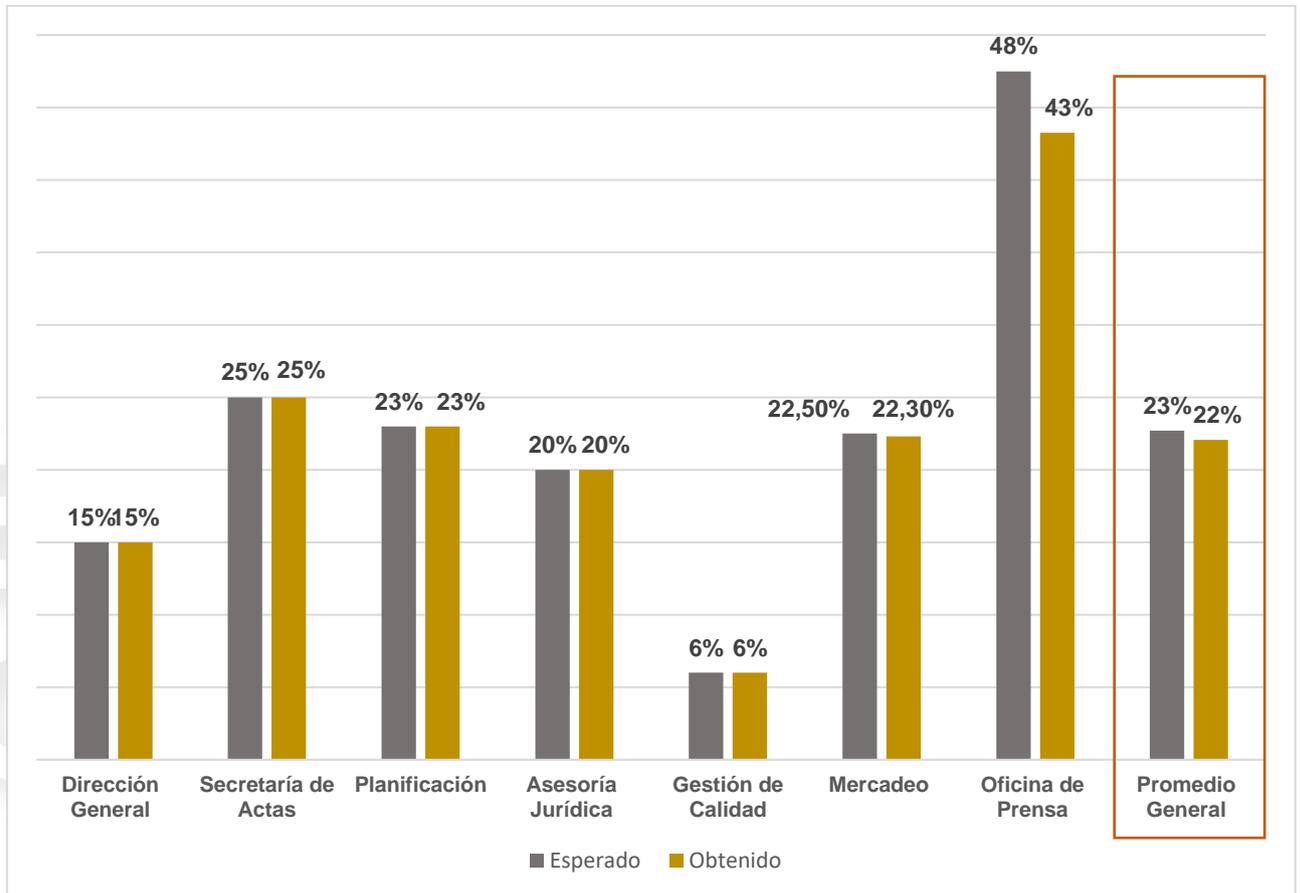
Las desviaciones negativas se encuentran relacionadas con la solicitud de aprobación de la Dirección General de la temática seleccionada para las producciones audiovisuales y video boletines a comunicar en el presente periodo, la cual está siendo valorada por esta Dirección.

En cuanto a la producción de los vídeo boletines, que brinden información de relevancia a la organización.





Cumplimiento General PAO – Sub programa 01



Fuente: Elaboración propia – Área de Planificación





- **Subprograma 02- Dirección Administrativa**

El subprograma 02 le corresponde a la Dirección Administrativa y sus dependencias; Soporte Administrativo, Servicios Financieros, Proveeduría, Servicios Generales, Talento Humano y Mantenimiento Vehicular.

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

Tabla N° 6. Detalle de resultados de ejecución por meta

Subprograma 02. Dirección Administrativa		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección Administrativa	27%	27%
Soporte Administrativo	25%	24%
Servicios Financieros	28%	27%
Proveeduría	38%	38%
Servicios Generales	23%	23%
Talento Humano	29%	29%
Mantenimiento Vehicular	25%	25%
Promedio General	28%	28%

Fuente: Plantillas de evaluación PAO I Trimestre 2022

A continuación, se detallan cada una de las actividades ejecutadas para el cumplimiento las metas y acciones definidas en los planes anuales, así mismo, aquellos resultados que presentan una desviación negativa con respecto al porcentaje esperado de cumplimiento para el periodo evaluado.





- **Dirección Administrativa**

Esperado: 27%

Obtenido: 27%

Como parte de las actividades realizadas por la Dirección Administrativa, se encuentra el seguimiento para verificar el cumplimiento de los planes de trabajo de cada una de las dependencias administrativas, con el propósito de lograr los objetivos y procesos estratégicos planteados para el periodo 2022, es por ello por lo que, se han realizado las siguientes actividades:

- **Supervisar la ejecución de los planes de trabajo del periodo; gestados por las dependencias adscritas, así como la ejecución presupuestaria de las unidades**
 - Se realizaron 10 reuniones semanales de seguimiento con los encargados de las Unidades.
 - Se realizaron 8 reuniones de seguimiento a los planes de trabajo de las Unidades
- **Coadyuvar a la Dirección General con la atención de requerimientos y participación ante los comités internos y externos.**
 - Se participó activamente en las sesiones de cada Comité y Consejo según detalle:
 - 5 sesiones del Consejo.
 - 1 sesión en el Comité de TI
 - 3 sesiones de la Comisión de Control Interno (ACTAS)
 - 3 sesiones Comité de Auditoría Interno (se adjuntan PPTS de exposiciones realizadas)
 - 3 sesiones del Comité de Inversiones
 - 3 sesiones del Comité de Auditoría Corporativo (2 como expositores de temas y 1 como oyentes)
 - 3 sesiones Comité de ética
- **Dar seguimiento a los informes de Auditoría y Planes de Acción**
 - Seguimiento a la Auditoría Financiera, presupuestaria y de Fraude.
 - Mediante la Comisión de Control Interno también se brindó seguimiento a las recomendaciones.
 - Se atendieron reuniones con los despachos y Unidades con informes.





- **Participar y dar seguimiento activo en los procesos estratégicos de la organización**

- Se han atendido el 100% de las solicitudes y seguimientos que se han asignado, todos en tiempo y forma.
- Participación en actividades protocolarias, inauguraciones, reuniones con otras instituciones, reuniones con diputados, entre otros.
- Se brindó seguimiento al Fideicomiso actual:
 - 2 sesiones de seguimiento
 - 2 sesiones del Comité de Vigilancia
- Sobre el Fideicomiso Nuevo:
 - Se recibieron 3 capacitaciones sobre el tema y se realizó una reunión para distribuir las asignaciones entre las Unidades.
- **Soporte Administrativo**

Esperado: 25%

Obtenido: 24%

El Área de Soporte Administrativo se encarga de gestionar y tramitar las facturas de las diferentes estaciones de bomberos y dependencias administrativas. Para este primer trimestre se realizaron las siguientes actividades:

- Carga de 4.075 facturas de compras generales
- Carga de 6.462 facturas de combustible
- Recibir y atender memos de pagos administrativos
- Recibir y atender de formas de pago operativas
- Atención y asignación de 89 estudios de mercado solicitados por las dependencias.
- Creación y validación de 185 nuevos proveedores
- Recibido y atención de 113 viáticos manuales, en su mayoría administrativos.
- En el primer trimestre se realizaron 5 identificaciones de devolución de impuesto por parte de REDCOPE.





Desviaciones negativas

En cuanto a las desviaciones negativas, se encuentra con el proceso de devolución del impuesto por parte de RECOPE, por lo que, se han realizado las gestiones y el seguimiento respectivo, por lo que se espera, para el segundo trimestre obtener la devolución del impuesto.

- Servicios Financieros

Esperado: 28%

Obtenido: 27%

La Unidad de Servicios Financieros ejecuta el control financiero orientado hacia la sostenibilidad de los recursos económicos del Cuerpo de Bomberos. Para este primer trimestre, se realizaron las siguientes actividades:

- Se presentaron los Estados Financieros de forma trimestral ante el Consejo Directivo y estos se elaboraron a más tardar al día 15 del mes siguiente, de acuerdo con lo programado.
- Coordinar y suministrar a los auditores la totalidad de requerimientos solicitados como parte de la ejecución de los procesos de auditorías, como muestra de ello, es la entrega de los 62 requerimientos solicitados por el Despacho KPMG.
- Preparar y presentar en el sistema Administración Tributaria Virtual (ATV) ante el Ministerio de Hacienda la declaración D-101 a más tardar el 15 de marzo.
- Atender a conformidad todas las directrices, resoluciones y/o reglamentos emitidos por el Ministerio de Hacienda en relación con Facturación Electrónica.
- Se atendieron 13.399 solicitudes de pago.
- Se realizaron 3 actualizaciones al flujo de caja proyectado.
- Se presentaron en tiempo y en forma la información solicitada por los diferentes entes fiscalizadores, para un total de 29 actividades.
- Se realizaron todas las presentaciones sobre rendición de cuentas ante el Comité de Inversiones y el Consejo Directivo.
- Se atendieron y se dio seguimiento a las solicitudes que se derivan tanto del Fideicomiso actual, como de las nuevas propuestas de financiamiento para inversiones de capital.





Desviaciones negativas

La desviación negativa se encuentra relacionada con la implementación de cualquier nuevo cambio de la normativa NICSP en los Estados Financieros institucionales.

Es importante mencionar que se cuenta con un 86% de avance del Plan de Acción. Actualmente el porcentaje global de implementación de las NICSP es de un 96%.

Para alcanzar el 100% en la versión 2018 se requiere realizar el cierre de brechas de normativa relacionada con este tema. Por lo que, se seguirá implementando las acciones del Plan propuesto, según cronograma para este periodo.

- Proveeduría

Esperado: 37,5%

Obtenido: 37,5%

La Unidad de Proveeduría se encarga de ejecutar los trámites necesarios para la adquisición de bienes y servicios requeridos por el Cuerpo de Bomberos, según los requerimientos establecidos en el Plan Anual Operativo del 2022, el Plan Anual de Compras y la recepción de todas aquellas solicitudes remitidas por las Unidades Usuarias.

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

Mediante oficio CBCR-038064-2021-DAB-00843 del 16 de septiembre de 2021, se informó lo siguiente:

- Planificación del Plan Anual de Compras 2022
- Fechas de corte para recibir las solicitudes de compra
- Consideraciones a tomar en cuenta a la hora de remitir las solicitudes
- Anexos que se deben incluir





* Por medio de oficio CBCR-004129-2022-PRB-00019 de 31 de enero de 2022, se publicó el Plan Anual de Compras correspondiente al período 2022.

* El Plan anual de compras 2022, fue publicado en SICOP y el sitio Web Institucional, acorde con la normativa y el demostrable adjunto.

Por otra parte, mediante oficio CBCR-049621-2021-PRB-01763 del 30 de noviembre de 2021, se recordó a las Unidades Usuarias, la fecha programada para recibir el Plan Anual de Compras 2022.

Por medio de oficio CBCR-001167-2022-PECB-00007 de 10 de enero de 2022, se envió recordatorio sobre la primera fecha establecida para recibir las solicitudes de compra de mayor relevancia, considerando lo indicado en oficio CBCR-038064-2021-DAB-00843.

También, se revisó el ingreso de las solicitudes enviadas por las Unidades Usuarias, contra las solicitudes programadas en el I Corte del Plan Anual de Compras, de lo cual se remitió las minutas a las Unidades Usuarias, las cuales incluyen:

- De las recibidas en tiempo y en forma correcta, se asignaron a los analistas para el trámite correspondiente.
- De las recibidas en forma errónea: (Sea incompletas o que incumplieron con requisitos), se devolvieron a las Unidades Usuarias
- De ambos casos, se informó el reporte y el balance del total de las solicitudes, además de las no recibidas, incluidas y excluidas.

Por otra parte, se remitió a las Unidades Usuarias, el informe mensual correspondiente a cada mes cumplido, el mismo contiene:

- Desglose e información de cada proceso concursal y puede ser filtrado por Unidad Usuaria, nombre, número de concurso, estado, entre otros.
- Control de contratos continuos
- Control de garantías y garantías próximas a vencer.





- Detalle de los procesos relevantes del Área de Ejecución Contractual
- Información de conocimiento importante para las Unidades Usuarias.

- **Servicios Generales**

Esperado: 23%

Obtenido: 23%

La Unidad de Servicios Generales se encarga de brindar soporte administrativo y técnico dentro de la estructura organizacional, para colaborar con la continuidad y funcionabilidad de los servicios administrativos, técnicos y operativos, potenciando de esta manera la atención oportuna de las emergencias en la sociedad costarricense.

Como referencia de las actividades que contribuyeron en el cumplimiento de los objetivos planteados por esta dependencia, se encuentran:

- **Ejecutar la correcta administración de las pólizas que cubren al personal y los bienes de la Organización.**

Trámites de renovación y ajustes de las 14 pólizas de la cartera de seguros de la Organización. Se realizó el Informe mensual de pagos de pólizas a Contabilidad. Además, se tramitaron 5 indemnizaciones a terceros por colisiones.

- **Gestionar la correcta operación de la flotilla de la organización, en apego a la normativa que regula la circulación en el país.**

Se realizaron 161 aprobaciones de presupuesto de RTV para la flotilla vehicular de la Organización y además, se realizó el Informe trimestral dirigido al jefe de Servicios Generales.

- **Realizar la cancelación de los compromisos de pago en los servicios públicos y municipales.**

Se realizó la cancelación de 295 facturas de servicios de manera mensual. Y se realizó el Informe trimestral de consumo. También se llevaron a cabo 5 trámites de permisos de funcionamiento.





Por otra parte, se logró con éxito el traslado en el primer corte dispuesto por la Proveeduría al 31 de enero del 2022, donde se logró la solicitud de compra (con cartel) de 16 procesos, de los 20 trámites para el 2022. Se acompaña archivo complementario con la información de los oficios generados para ese propósito, como demostrables de las actividades. Cabe destacar que 4 procesos de los 16, se encuentran en trámite de estudio de ofertas para recomendar adjudicación.

En este trimestre se finalizó la construcción de la Estación de San Vito y Puerto Jiménez. Se adjudica la construcción de la Estación en la Isla del Coco, el cual presenta un avance del 80% de los pavimentos.

- Talento Humano

Esperado: 29%

Obtenido: 25%

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

Durante el primer trimestre, el Área de Desarrollo Humano efectuó la búsqueda de currículums y a su vez, realizó preentrevistas, entrevistas, verificación de referencias e informes requeridos, esto para lograr la contratación de un total de 11 personas.

Además, coordinó y fiscalizó una convocatoria de pruebas físicas, correspondiente al personal suplente e interino sin inducción, en la cual se evaluaron 28 participantes.

En este periodo, se coordinaron los talleres de fortalecimiento del Clima Organizacional a través de líderes, desarrollados con las siguientes Unidades: Talento Humano, Academia Nacional de Bomberos, Servicios Financieros, Servicios Generales, Mantenimiento Vehicular, Ingeniería, Proveeduría, Tecnologías de la Información, Operaciones, Dirección Administrativa, Dirección Operativa y 12 batallones, para un total de 23 talleres programados.





Adicional al estudio anual de Clima Organizacional, se realizó un estudio de microclima en una estación de Bomberos, cuyo objetivo era realizar un estudio sobre el ambiente laboral de la estación y factores que inciden en la motivación de las personas, tales como el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales entre compañeros, comunicación respetuosa, motivación, respeto y valores. El estudio contempló una herramienta aplicada en línea a 4 compañeros y una entrevista a un total de 6 compañeros.

Por otra parte, a través del área de Bienestar Laboral se asignaron 980 citas, en las cuales se atendieron a un total de 789 pacientes. Se realizó también el Examen médico de reclutamiento operativo y administrativo.

Se revisaron los casos médicos para restricciones para el PAF, a un total de 26 personas. Adicionalmente, se realizaron 188 pruebas entre personal de planilla, voluntario y reclutamiento lo cual representa un 26.9%

Como parte de las acciones de salud ocupacional, se inspeccionaron el diagnóstico de condiciones y medio ambiente de trabajo, de los siguientes centros de trabajo: UMV, Oficinas Centrales, Desamparados, Aprovisionamiento.

- **Mantenimiento Vehicular**

Esperado: 25%

Obtenido: 25%

La Unidad de Mantenimiento Vehicular tiene como objetivo gestionar el servicio Técnico/Administrativo, el cual permita ejecutar las reparaciones de averías y lograr solventar las necesidades de mantenimiento del 100% de flota Institucional, respaldando la mayor disponibilidad para la atención de emergencias, es por ello, que se enfoca en un mantenimiento preventivo.

Con la aplicación de estándares de calidad se logra impactar positivamente la disponibilidad de la flota de emergencia. Al realizar una ejecución constante de mantenimientos preventivos y correctivos con el cual se logra mantener el porcentaje de disponibilidad en comparación al IV Trimestre 2021 y I Trimestre 2022, lo cual garantiza la disponibilidad de las Unidades para la atención de las emergencias de la población costarricense.





Durante el periodo 2022 se logró mejorar los tiempos de atención de reparaciones, se ha logrado alcanzar una disminución en tiempos de atención de hasta el 50.83% comparando la atención de las reparaciones durante el I Trimestre 2022 en taller externo contra la estadía en taller interno.

Influye la atención de Unidades por medio de Taller UMV, la cual se incrementó de forma gradual desde diciembre de 2019, esto debido a que la atención de reparaciones por taller interno en días se atiende de manera más oportuna y con mayor rapidez, aplicando en casos no solamente mantenimientos correctivos, sino también el mantenimiento preventivo en conjunto, logrando una excelente gestión de mantenimientos.

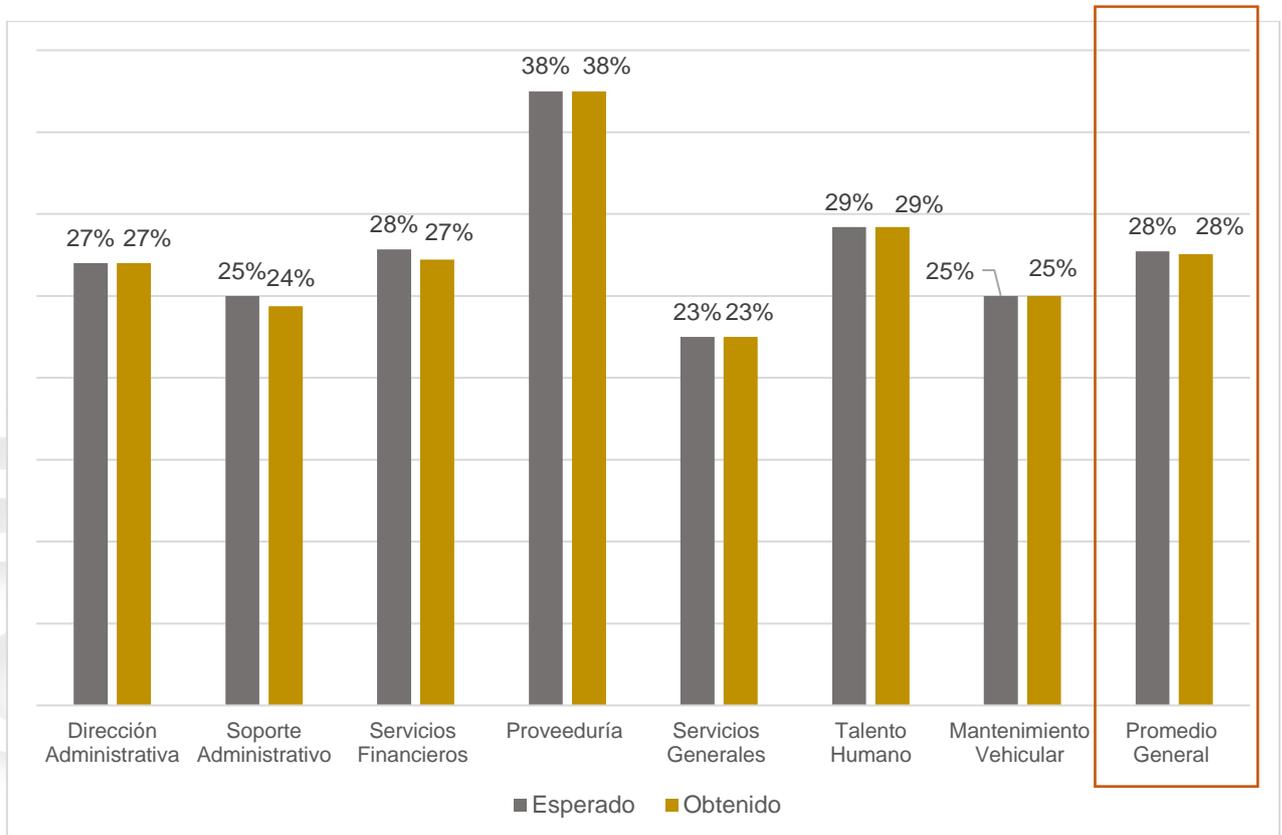
La Unidad de Mantenimiento Vehicular, logró aumentar la aplicación de mantenimientos preventivos durante el año 2022, al cierre del I trimestre del 2022 se logró la aplicación de 308 rutinas de mantenimiento preventivo, aumentando hasta en un 22.22% en comparación a la ejecución del cierre del I trimestre 2021.

Al efectuar mantenimientos preventivos en tiempo y según programación, se logra prevenir estas averías de alta complejidad, lo que disminuye a futuro servicios de mantenimiento correctivo, que, en el tiempo, aumentan la disponibilidad de Unidades, para la atención de emergencias.





Cumplimiento General PAO – Sub programa 02



Fuente: Elaboración propia – Área de Planificación





- **Subprograma 03 – Dirección Operativa**

La Dirección Operativa del Cuerpo de Bomberos le corresponde el Sub programa 03, esta está conformada por dependencias como: Operaciones, Ingeniería, Academia Nacional de Bomberos, así como Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Los principales resultados obtenidos por estas dependencias en el primer trimestre del periodo 2022, se detallan a continuación:

Tabla N° 7. Detalle de resultados de ejecución por meta

Subprograma 03. Dirección Operativa		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Operaciones	6%	6%
Tecnologías de Información y Comunicaciones	15,3%	14,8%
Academia Nacional de Bomberos	18,11%	17,89%
Ingeniería	22%	18%
Promedio General	15%	14%

Fuente: Plantillas de evaluación PAO I Trimestre 2022

- **Operaciones**

Esperado: 6%

Obtenido: 6%

Esta dependencia se encarga de brindar los servicios relacionados con la atención de emergencias dentro del ámbito de acción del Cuerpo de Bomberos según los estándares establecidos.





Dentro de las principales causantes de las emergencias se encuentran: Por fuego, por agua (rescates y recuperaciones), físico /químicas, otros incidentes, vehículos de transportes, servicios declinados, pre hospitalaria, por aire, entre otros.

Para este primer trimestre, se contabilizan 2.502 emergencias atendidas.

Dentro de otras actividades desarrolladas, se encuentran:

- 06 Charlas Centros Educativos y 09 Charlas Instituciones Públicas se participan en eventos con el público externo para enviar un mensaje de prevención y seguridad social.
- 792 Dominio de Mi Zona, consiste en el reconocimiento de la zona de atracción de las estaciones de bomberos, con el propósito de que los colaboradores identifiquen las zonas de coberturas correspondientes y revisión de tomas de agua, con el objetivo de afirmar el conocimiento para acertar cuando exista algún despacho en cualquier lugar del país
- 61 Entrenamiento en Servicio el propósito es mantener al personal actualizado en sus labores diarias, que le permite estar activos y constantes en el servicio
- 23 Simulaciones y 14 Simulacros con la finalidad de prepararse para la atención de emergencias, se establecen los simulacros que son ensayos que permiten identificar qué se debe hacer y cómo actuar en caso de una emergencia, al simular escenarios, permitiendo comprobar con anticipación si las acciones que se han propuesto son eficientes y mejoran el desempeño ante una emergencia o desastre.
- 43 Visitas de Riesgo dentro de su zona de cobertura que se califican como relevantes para establecer medidas de atención en caso de un incidente
- Se activó la Sala de Situación para dar seguimiento a los fuegos en vegetación, incendios forestales, racionamiento de agua.
- El primer trimestre se atendieron un total de 55 incendios forestales con afectación a 8.863 hectáreas.





- Tecnologías de Información y Comunicaciones

Esperado: 15,3%

Obtenido: 14,8%

La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones brinda los servicios tecnológicos que la Institución requiere a partir de una gestión oportuna y eficiente de la plataforma tecnológica existente.

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

Además, se encarga de asegurar la continuidad y funcionalidad de los equipos de cómputo, telefónicos que se utilizan en el Cuerpo de Bomberos, así como administrar, mantener y desarrollar el sistema de comunicación vía radio que se utiliza en las labores de atención de emergencias a nivel nacional.

Por otra parte, se encarga de velar por el cumplimiento adecuado y oportuno de la normativa vigente que regula la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones de la Unidad de TIC.

Desviaciones negativas

En cuanto a la desviación negativa, se encuentra relacionada con la aprobación de las actividades que se van a desarrollar para fortalecer la seguridad de la información dentro de la institución, por lo tanto, se está a la espera de la aprobación de la Dirección General.





- **Academia Nacional de Bomberos**

Esperado: 18,11%

Obtenido: 17,89%

La Academia Nacional de Bomberos, se encarga de gestionar procesos formativos innovadores basados en estándares de calidad, para el desarrollo integral de conocimientos y habilidades de los colaboradores administrativos y operativos del Cuerpo de Bomberos y los clientes externos.

Para este primer trimestre, esta Dependencia al cierre del trimestre han impartido un total de 17 cursos, lo cual refleja una tasa de implementación de cursos del 100,00% de lo programado.

Además, se han gestionado el trabajo en la adecuación del curso de Primera Respuesta a Incidentes con Materiales Peligros, así como crear el curso de Primeros Auxilios Psicológicos para los brigadistas

El 31 de enero se dio inicio al I proceso de inducción operativa para personal permanente de la organización, con la participación de 15 estudiantes.

Por otra parte, al cierre del mes de marzo se atendieron un total de **1.125** clientes tanto vía telefónica, correo electrónico, de forma presencial en la ANB y en visitas a sus respectivas empresas, adicionalmente y en colaboración con el área de prensa del Cuerpo de Bomberos hemos realizado diversas (04) publicaciones de nuestros servicios en las redes sociales; gracias a ese trabajo de marketing se impartieron un total de **17 procesos de capacitación** logrando una promoción de **157 participantes en materia de prevención y atención de emergencias.**

Como parte de la cartera de productos, se apoyó a la Unidad de Ingeniería en la realización del curso de Formación de Inspectores de Protección Contra Incendios parte I, en donde se generó la matrícula de **23 participantes**. De igual forma, se continuó con la segunda parte de este proceso, matriculando a 16 participantes.

Para el I trimestre se inició una serie de charlas y prácticas en materia de uso de extintores para los compañeros del Ministerio de Seguridad Pública, según solicitud elevada a la Dirección General, con el objetivo de que el personal que conforma las brigadas cuente con los conocimientos y habilidades necesarias, con la que puedan hacer frente a una emergencia de esta naturaleza.





Desviaciones negativas

La oportunidad de mejora está relacionada con el desarrollo del programa anual de capacitación dirigido a personal operativo, técnico y administrativo, potenciando el uso de la infraestructura institucional, sin embargo, la gestión de convocatoria y divulgación de los cursos, actualmente se realiza a través de los Gestores de Curso de cada Batallón. Los cuales, son los que llevan el proceso divulgación de los cursos.

Adicionalmente, el aumento en la carga labores operativas durante la época seca (I y II Trimestre) influye en las posibilidades de participación del personal en los cursos, situación que influyen en el aprovechamiento de los cupos disponibles.

Por lo tanto, se gestionarán los procesos de coordinación entre la Academia y los Gestores de Curso de cada Batallón, que permitan mejorar la tasa de implementación de los cupos disponibles

- Ingeniería

Esperado: 22%

Obtenido: 18,25%

Dentro de las actividades destacadas de la Unidad de Ingeniería, se encuentra el mejorar las condiciones de Protección Contra Incendios en las edificaciones nuevas y existentes en el país, esto se logra a través de la atención de las solicitudes de revisión de planos, y la totalidad de las solicitudes de inspecciones y pruebas de sistemas contra incendio.

Además, efectúan la evaluación del correcto funcionamiento de los sistemas de protección contra incendios instalados, pruebas de sistemas contra incendio en edificaciones nuevas y existentes, las cuales se llevaron a cabo según lo programado para el primer trimestre.

De igual manera, se realizan inspecciones en los establecimientos para verificar su cumplimiento en la normativa de GLP, en los cuales cuando se identifica algún incumplimiento al Decerto N° 41150MINAE-S, se realiza un informe con los principales incumplimientos, para su debido seguimiento y control.





A continuación, se menciona a detalle cada una de las actividades realizadas este periodo:

- Para el primer trimestre 2021, se realizaron un total de 1.779 revisiones de proyectos constructivos, lo cual equivale a un total de 5.890.000 m2 revisados de los proyectos tramitados.
- 16 inspecciones de campo en nuevas edificaciones.
- 29 inspecciones de sistemas fijos contra incendios.
- Durante el primer trimestre del año 2022, en el Programa de Análisis y Evaluación de Riesgos, realizaron 41 servicios de evaluación, distribuidos de la siguiente manera

Además, de lo mencionado anteriormente, se lograron otras actividades en pro de fomentar una cultura de prevención:

- Propuesta Plan de Trabajo para la Medición del Índice de Prevención.
- Propuesta de medición de los Ámbitos 1 y 2 del Índice de Prevención.
- Aprobación Plan de Prevención de Incidentes Eléctricos, por parte de Bomberos y CONACE.
- Aprobación de la Campaña de Prevención de Incidentes Eléctricos, por parte de Bomberos y CONACE.

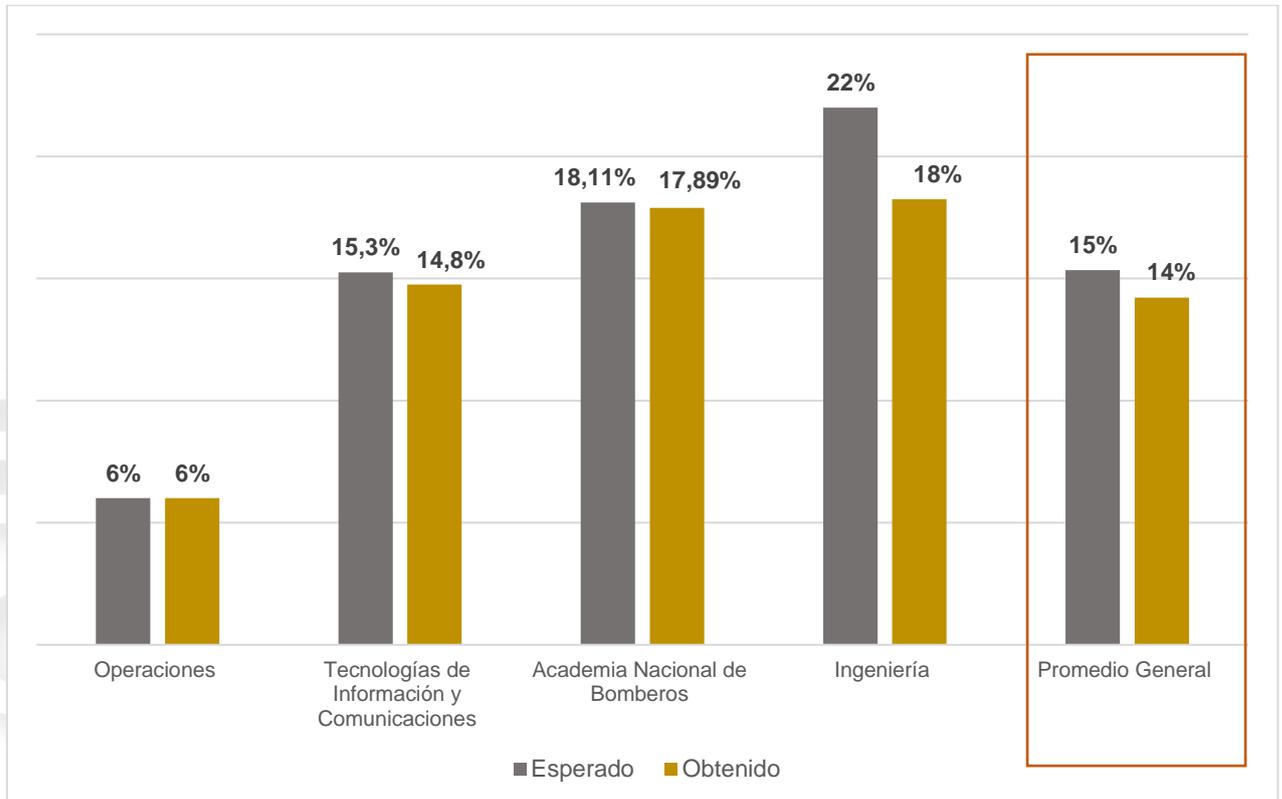
Desviaciones negativas

La desviación negativa se encuentra relacionada con impartir un taller de capacitación para autoridades competentes, sobre la implementación del RNPCI; debido a la concentración de actividades en temas de prevención e inspecciones, se tuvo que reprogramar para el mes de junio de este año.





Cumplimiento General PAO – Sub programa 03



Fuente: Elaboración propia – Área de Planificación





- **Subprograma 04 – Auditoría Interna**

Esperado: 25%

Obtenido: 21%

Tabla N°08. Detalle de resultados de ejecución por meta

Subprograma 04. Auditoría Interna		
Resultados de ejecución por meta		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Auditoría Interna	25%	21%
Promedio General	25%	21%

Fuente: Plantillas de evaluación PAO I Trimestre 2022

El objetivo de la Auditoría Interna es agregar valor y mejorar las operaciones del Cuerpo de Bomberos, mediante la supervisión continua, es por ello que, su gestión no es evaluada directamente por la Administración, sino de manera independiente por la propia jefatura de dicha Unidad.

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

- Atención de asuntos de carácter confidencial, por denuncia o traslado
- Revisión de estados financieros
- Avance del 50% de la actualización del reglamento interno.
- Criterio sobre aplicación del reglamento para la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular para solicitud de prórroga ante CGR.
- Criterio sobre los informes de activos por cuatrimestres en las estaciones de Bomberos.
- Criterio sobre el uso del sistema SIDORDI para administrar las actas de los órganos colegiados del BCBCR.





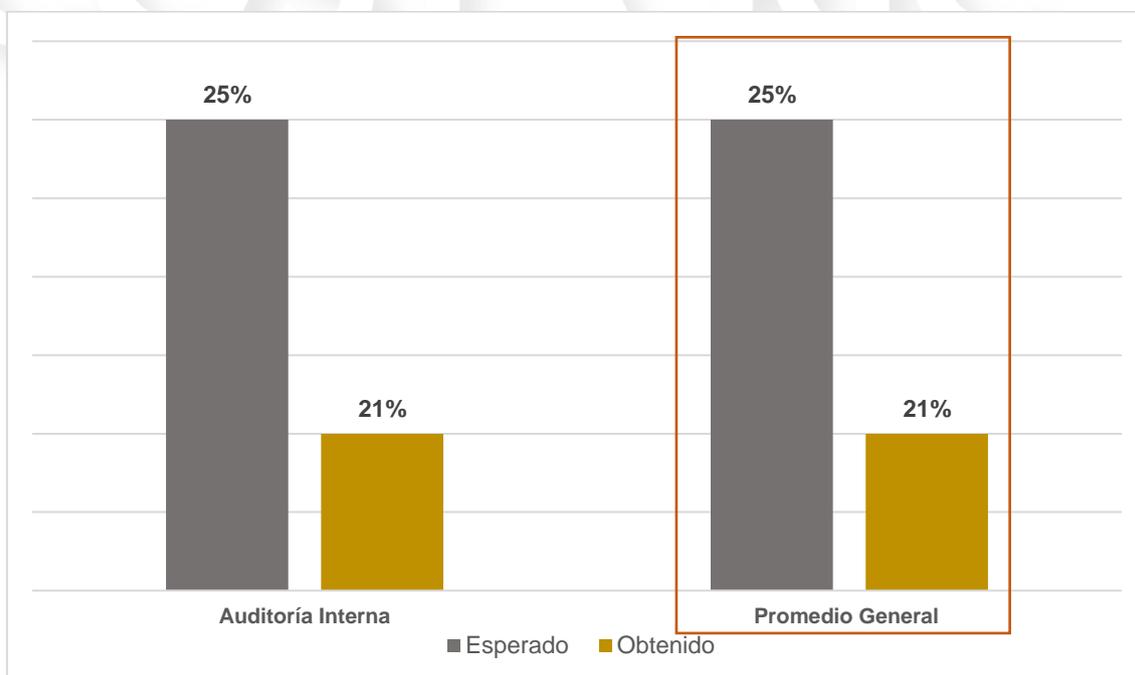
Además, como parte del Plan de Capacitación, se capacitaron en los siguientes temas:

- Capacitación de: Trabajo en remoto de Auditoría Interna
- Webinar para Auditorías Interna
- Pedidos por Excelsior para aprovisionamiento
- Prevención del Soborno de funcionarios Públicos
- Webinar Gratuito: Línea Ética dentro de COSO: Prevención, detección y comunicación del Fraude Organizacional"
- Agilidad aplicada a la auditoría interna.

Desviaciones negativas

Las desviaciones negativas están relacionadas con las visitas a las Estaciones de Bomberos de todo el país para verificar Control Interno y eficiencia operaciones, no obstante, por las diferentes actividades que realiza la Auditoría, estas se deben de reprogramar para el segundo semestre 2022.

Cumplimiento General PAO – Sub programa 04



Fuente: Elaboración propia – Área de Planificación

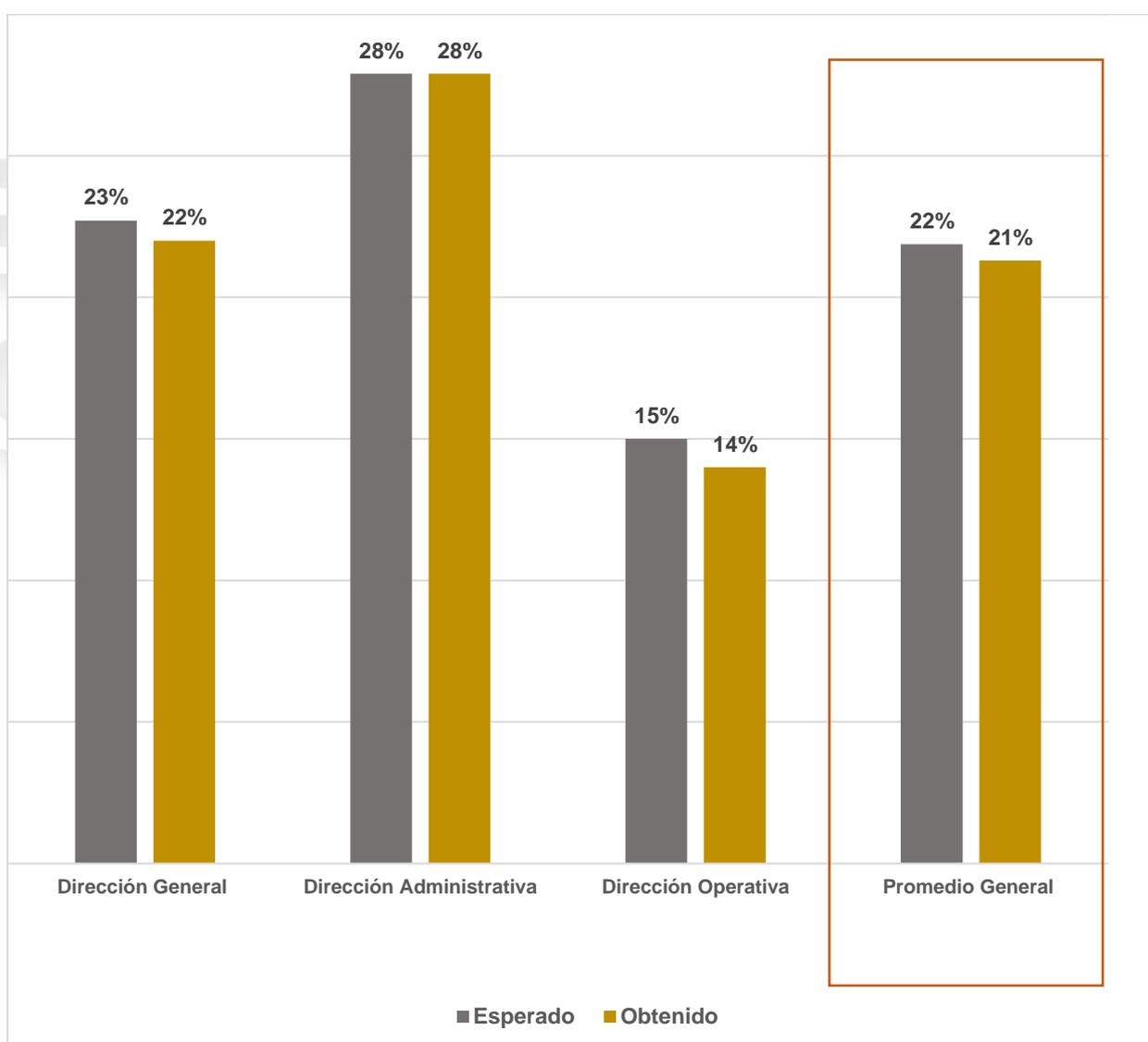




- **Consolidado General**

Se muestra a continuación el gráfico que detallan el porcentaje de cumplimiento por subprograma y el promedio general de cumplimiento esperado versus el cumplimiento alcanzado para el periodo descrito, con la finalidad de conocer el cumplimiento general al primer trimestre del Plan Anual Operativo 2022.

Gráfico N° 5. Consolidado General por Subprograma – PAO 2022

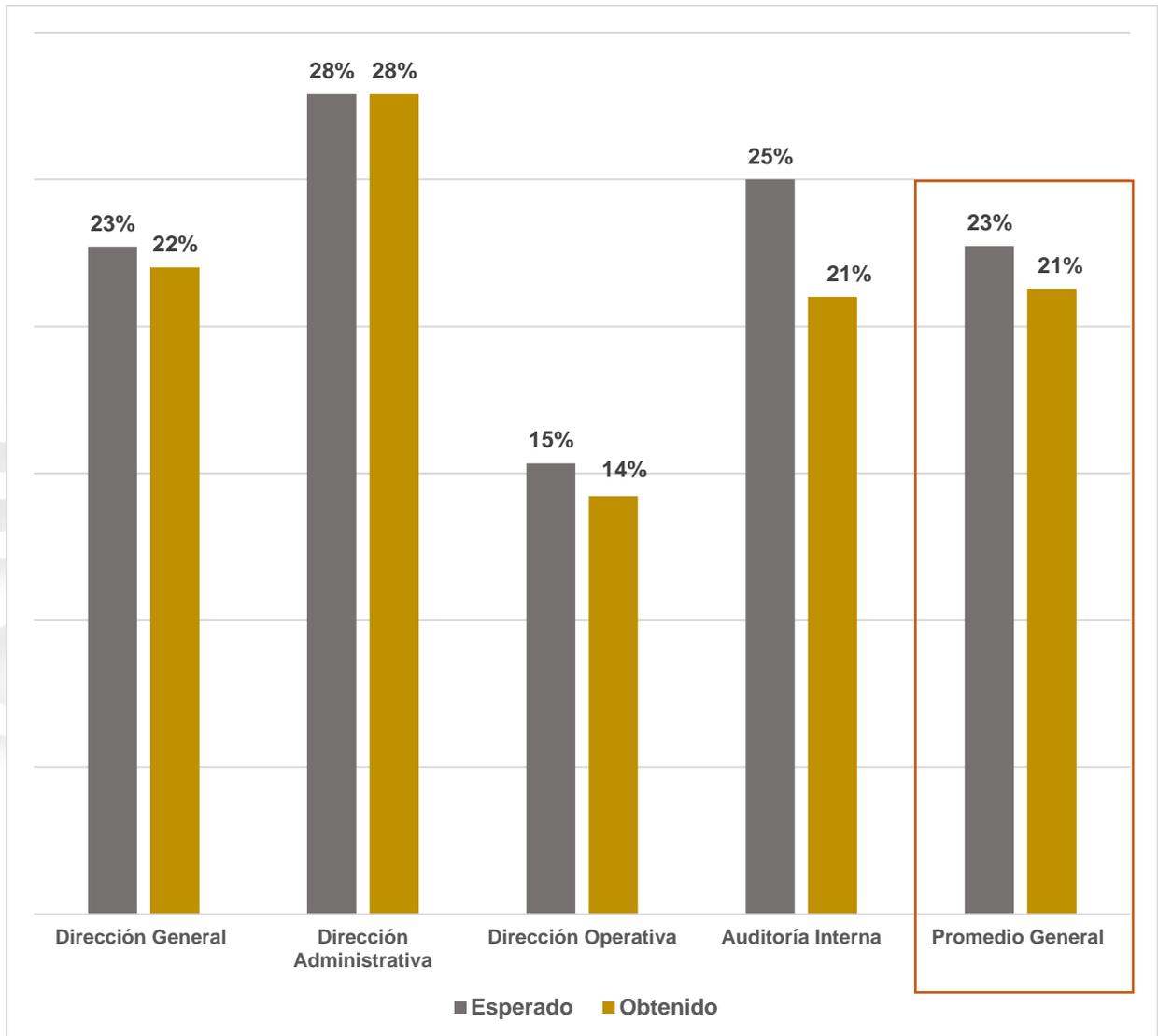


Fuente: Elaboración propia – Área de Planificación





Gráfico N° 6. Consolidado General por los 4 Subprograma – PAO 2022



Fuente: Elaboración propia – Área de Planificación

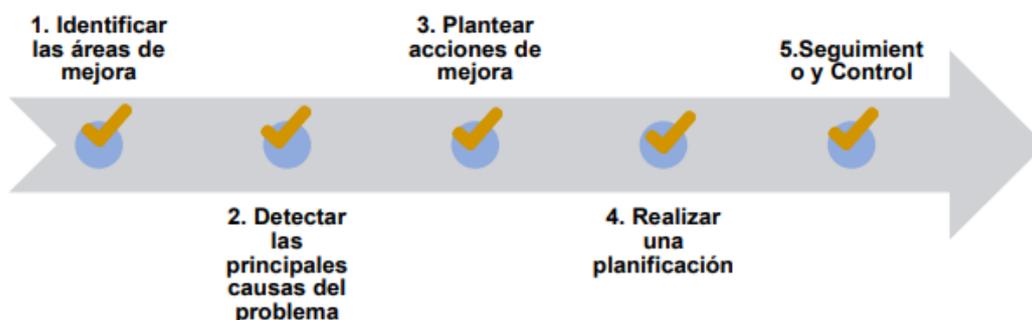




- **Plan de Mejoras – Evaluación del PAO, I Trimestre 2022**

El Área de Planificación en pro de contribuir con la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos organizacionales del Cuerpo de Bomberos, planteó el Plan de Mejoras para el primer trimestre 2022, en pro de subsanar todas aquellas desviaciones negativas obtenidas por distintos factores internos y externos.

Es importante mencionar, que las medidas correctivas y plazos de atención fueron planteadas por cada una de las dependencias, razón por la cual, este despacho dará un seguimiento y verificación de cumplimiento, a través de reuniones con cada uno de los responsables. Lo anterior, según con cada una de las siguientes etapas:



A continuación, se detalla cada una de las etapas referidas:

1. Identificar las áreas de mejora

El conjunto de fortalezas y debilidades detectadas durante el proceso de evaluación institucional será el punto de partida para la detección de las áreas de mejora.

Es importante mencionar, que cada una de las etapas del Plan de Mejoras, se trabaja individualmente con las dependencias que tienen áreas de mejorar en el Plan Anual Operativo.





2. Detectar las causas del área de mejora

Posterior a los resultados obtenidos, se identifica por medio de un brainstorming o lluvia de ideas, las causas que presenten una mayor profundidad en el problema, contribuyendo así en la definición de las acciones de mejora.

3. Plantear las acciones de mejora

Se realiza la selección de las posibles alternativas de mejora y posterior a su análisis, se priorizan las más apropiadas. Este proceso da como resultado el listado de las principales acciones a seguir para la consecución de los objetivos establecidos.

4. Realizar una planificación

Una vez identificadas las acciones de mejora, se prioriza cada una de estas, según con los siguientes criterios y acorde a la tabla adjunta:

BOMBEROS COSTA RICA		Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica PLAN DE MEJORAS - EVALUACIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO, I TRIMESTRE 2022								
Subograma	Dependencia Responsable	Desviación Negativa		Indicador de la Acción	Porcentaje - Acción			Justificación	Medidas Correctivas	Plazo
		Meta	Acción		% Esperado	% Obtenido	% alcanzado de avance			

5. Seguimiento y Control

Para el seguimiento y control se da la elaboración de un cronograma de trabajo, el cual contempla las acciones de mejora. En el mismo, se dispondrán de manera ordenada las acciones a realizar, de conformidad con las prioridades y los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas.

Posterior a la definición de las etapas que conforman el plan descrito, se presenta el Plan de Mejoras para el primer trimestre de evaluación del primer trimestre, incorporando a su vez, elementos que permitirán realizar el seguimiento detallado del plan para garantizar su eficacia y eficiencia, de acuerdo a lo propuesto por cada dependencia.





**BOMBEROS
COSTA RICA**

**Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
PLAN DE MEJORAS - EVALUACIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO, I TRIMESTRE 2022**

Subprograma	Dependencia Responsable	Desviación Negativa		Indicador de la Acción	Porcentaje - Acción			Justificación	Medidas Correctivas	Plazo
		Meta	Acción		% Esperado	% Obtenido	% alcanzado de avance			
Dirección General	Mercadeo	1.1.6.2. Gestionar los patrocinios en efectivo o en especies para las distintas actividades del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	1.1.6.2.1. Determinar las actividades a realizar por el Área de Mercadeo durante el año y solicitar su aprobación a la Dirección General.	Oficio de aprobación de la Dirección General	2,50%	1,90%	76	El oficio indicado se envió en forma extemporánea por lo que la aprobación no se dio en el 1 trimestre	Se incluye estas solicitudes a la Dirección General en el control de correspondencia del área para cumplir con los plazos establecidos.	2 Trimestre 2022
	Prensa	1.1.7.1. Comunicar los objetivos organizacionales hacia sus diferentes públicos internos y externos.	1.1.7.1.5. Solicitar la aprobación de la Dirección General de la temática seleccionada para las producciones audiovisuales y video boletines a comunicar en el presente periodo	Aprobación de la Dirección General / Solicitud de aprobación por Oficio	0,00%	0,00%	0	Debido a la necesidad planteada por este despacho ante la Dirección General de Bomberos, sobre la reformulación del PAO de la oficina, se ejecutará el 100% de esta acción en el periodo abril - junio.	En el trimestre actual, se realizará la debida solicitud de aprobación de la temática de los audiovisuales a comunicar.	Abril - Junio
			1.1.7.1.6. Producir, al menos, 25 video boletines, que brinden información de relevancia a la organización.	25 video boletines ejecutados / 25 video boletines propuestos.	6,3%	2,0%	32	Debido a la necesidad de enfocar los esfuerzos de producción audiovisual en la reunión anual de jefaturas, y el primer reporte de sostenibilidad del INS no fue posible la conclusión de los 3 video boletines adicionales.	Se realiza la modificación en el calendario de la Oficina de Prensa, de tal manera que se cumple con el 100% de video boletines informativos en el periodo 2022.	Abril - Diciembre
Dirección Administrativa	SopORTE Administrativo	2.1.2.4. Dar seguimiento y recuperar el impuesto sobre el combustible	2.1.2.4.1. Gestionar el envío y las autorizaciones ante el Ministerio Hacienda para la recuperación del impuesto	Autorizaciones enviadas / Autorizaciones aprobadas	12,50%	10,00%	80	Esta información con corte al 09 de marzo. Posterior a esta fecha se está en negociación con RECOPE para la devolución del impuesto. El atraso no corresponde a gestiones internas, sino a trámites propios de RECOPE.	Gestionar lo correspondiente ante RECOPE	II Trimestre 2022
	Servicios Financieros	2.1.3.1. Asegurar que se cuente con los estados financieros de la organización bajo las políticas de la Dirección General de Contabilidad Nacional sustentadas en NICSP, permitiendo que sean fuente de apoyo para la toma de decisiones.	2.1.3.1.3. Implementar cualquier nuevo cambio de la normativa NICSP en los Estados Financieros institucionales.	Total de cambios de las NICSP en el año / cambios aplicados en los Estados Financieros	5,00%	4,30%	86	Actualmente el porcentaje global de implementación de las NICSP es de un 96%. Para alcanzar el 100% en la versión 2018 se requiere realizar el cierre de brechas de las siguientes normas: NICSP 19 Provisiones, Pasivos & Activos Contingentes. NICSP 21: Deterioro de Activos. NICSP 34 & 35: Consolidación de Estados Financieros.	NICSP 19: La brecha en esta norma se da ya que Bomberos aplica la Directriz CN 001-2014 Contingencias y Provisiones para el registro de sus hijos; sin embargo, dicha directriz se encuentra desactualizada en comparación con la NICSP 19 versión 2018, por lo anterior mediante minuta RE-0084-2021 del 02 de setiembre del 2021 el personal de la Dirección General de Contabilidad Nacional informó que dicha directriz iba a ser derogada. A la fecha de emisión del presente documento, la directriz no ha sido derogada por lo que esta situación limita el accionar del Cuerpo de Bomberos. Una vez que dicha directriz sea derogada por parte de la DGCN, el área de Contabilidad realizará la modificación de la política 3-02-08-014 y aplicará los ajustes contables que correspondan. NICSP 21: Para cumplir con el 100% de la NICSP 21 se requieren dos actividades: En primer lugar, las diferentes unidades técnicas (Edificaciones, Equipo Bomberil, Control de Bienes, Tecnologías de Información, Mercadeo Instrumentos musicales), Ingeniería, Unidad Canina, Unidad Operativa de Emergencias Médicas) deben valorar los indicios de deterioro en el 100% de los activos del Cuerpo de Bomberos según los	NICSP 19: 2 meses posteriores a que la DGCN derogue la Directriz CN 001-2014 Contingencias y Provisiones NICSP 21: Diciembre 2022 NICSP 34 & 35: Liquidación del fideicomiso (2023-2024)
		2.1.3.2. Coadyuvar en los procesos de auditoría motivados por la necesidad de cumplir con la normativa contable vigente, siendo que mediante estos servicios se fortalece el sistema de control interno y se genera una seguridad razonable sobre las cifras consignadas en los Estados Financieros.	2.1.3.2.2. Atender las recomendaciones a cargo del área de contabilidad que emitan los diferentes entes externos que auditen los Estados Financieros de la institución.	Nº de recomendaciones cumplidas a satisfacción / Total de recomendaciones de los informes a cargo del área de contabilidad	12,50%	6,3%	50	La recomendación pendiente de atender corresponde a la implementación en un 100% de las NICSP. La Institución ha realizado un esfuerzo importante hasta alcanzar un 96% en la implementación de estas normas, al 31 de marzo del 2022 las normas pendientes de implementar en un 100% son las siguientes: NICSP 19 Provisiones, Pasivos & Activos Contingentes. NICSP 21: Deterioro de Activos. NICSP 34 & 35: Consolidación de Estados Financieros. De los aspectos anteriores el área de Contabilidad está a cargo de 2 actividades que se detallan en la siguiente sección.	1- NICSP 19: La brecha en esta norma se da ya que Bomberos aplica la Directriz CN 001-2014 Contingencias y Provisiones para el registro de sus hijos; sin embargo, dicha directriz se encuentra desactualizada en comparación con la NICSP 19 versión 2018, por lo anterior mediante minuta RE-0084-2021 del 02 de setiembre del 2021 el personal de la Dirección General de Contabilidad Nacional informó que dicha directriz iba a ser derogada. A la fecha de emisión del presente plan de acción la directriz no ha sido derogada por lo que esta situación limita el accionar del Cuerpo de Bomberos. Una vez que dicha directriz sea derogada por parte de la DGCN, el área de Contabilidad debe realizar la modificación de la política 3-02-08-014 y aplicar los ajustes contables que correspondan. 2- NICSP 21: Una vez que las diferentes unidades técnicas emitan los informes de análisis de deterioro de activos, el área de Contabilidad deberá aplicar los ajustes contables que surjan como resultado de la revisión de los informes de las diferentes unidades técnicas.	NICSP 19: 2 meses posteriores a que la DGCN derogue la Directriz CN 001-2014 Contingencias y Provisiones NICSP 21: Diciembre 2022.



**WWW.BOMBEROS.GO.CR
(506) 2547-3700**



Dirección Operativa	TIC	3.1.2.3. Desarrollar actividades relacionadas con el ámbito tecnológico que fortalezcan la seguridad de la información en la institución.	3.1.2.3.1. Definir las actividades que se van a desarrollar para fortalecer la seguridad de la información dentro de la institución.	Plan de Actividades a desarrollar	14%	12%	86	Dirección General pendiente de aprobación del Plan remitido.	Gestionar apoyo con la aprobación requerida.	30/4/2022
	Academia Nacional de Bomberos	3.1.3.1. Desarrollar procesos formativos innovadores, que se ajusten a las necesidades organizacionales, con el fin de fortalecer los conocimientos y habilidades del personal institucional	3.1.3.1.1. Desarrollar el programa anual de capacitación dirigido a personal operativo, técnico y administrativo, potenciando el uso de la infraestructura institucional.	Reporte de avance trimestral sobre la implementación del 95% de los cupos disponibles con énfasis en la tasa de aprobación.	10,00%	8,46%	84,62	Según se adjunta y detalla en el oficio CBCR-015481-2022-275-00003, la gestión de convocatoria y divulgación de los cursos, actualmente se realiza a través de los Gestores de Curso de cada Batallón. Los cuales, son los que llevan el proceso divulgación de los cursos. Adicionalmente, el aumento en la carga labores operativas durante la época seca (I y II Trimestre) influye en las posibilidades de participación del personal en los cursos, situación que influyen en el aprovechamiento de los cupos disponibles. Cabe mencionar, que se ha cumplido a cabalidad la implementación de los cursos según el calendario anual.	Gestionar procesos de coordinación entre la Academia y los Gestores de Curso de cada Batallón, que permitan mejorar la tasa de implementación de los cupos disponibles.	Abril a diciembre.
	Ingeniería	3.2.2.3. Asesorar y capacitar a profesionales e instituciones en la normativa técnica de protección contra incendios	3.2.2.3.2. Impartir un taller de capacitación para autoridades competentes, sobre la implementación del RNPCI	Taller Realizado	15%	0%	0%	Se tiene programado realizar en el segundo trimestre del año	Se estará ejecutando en junio	Junio
Auditoría Interna	Auditoría Interna	4.4.1.2. Establecer una metodología de trabajo, para evaluar el control interno, con un enfoque de riesgos, que permita evaluar la eficiencia de las operaciones.	4.4.1.2.2. Visitar las Estaciones de Bomberos de todo el país para verificar Control Interno y eficiencia operaciones.	Visitas programadas / visitas realizadas a las estaciones	12,50%	0,00%	0	Las visitas se reprograman para el segundo semestre del periodo en curso	Reprogramación de las visitas de estaciones de bomberos	Segundo semestre

Fuente: Plantillas de evaluación PAO – I Trimestre 2022

