

BOMBEROS COSTA RICA

**Informe de Evaluación al III Trimestre
Plan Anual Operativo 2022**



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



Tabla de Contenido

1. Presentación.....	3
2. Metodología de evaluación.....	4
3. Resultados de la evaluación física por subprograma	6
3.1. Subprograma 01 – Dirección General	6
3.2. Subprograma 02 – Dirección Administrativa	18
3.3. Subprograma 03 - Dirección Operativa	29
3.4. Subprograma 04 - Auditoría Interna	36
5. Plan de Mejoras.....	40





1. Presentación

De conformidad con lo dispuesto mediante los lineamientos generales a considerar en la formulación de planes operativos anuales y presupuestos, así como las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público de la Contraloría General de la República, el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, a través del Área de Planificación, presenta mediante el detalle adjunto, los resultados de la evaluación de cumplimiento al tercer trimestre del Plan Anual Operativo 2022; resultante, del proceso de análisis de información de los porcentajes obtenidos por las dependencias ejecutoras responsables, acorde con el procedimiento de evaluación y seguimiento de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes.

El Plan Anual Operativo, es un instrumento formulado en concordancia con los planes de mediano y largo plazo institucionales, mediante el cual se concreta la misión institucional a través de la definición de objetivos, metas y acciones que deberán ser ejecutadas durante el período de gestión del mismo; en este, se precisan los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener los resultados esperados y se identifican las dependencias ejecutoras responsables acorde a la estructura programática definida para dicho fin.

Como parte de la estructura programática que rige el Plan Anual Operativo 2022, se establecen acorde al programa presupuestario denominado: Benemérito Cuerpo de Bomberos, subdivisiones en categorías de nivel inferior, definidas como subprogramas y actividades, las cuales son establecidas de acuerdo con las necesidades de información para la toma de decisiones.

Así las cosas, el Cuerpo de Bomberos, cuenta con una estructura única conformada por un programa: Benemérito Cuerpo de Bomberos, 4 sub programas: Dirección General, Dirección Administrativa, Dirección Operativa y Auditoría Interna, y 17 actividades, distribuidas en cada sub programa, según el ámbito de aplicación correspondiente. Con base en estos elementos, se estructura la evaluación física y financiera de la institución, la cual forma parte de la cultura organizacional y tiene como propósito, desarrollar mecanismos de mejora continua que permitan fortalecer el quehacer institucional y el desarrollo de las diferentes actividades.

Por último, como complemento a este análisis, se presenta un Plan de Mejoras asociado a los hallazgos encontrados posterior a la evaluación, la cual permitió identificar las oportunidades de mejora encontradas en las actividades que se encuentran en proceso de ejecución e implementación, en pro del incremento la productividad y contribución al desarrollo de las dependencias del Cuerpo de Bomberos.





2. Metodología de evaluación

Para efectos de este informe, el concepto de evaluación hace referencia al proceso sistemático, continuo y objetivo orientado a conocer, medir y calificar el resultado de un esfuerzo dado para alcanzar los objetivos programados en el Plan Anual Operativo institucional, con corte al 30 de setiembre del presente año.

2.1. Objetivos Específicos programados en el 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, por ello, sus estrategias se encuentran sobre esta dirección y alineadas 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 | Peso 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 | Peso 40%

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

Auditoría Interna | Peso 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 evaluado estrictamente por esta jefatura, 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.

2.2. Evaluación

La evaluación del Plan Anual Operativo consta de 2 dimensiones, a saber:

- **Evaluación física:** valora el cumplimiento de metas, acorde a los porcentajes alcanzados versus los porcentajes programados.
- **Evaluación financiera:** identifica el comportamiento de los principales ingresos planificados y percibidos, asimismo mide la ejecución por partida y objeto del gasto.

En el caso particular de aquellas actividades que se encuentran en proceso de ejecución (actividades programas al III trimestre, las cuales se están realizando, pero no están concluidas en su totalidad) o en proceso de implementación (actividades programas al III trimestre, las cuales no se han podido realizar), se detallan las razones del porque se encuentra dentro de esta clasificación, así como las medidas a implementar para su respectiva subsanación.

A continuación, se detallan las actividades específicas desarrolladas en la evaluación física, correspondiente al alcance de este despacho.

Cabe destacar que se detallará a nivel general, la evaluación financiera, misma que será ampliada mediante el informe sobre los resultados de la ejecución y la evaluación presupuestaria, a cargo de la Unidad de Servicios Financieros.

Evaluación Física

En esta dimensión se determina el porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Anual Operativo 2022, en su primer semestre. Para este efecto, se realizó para la elaboración del informe, lo siguiente:

- Selección y agrupación de la información contenida en el plan anual de referencia, por su programa y sus respectivas actividades.





- Solicitud formal ante cada dependencia responsable, de los resultados alcanzados según las metas y acciones programadas. Para ello se proporcionó una herramienta, la cual permite obtener de cada unidad ejecutora y de manera estandarizada, la siguiente información: objetivos específicos, metas, acciones e indicadores, tomando en consideración la vigencia semestral o anual de las metas incluidas en el Plan Anual Operativo. Adicionalmente, se incluyeron las columnas de porcentaje esperado, porcentaje obtenido y actividades realizadas, así como una columna de justificación y medidas a implementar, para aquellas metas y acciones, que presentan la condición de “actividades en proceso de ejecución o implementación, mismas que serán base del plan de mejoras citado previamente.
- Asesoría a las unidades que lo solicitaron.
- Revisión y análisis de la información suministrada por las unidades, con el fin de determinar inconsistencias, la pertinencia de las respuestas y cualquier otra duda derivada del análisis. En los casos donde surgió alguna duda, se consultó con los encargados respectivos.
- Procesamiento de los datos suministrados, con el propósito de determinar el porcentaje de logro de cada meta, así como el porcentaje de logro por cada sub programa, actividad y con ello del programa institucional como tal, el cual se obtiene del promedio de logros de las metas asociadas a todas las actividades.
- Determinación del porcentaje de avance para cada uno de los proyectos de construcción.

3. Resultados de la evaluación física por subprograma

3.1. Subprograma 01 – Dirección General

El Sub programa 01 corresponde a la Dirección General y se conforma de un total de 7 actividades, las cuales tienen a su cargo metas y acciones asociadas a los objetivos específicos de preparación y prevención.

A continuación, el detalle de los resultados obtenidos en el tercer trimestre del año 2022, por cada una de las actividades que conforman dicho sub programa:





Tabla N°1.
Detalle de resultados por actividad del Sub programa 1

SUB PROGRAMA 01: DIRECCIÓN GENERAL		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR ACTIVIDAD		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección General	61%	61%
Secretaría de Actas	75%	74,54%
Planificación	79,38%	79,13%
Asesoría Jurídica	51%	51%
Gestión de Calidad	71%	71%
Mercadeo	68%	68%
Oficina de Prensa	75%	71%
Promedio General	69%	68%

Fuente: Resultados de Evaluación III Trimestre – PAO 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 tercer trimestre:

1. Dirección General

Porcentaje esperado	61%
Porcentaje obtenido	61%

Al tercer trimestre del año, la Dirección General ha llevado a cabo una serie de acciones que coadyuvaron a suplir las necesidades administrativas, técnicas y operativas, en pro de la sostenibilidad y funcionamiento eficiente organizacional, destacando entre ellas:

El diagnóstico de 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.





Participación en las sesiones ordinarias y extraordinarias programadas en este primer semestre, en pro de presentar propuestas y/o temas estratégicos del quehacer Institucional del Cuerpo de Bomberos.

Participación mensual en el Comité de Autoría Interna, 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 Instituto Nacional de Seguros y demás entes externos.

Gestión de 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 de cada uno de ellos.

Control y seguimiento de los acuerdos emitidos por el Consejo Directivo, para un total de 47 acuerdos, de los cuales 39 se encuentran atendidos y 8 en proceso. Cabe destacar que de estos 8 que se encuentran en proceso, se han realizado las gestiones correspondientes para su respectiva atención, por lo que se está a la espera de la finalización de los trámites relacionados a dichos acuerdos.

Apoyo en las gestiones relacionadas a los siguientes proyectos institucionales:

Gestión de Calidad: Proceso de implementación del Plan de Sostenibilidad.

Ingeniería: Materialización del proyecto de Certificación de Edificios Seguros.

Academia: Puesta en marcha de la Certificación de Brigadas.

Tecnologías de Información: Conformación del Comité de Seguridad de la Información y presentación del cronograma de implementación de la Política de Ciberseguridad, ante el Instituto Nacional de Seguros.

Servicios Generales: Inauguración de la Estación de Bomberos de Puerto Jiménez y San Vito y avance en la construcción de la Estación de Bomberos de la Isla del Coco.

Archivo Central: presentación de las primeras 10 tablas de plazos ante la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, mediante oficio CISED-001-2022. Las tablas de plazo restantes se presentarán en los próximos años, de conformidad con el proceso establecido por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.





2. Secretaría de Actas

Porcentaje esperado	75%
Porcentaje obtenido	74,54%

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 Tecnologías 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, en virtud de lo anterior, logro completar satisfactoriamente lo siguiente:

Recopilación, comunicado, resguardo y administración adecuada del 100% de la información que surge de las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias que celebró el Consejo Directivo del Cuerpo de Bomberos y los Comités institucionales, a saber: las sesiones n°188, n°189, n°190, n°191, n°192, n°193, n°194 y n°195, n°196, n° 0197, n°0198, n° 0199, n° 0200, n° 0201, n° 0202 y n° 0203, con los temas por conocer en las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo, en el plazo correspondiente.

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 6 sesiones ordinarias del Comité de Auditoría y Comité de Inversiones, así como 2 sesiones del Comité de Tecnología para el primer semestre del año.

Por otra parte, la Secretaría de Actas ha implementado controles y seguimientos para el manejo y la actualización de la información a su cargo, llevando el respectivo registro, con el objetivo de facilitar la entrega, control y seguimiento de la información administrada por esta dependencia.

Acciones en proceso de implementación

- **Convocatoria de las sesiones de los comités institucionales:** Por medio del Acuerdo II de la sesión extraordinaria 0197 se da una solicitud para analizar quien puede ser asignado como presidente del Comité de Auditoría, esto debido a la terminación del nombramiento del señor Moisés Valitutti Chavarría.





Asimismo, el Acuerdo de la sesión extraordinaria 0204 del Consejo Directivo, en donde se conoce la renuncia del señor Juan Ignacio Mata Centeno del Comité de Inversiones y se acuerda pedir una solución a la Dirección General para la conformación de dicho Comité.

Medidas a implementar: Se completan dichas acciones en el momento que se nombre por parte del Consejo Directivo, al Presidente para los Comités de Inversiones y Auditoría. Por lo que, se espera una solución para su cumplimiento para el IV trimestre del año en curso.

3. Planificación

Porcentaje esperado	79,38%
Porcentaje obtenido	79,13%

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 encuentran:

- El seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las metas y acciones propuestas en el PAO 2022, en conjunto con la Dirección General.
- Control y seguimientos correspondientes con cada una de las dependencias. mediante Oficio CBCR-019405-2022-PLB-00088, se remitió para conocimiento de la Dirección General, el Informe de Evaluación del I semestre del PAO 2022.
- Formalmente se ha remitido a las dependencias las evaluaciones correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre 2022.
- Realización de reuniones con las diferentes 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 el año en curso.
- Control y seguimiento de las recomendaciones de las Auditorías Externas e Internas, proceso llevado a cabo en conjunto con la Auditoría Interna, y el cual actualmente muestra que solamente se cuenta con 4 recomendaciones pendientes al 30 de junio, que aún se encuentra en plazo de atención.
- Participación activa en las 8 sesiones ordinarias de la Comisión de Control Interno. Además, se cumplieron con las tareas a cargo del Equipo de Trabajo del Sistema de Control Interno.





- Asistencia 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 Comisión de Control Interno, 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.
- Entrega de la autoevaluación del Sistema de Control Interno y el SEVRI Sistema de Evaluación y Valoración de Riesgos Institucional 2021.
- Elaboración y presentación de los objetivos específicos requeridos para la formulación del Plan Anual Operativo 2023, aprobados mediante acuerdo III de la sesión ordinaria N°0191.
- Elaboración y presentación de los contenidos del Plan Anual Operativo 2023, aprobados mediante acuerdo VII de la sesión ordinaria N° 0195.
- Revisión y asesoría a las diferentes dependencias para el proceso de actualización de procedimientos para el periodo 2022, además, el Área de Planificación se encarga de la publicación de los documentos en Bomberos Inside.
- En cuanto al Análisis de la estructura organizativa, para el periodo de la Unidad de Ingeniería, mediante oficio CBCR-007362-2022-PLB-00043 se remitió el estudio técnico solicitado por la Dirección General. Finalmente, esta fue aprobada mediante oficio CBCR-007382-2022-DGB-00220.
- Atención de requerimientos a entes externos, como la Contraloría General de la República, Ministerio de Planificación y Política Económica (Mideplan), Ministerio de economía, industria y comercio (MEIC), Instituto Nacional de Seguros, entre otros. Derivados de consultas asociadas a los temas estratégicos organizacionales, tales como: planes estratégicos, simplificación de trámites, inversión pública y Plan nacional de Desarrollo.

Acciones en proceso de implementación:

Proceso de actualización procedimientos: Actualizar el inventario y procedimientos institucionales para el periodo 2022, así como realizar la carga de estos en Bomberos Inside.

Medidas a implementar: Para el periodo de actualización de procedimientos 2022, se presentó una desviación negativa debido a que de las 21 dependencias aún faltan 5 dependencias de finalizar el proceso con corte al 31 de octubre. Es importante mencionar, que las 16 dependencias, que lograron actualizar los procedimientos e inventarios, se encuentran debidamente publicados en Bomberos Inside, así como a las partes involucradas.





El Área de Planificación gestionará con las 5 dependencias, una extensión de plazo para la segunda semana de noviembre, por lo que, se espera finalizar este proceso en el mes de noviembre.

4. Asesoría Jurídica

Porcentaje esperado	51%
Porcentaje obtenido	51%

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.

Se detallan a continuación los procesos vigentes al tercer trimestre de este 2022:

Tabla 2: Gestiones Atendidas por la Asesoría Jurídica

Procesos	Casos Atendidos
Ordinario laboral	51
Contencioso Administrativo	3
Tránsito	65
Documentación	Atendidos
Emisión	156
Revisión	105
Contrataciones Administrativas	Atendidos
Aprobación de contrataciones	22
Consultas	Atendidos
Consultas internas y externas atendidas	389

Fuente: Informe tercer trimestre Asesoría Jurídica





5. Gestión de Calidad

Porcentaje esperado	71%
Porcentaje obtenido	71%

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.

Bajo dicha premisa, se enlistan a continuación las principales actividades realizadas en cumplimiento del PAO 2022, esto para la evaluación en cuestión.

Con el fin de canalizar el requerimiento de los usuarios de una manera más oportuna, rápida y veraz, la Contraloría de Servicios, atendió las diferentes gestiones que ingresaron, divididas en: denuncias, reportes, consultas y felicitaciones con una respuesta inmediata y satisfactoria al usuario.

Evaluación del servicio de protección, a través de la aplicación de 553 encuestas, con lo que se logró evaluar a las 76 estaciones del país. Dentro de los principales resultados se destaca que el nivel de satisfacción fue de un 98%, lo cual visualiza que la población costarricense se encuentra conforme con el servicio brindado por la Organización; y nos permite conocer la calidad en la prestación de los servicios externos siempre en la búsqueda de la mejora continua.

Implementación de las acciones definidas en el Plan de Sostenibilidad, en las cuales destacan:

- Se hace la entrega del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) a Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA).
- Se procede a hacer la oficialización del PGAI del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica y se implementa en a la Academia Nacional de Bomberos, en los procesos de Mantenimiento de Edificios, en Operaciones, Aprovechamiento, Edificio F5, Bienestar Laboral, Mantenimiento Vehicular, Soporte Administrativo e Ingeniería de Bomberos.





- Las estaciones de bomberos de La Cruz, Bagaces y Oficinas Centrales participaron en conjunto con la Municipalidad de La Cruz, la ONG Huellas de Futuro y la sede de Liberia del INS, en una reforestación el día 12 de agosto en una zona de restauración del antiguo vertedero de residuos de La Cruz, en esta actividad se lograron sembrar más de 300 árboles, los cuales se suman a la meta realizar una reforestación de más de 2000 en el sitio.
- En celebración al mes del Medio Ambiente en el Cuerpo de Bomberos, sostenibilidad coordinó 3 Webinars: "Eficiencia energética: Hacia un mundo más sostenible", "Materiales Valorizables, Separación de Residuos y "Combustibles Fósiles: Manejo Eficiente de Vehículos Pesados".
- El día 28 de septiembre, con la participación de las Estaciones de Bomberos de Turrialba, Juan Viñas, Oficinas Centrales, personeros de la Planta Hidroeléctrica Río Lajas y estudiantes de la Escuela de la comunidad, se realizó una campaña de reforestación en la naciente de la comunidad de Guayabo Abajo, en esta actividad se lograron reforestar más de 100 árboles de sotacaballo.

6. Mercadeo

Porcentaje esperado	68%
Porcentaje obtenido	68%

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.

Al tercer trimestre, se realizaron las siguientes actividades:

Ejecución de las estrategias de producto que potencialicen los productos y servicios que ofrece el Cuerpo de Bomberos a nivel externo, dentro de las cuales destacaron:

- Definición de servicio Edificio Seguro
- Elaboración Libro comic
- Creación de Video Juego
- Definición Carrera
- Graduación Contención Psicológica

Gestión de los medios necesarios para posicionar en el mercado, los productos y servicios a los consumidores finales, actividades asociadas:





- 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 de las Estaciones de Bomberos de San Vito y Puerto Jiménez.
- Desarrollo de estrategias asociadas al Plan de mercadeo, que permitan la fijación de los precios de los productos y servicios que comercializa la institución.
- Ejecución de 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.

7. Oficina de Prensa

Porcentaje esperado	75%
Porcentaje obtenido	71%

La Oficina de Prensa es la encargada de comunicar los objetivos organizacionales hacia los diferentes públicos internos y externos que posee el Cuerpo de Bomberos, para ello, ejecutaron al cierre del primer semestre de este año, las siguientes actividades:

Gestión de Prensa: Se realizaron un total de **128 comunicados de prensa**, relacionados con los principales eventos de la organización, así como de las emergencias con más relevancia en todo el territorio nacional. Estos comunicados fueron emitidos por el encargado del Programa de Prensa y **remitidos a 157 periodistas** mediante una lista de difusión en la aplicación de mensajería instantánea whatsapp.

Como resultado de todos los esfuerzos en materia de comunicados de prensa, cobertura a emergencias y eventos realizados por este equipo de trabajo se obtienen un total de **8.075 notas publicadas en los diferentes medios de comunicación**, siendo el más alto la televisión con un 49% del total de noticias publicadas; en segundo lugar, los medios digitales con un 39% de las notas.

Estas notas generaron un publicity de ¢26.729 millones de colones.





Administración de redes sociales del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica:

Durante los primeros nueve meses del año en curso, se dio un crecimiento considerable en las redes sociales del Cuerpo de Bomberos, lo anterior, por los esfuerzos realizados mediante las campañas de prevención de emergencias, así como la creación del nuevo perfil de TikTok de Bomberos Costa Rica. Al cierre del mes de septiembre tuvimos un crecimiento de un 9% en la cantidad de seguidores en las RRSS, significando esto más de 40.000 nuevas personas que siguen nuestro contenido.

Adicional a lo anteriormente mencionado, se realizaron un total de 1.107 publicaciones, distribuidas en 7 campañas de prevención de emergencias, publicaciones relacionadas con efemérides y aniversarios, contenido de prevención y otros. Logrando con estas publicaciones casi 9.5 millones de personas alcanzadas.

El Cuerpo de Bomberos se caracteriza por la apertura y la ayuda a la ciudadanía costarricense, en el manejo de redes sociales no se hace una excepción, es por esto que durante los primeros nueve meses del año se atendieron un total de 3.205 consultas por medio de los diferentes canales de comunicación.

Campañas de prevención: La prevención es uno de los objetivos estratégicos de esta organización, por esto la Oficina de Prensa enfocó esfuerzos durante estos meses en las campañas de: Prevención de incendios en vegetación y Edificio Seguro, logrando un alcance de casi las 960 mil personas y con la producción de un total de 87 materiales audiovisuales para el desarrollo de estas campañas.

Durante el segundo trimestre, se desarrolló la campaña de prevención de emergencias en la época lluviosa, en la cual, se contó con el apoyo de la señora Inés Sánchez De Revuelta conocida figura pública, periodista y publicista en nuestro país. Esta campaña constó de 5 videos de 1 minuto en promedio, donde doña Inés brindó mensajes de prevención de emergencias a toda la población. Esta campaña tuvo un alcance que asciende a las 130 mil personas.

Adicionalmente se han producido diversos materiales de prevención que se han compartido a través de las diferentes redes sociales y otros canales de comunicación del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

Acciones en proceso de ejecución

Producción de video boletines: Se realiza la producción de 10 video boletines donde se evidenció información de relevancia para la Organización, sin embargo, no fue posible alcanzar el porcentaje esperado debido a la necesidad de enfocar los esfuerzos de producción audiovisual en actividades prioritarias.



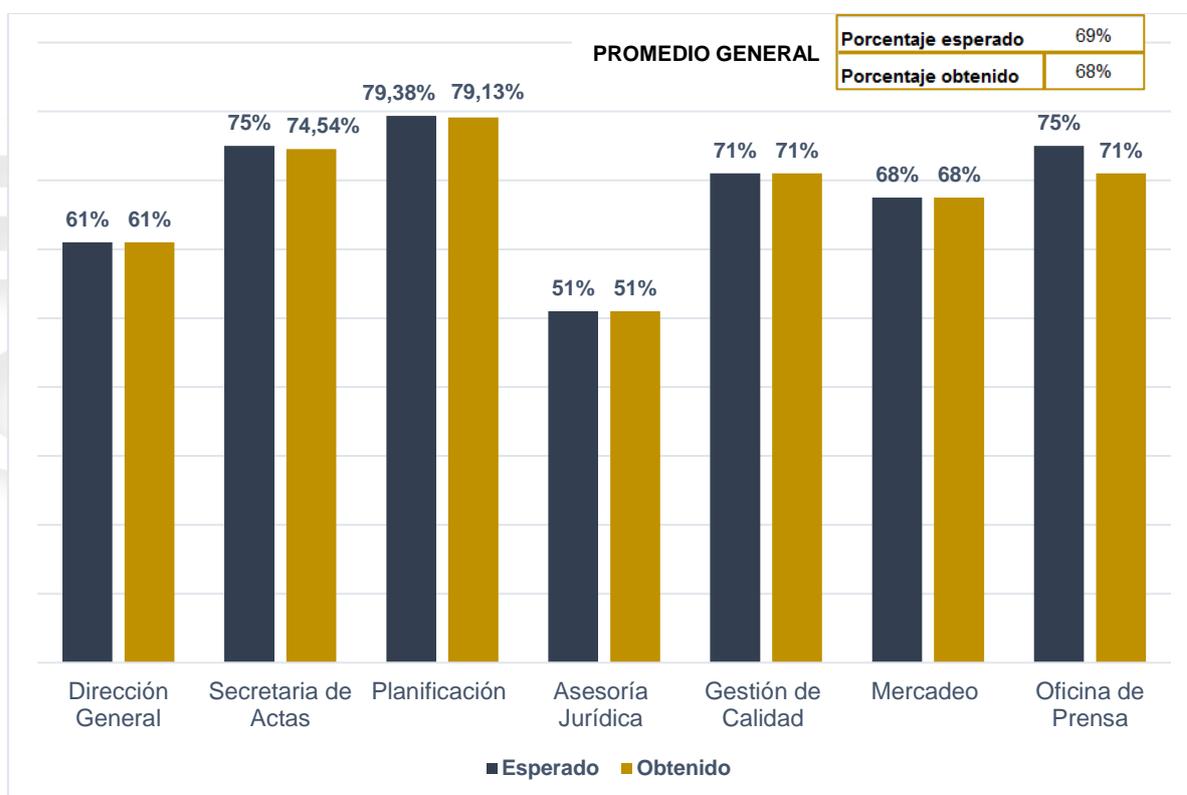


Medidas a implementar

Se trabaja en la producción de los 25 video boletines programados, mismos que estarán concluidos en el periodo octubre – diciembre del presente año.

A continuación, la representación gráfica del compilado general de los resultados del cumplimiento de las actividades asociadas al sub programa 01 correspondiente a la Dirección General.

**Gráfico 1: Sub programa 01 – Dirección General
Resultados Obtenidos por Actividad**



Fuente: Evaluación del PAO al III Trimestre – PAO 2022





3.2. Subprograma 02 – Dirección Administrativa

El subprograma 02, corresponde a la Dirección Administrativa y se conforma del Área de Soporte Administrativo, Unidad de Servicios Financieros, Unidad de Proveeduría, Unidad de Servicios Generales, Unidad de Talento Humano y por último, la Unidad de Mantenimiento Vehicular.

Los resultados obtenidos por cada de una de estas dependencias para este primer semestre, se resumen en la siguiente tabla:

**Tabla N°3: Detalle de resultados de ejecución por actividad – Subprograma 02
Dirección Administrativa**

SUB PROGRAMA 02: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR ACTIVIDAD		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección Administrativa	77%	77%
Soporte Administrativo	75%	79%
Servicios Financieros	74%	71%
Proveeduría	96%	96%
Servicios Generales	73%	73%
Talento Humano	74%	73%
Mantenimiento Vehicular	75%	75%
Promedio General	78%	78%

Fuente: Evaluación del III Trimestre PAO 2022

A continuación, se detalla cada una de las actividades ejecutadas, para el cumplimiento de las metas y acciones definidas en los planes anuales de cada dependencia adscrita a la Dirección Administrativa, así mismo, se exponen aquellas acciones que se encuentran en proceso de ejecución o implementación, según corresponda, con respecto al porcentaje esperado al 30 de setiembre.





1. Dirección Administrativa

Porcentaje esperado	77%
Porcentaje obtenido	77%

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 se realizaron 32 reuniones semanales de seguimiento con los encargados de las Unidades. Además, se llevaron a cabo de 22 reuniones de seguimiento a los planes de trabajo de las dependencias administrativas, con el propósito de lograr los objetivos y procesos estratégicos planteados para el periodo 2022.

Aunado a lo anterior, se detalla cada una de las actividades ejecutadas:

Supervisar la ejecución de los planes de trabajo del periodo; gestados por las dependencias adscritas, así como la ejecución presupuestaria de las unidades. Coadyuvar a la Dirección General con la atención de requerimientos y participación ante los comités internos y externos.

Como parte de las actividades que se realizaron, se participó activamente en las sesiones de cada Comité y Consejo Directivo, a continuación, se da el detalle:

- 15 Sesiones del Consejo.
- 3 Sesión en el Comité de TI
- 10 sesiones de la Comisión de Control Interno (ACTAS)
- 6 Sesiones Comité de Auditoría Interno y participación en el de Inversiones (De momento este comité está pausado).
- 7 sesiones del Comité de Auditoría Corporativo (6 como expositores de temas y 1 como oyentes)
- 7 sesiones de comité de inversiones
- 4 sesiones del Comité de ética

Dar seguimiento a los informes de Auditoria y Planes de Acción

Para dar cumplimiento a esta acción, se realizaron las siguientes actividades:

- Auditoría Externa Financiera: seguimiento para la entrega de requerimientos desde las Unidades, presupuestaria y de Fraude de las 3 se recibieron los informes definitivos





- Mediante la Comisión de Control Interno también se brindó seguimiento a las recomendaciones.
- En Comité de Auditoría Corporativo e interno se presentaron avances de cumplimiento de planes de acción trimestralmente.
- Se realizaron reuniones con los despachos y Unidades con informes.

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

Para dar cumplimiento a esta acción se desarrolló lo siguiente:

- 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 ha participado de 5 sesiones de seguimiento al Fideicomiso
- Participación en 3 sesiones del Comité de Vigilancia del Fideicomiso y sobre el fideicomiso nuevo.
- Participación en 5 sesiones de trabajo de preparación y revisión del pliego de condiciones para la contratación del fiduciario.
- Se presentó avance del proyecto a la Dirección General.
- Se programó Audiencia previa al pliego de condiciones en conjunto con la Proveeduría.
- Se finalizó la preparación de los anexos y documentación complementaria al pliego de condiciones.

2. Soporte Administrativo

Porcentaje esperado	75%
Porcentaje obtenido	79%

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

- Recepción y trámite de facturas en el sistema SWS de compras generales, en los plazos establecidos por el Ministerio de Hacienda, para un total de **12.261 facturas cargadas** correspondientes a compras generales.
- Recepción y trámite de facturas en el sistema SWS de combustibles, en los plazos establecidos por el Ministerio de Hacienda, para un total de **11.529 facturas de combustible cargadas**.





- Atención de la totalidad de los memos de pagos administrativos y operativos recibidos en el primer semestre.
- Atención y asignación de 165 consecutivos según base de datos de estudios de mercado solicitados por las dependencias.
- Creación y validación de 459 nuevos proveedores.
- Trámite de 1.362 boletas de viáticos, en su mayoría administrativos.
- Gestionar el envío y las autorizaciones ante el Ministerio Hacienda para la recuperación del impuesto.
- Seguimiento con RECOPE para la devolución del impuesto autorizado por el Ministerio de Hacienda.

Gracias a las actividades mencionadas anteriormente, el Área de Soporte Administrativo logró alcanzar más de lo programado, obteniendo un 79% de cumplimiento.

3. Servicios Financieros

Porcentaje esperado	74%
Porcentaje obtenido	71%

La Unidad de Servicios Financieros ejecuta el control financiero orientado hacia la sostenibilidad de los recursos económicos del Cuerpo de Bomberos, realizando para al tercer trimestre, las siguientes actividades:

- Presentación de los Estados Financieros de manera trimestral ante el Consejo Directivo y el Comité de Auditoría Corporativo.
- Presentación los Estados financieros trimestrales y mensuales a la Dirección General de Contabilidad Nacional, en el tiempo y forma dispuesto por este ente.
- Entrega de todos los requerimientos requeridos por el despacho KPMG y se recibió a conformidad los estados financieros auditados y carta de gerencia del periodo 2021.
- Preparación y presentación en el sistema Administración Tributaria Virtual (ATV) ante el Ministerio de Hacienda la declaración D-101 a más tardar el 15 de marzo.
- Atención de 41.207 solicitudes de pago emitidas por las dependencias a través de los medios electrónicos.
- Actualización de la información del Flujo de Caja Proyectado 2022, para permitir precisar con mayor exactitud los ingresos y egresos programados, para un total de 22 actualizaciones al flujo de caja proyectado.





- Desarrollo de diferentes actividades en pro de lograr que el proceso presupuestario se cumpla en tiempo y forma requeridos en cada una de sus fases, tales como: la apertura de formulación de presupuesto 2023, capacitaciones, asignación del límite del gasto, digitación en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuesto (SIPP), y remisión de los ingresos y egresos a la Contraloría General de la República.

Acciones en proceso de ejecución:

- **Elaborar los Estados Financieros mensuales a más tardar el día 15 del mes siguiente.** Los Estados Financieros de los meses de julio y agosto presentaron un atraso en la entrega a la Dirección General, esto debido a la rotación del personal debido a que la encargada del área renunció, por lo cual fue requerido contratar una persona y realizar un proceso de capacitación entre los funcionarios, lo cual presenta un atraso en las fechas de presentación.

Medida implementada:

El recurso solicitado ingreso en el mes de agosto, este ya realizó el proceso de capacitación, por lo cual en los próximos meses se espera realizar la entrega en tiempo y forma.

- **Implementación de las NICSP:** La acción en incumplimiento se encuentra relacionada con la implementación de cualquier nuevo cambio de la normativa de las 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%.

- NICSP 19 Provisiones, Pasivos & Activos Contingentes.
- NICSP 21: Deterioro de Activos.
- NICSP 34 & 35: Consolidación de Estados Financieros.

Para alcanzar el 100% en la versión 2018 se requiere realizar el cierre de brechas de las siguientes normas:

Las 2 actividades pendientes corresponden a implementación de la NICSP 19 y NICSP 21, las cuales poseen fecha de atención al 31 de diciembre 2022. Posterior a que la DGCN derogue la Directriz CN 001-2014- Contingencias y Provisiones, el Área de Contabilidad procederá a actualizar la normativa respectiva, así como aplicar los ajustes contables que surjan como resultado de la revisión de los informes de las diferentes unidades técnicas.





- **Atención de recomendaciones:** Por otra parte, en relación con la atención de las recomendaciones a cargo del área de contabilidad, emitidas por los diferentes entes externos que auditen los Estados Financieros de la institución, para este periodo se atendió 1 actividad asociada al plan de acción del total de 3 actividades como resultado de la auditoría 2021.

Medidas a implementar

En pro de la subsanación de lo presentado, el Área de Contabilidad procederá a actualizar la normativa respectiva, así como aplicar los ajustes contables que surjan como resultado de la revisión de los informes de las diferentes unidades técnicas.

Además, se seguirá implementando las acciones del Plan de Acción de la Auditoría Externa, de acuerdo con el cronograma propuesto para este periodo.

4. Proveeduría

Porcentaje esperado	96%
Porcentaje obtenido	96%

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. dicha premisa, ejecuto con corte al 30 de junio del año en curso, lo siguiente:

- Comunicado mediante oficio CBCR-038064-2021-DAB-00843 del 16 de septiembre de 2021, de 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.

Publicación del Plan Anual de Compras correspondiente al período 2022, mediante oficio CBCR-004129-2022-PRB-00019 de 31 de enero de 2022; mismo que fue publicado en SICOP y el sitio Web Institucional, acorde con la normativa.





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.

Remisión a las Unidades Usuarias, del informe mensual correspondiente a cada mes cumplido, mismo que 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

5. Servicios Generales

Porcentaje esperado	73%
Porcentaje obtenido	73%

La Unidad de Servicios Generales es la responsable de brindar soporte administrativo y técnico dentro de la estructura organizativa, para colaborar con la continuidad y funcionalidad 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 para el periodo en cuestión, 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 pólizas de la cartera de seguros de la Organización. Además, se presentó el Informe mensual de pagos de pólizas a Contabilidad.





- Por otra parte, se tramitaron las 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 113 aprobaciones de presupuesto de RTV para la flotilla vehicular de la Organización y además, se realizó el Informe trimestral dirigido al a jefatura de Servicios Generales.
- Durante este espacio, se han generado 556 reportes de avería en total, de los cuales 76 necesidades fueron rechazadas (al ser atenciones cubiertas por otras áreas y por el faltante de las placas de activos de los equipos), 8 anulada, 1 se encuentran en análisis y 471 fueron atendidos por los canales existentes. Se envió el informe trimestral mediante el oficio CBCR-040938-2022-SGB-01230
- 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 y se llevaron a cabo 2 trámites de permisos de funcionamiento.
- Gestionar la atención de los mantenimientos preventivos y correctivos en los equipos utilizados para la atención de emergencias.
- Aplicar el proceso anual sobre la política de deterioro de activos a nivel general
- Se realiza la toma física respectiva en 60 sedes operativas y administrativas, superando la meta establecida.
- Se logra atender un 84% de los reportes y mantenimientos según el informe del primer semestre 2022, relacionado con la gestión los contratos para el mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes civiles y electromecánicos de las edificaciones.

Se ha sobrepasado lo previsto para el cierre del primer semestre, esto debido a que, se ha logrado efectuar giras continuas para la valoración de deterioro en los activos asignados al Programa, lo que nos permite la maximización del tiempo en el traslado de estación a estación. Adicionalmente, se ha logrado implementar una herramienta que permite aplicar el cuestionario de deterioro de una manera más efectiva.

Se logra atender un 76.73% de los reportes de averías según el informe del primer semestre 2022

Se tiene un 100% de ejecución de la construcción de la estación en Isla del Coco, con un 90% de pago de facturación. La construcción de la estación de Tortuguero se encuentra en proceso de recomendación de adjudicación. Remodelación de la estación de Pavas está adjudicado, en trámite de permisos y pendiente de emitir la orden de inicio.





6. Talento Humano

Porcentaje esperado	74%
Porcentaje obtenido	73%

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

Al tercer trimestre, esta actividad, gestionó lo siguiente:

- Como parte de los procesos de reclutamiento y selección, se realizó la realización de entrevistas, entrevistas, verificación de referencias e informes requeridos, en pro de concretar la contratación de un total de 80 personas.

De estas 60 contrataciones efectuadas, la totalidad se realizó bajo la modalidad de planilla. Además, es importante mencionar que 18 de las contrataciones corresponden al área administrativa, 62 al área operativa.

Gestión del Talento Humano:

Coordinación de lo requerido para la convocatoria a la Primera Inducción Operativa I 2022, al respecto la Unidad de Talento Humano realizó un taller de un día para orientar a este personal en los procesos que se gestan en esta Unidad.

- Actualización del Manual de Puestos Organizacional.
- Evaluación de Desempeño al personal administrativo, técnico y operativo, a través de la herramienta Gestión Virtual Talento; la cual contemplo lo siguiente:
- Apertura del proceso de evaluación
- Evaluación de metas y competencias de 1086 funcionarios
- Acompañamiento, atención de consultas y dudas, durante todo el proceso
- Cierre del proceso a satisfacción
- 57 casos especiales en trámite
- Capacitación para elaboración de metas -SMART
- Solicitud de metas 2022 a los encargados de dependencias
- Definición de estructura 2022
- Revisión de metas 2022
- Carga de metas 2022 en el sistema GVT
- Definición del componente de Capacidad del Personal Técnico Administrativo





Servicios de Salud

Atención del 100% del personal que se presenta a su cita, a través de los servicios de salud institucional, para este primer semestre se asignaron un total de 2.943 citas asignadas y 2.345 pacientes atendidos.

7. Mantenimiento Vehicular

Porcentaje esperado	75%
Porcentaje obtenido	75%

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 que se debe garantizar que es al menos del 90%, por lo que hasta el III trimestre 2022 la Unidad de Mantenimiento Vehicular ha logrado garantizar la disponibilidad de las Unidades para la atención de las emergencias de la población costarricense.

Durante el III trimestre 2022 se mantiene una mejora en los tiempos de atención de reparaciones mediante la cual se ha logrado alcanzar una disminución en tiempos de atención de hasta el 41,40% comparando la atención de las reparaciones durante el III 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 su ejecución al III trimestre 2022, se logró la aplicación de un total de 912 rutinas de mantenimientos preventivos, aumentando hasta en un 7.54% en comparación a la ejecución al III trimestre 2021.

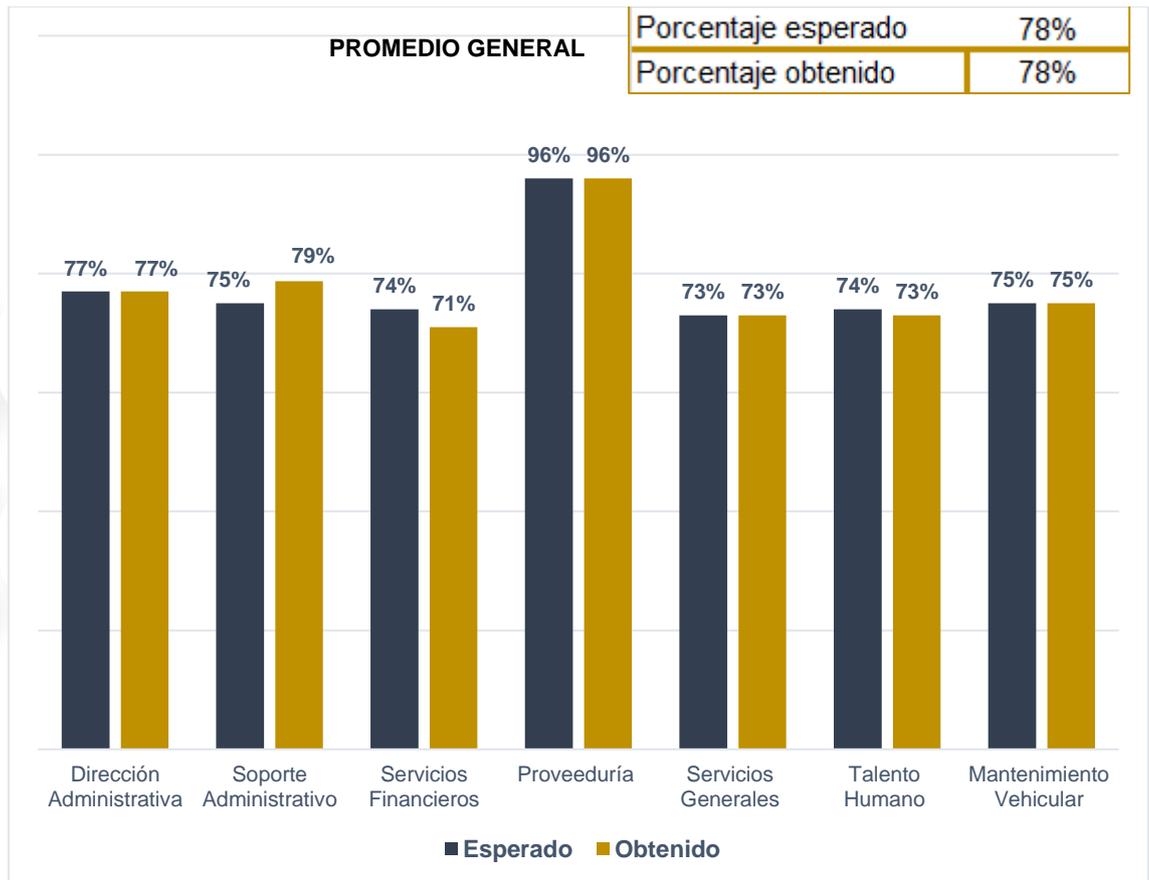
Al efectuar mantenimientos preventivos en tiempo y según programación, se logra prevenir estas averías de alta complejidad, lo que disminuye a futuro servicios de mantenimiento correctivo, que, en el tiempo, aumentan la disponibilidad de Unidades, para la atención de emergencias.





A continuación, la representación gráfica del compilado general de los resultados del cumplimiento de las actividades asociadas al sub programa 01 correspondiente a la Dirección General.

**Gráfico 2: Sub programa 02 – Dirección Administrativa
Resultados Obtenidos por Actividad**



Fuente: Evaluación del PAO al III Trimestre 2022





3.3. Dirección Operativa

La Dirección Operativa del Cuerpo de Bomberos conforma el subprograma 03; integrado por las siguientes actividades: Operaciones, Ingeniería, Academia Nacional de Bomberos y Tecnologías de Información y comunicaciones.

A continuación, el detalle de los resultados obtenidos en el primer semestre del año 2022, por cada una de las actividades que conforman dicho sub programa.

Tabla N°4. Detalle de resultados por actividad del Sub programa 3

SUB PROGRAMA 03: DIRECCIÓN OPERATIVA		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR ACTIVIDAD		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Operaciones	48%	47%
Tecnologías de Información y Comunicaciones	72%	64%
Academia Nacional de Bomberos	73%	73%
Ingeniería	65%	60%
Promedio General	65%	61%

Fuente: Resultados de Evaluación al III Trimestre – PAO 2022

1. Operaciones

Porcentaje esperado	48%
Porcentaje obtenido	47%

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.





Al tercer trimestre del año, se concretaron las siguientes actividades:

- Atención de emergencias al tercer trimestre 2022.

Tipo de Emergencia	Emergencias al Tercer Trimestre 2022
Rescate y recuperaciones	22 963
Por fuego	13 120
Físico/Químicas	7472
Otros Incidentes	3293
Vehículos de Transportes	2167
Pre Hospitalaria	726
Servicios Declinados	668
Por aire	591
Servicios Especiales	438
Por agua	128
Por tierra	52
Total	51 618

Fuente: Resultados de Evaluación al III Trimestre 2022

Como parte de las acciones para la preparación para la Atención de Emergencias (PRAE), se continúa con el programa "Preparación para la Atención de Emergencias" por sus siglas "PRAE".

El objetivo es fortalecer el conocimiento y capacidades para la atención de emergencias que involucren incendios estructurales para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- 5 identificaciones de riesgos: localizar lugares donde eventualmente se pueda enfrentar una emergencia de gran trascendencia.
- 71 visitas de riesgo: en las estaciones del país ejecutan visitas dentro de su zona de cobertura con el propósito de identificar riesgos relevantes.
- 31 visitas de calidad: se refiere a una visita que realiza el Jefe de Batallón a cada estación de su zona donde se abordan temas administrativos, del personal, del equipo, de infraestructura y se efectúa un acompañamiento en la ejecución de la actividad PRAE que este asignada para ese día.
- 03 Riesgos Relevantes: identificar aquellos lugares que son de alto riesgo y con alguna potencialidad de ser una emergencia relevante
- 907 Planes de Acción: es la construcción de un esquema de actuación para ejecutar diversas acciones estratégicas tácticas y de tareas en la atención de un riesgo identificado y visitado.





- 783 simulaciones y 14 simulacros se efectúan con la finalidad de prepararse para la atención de emergencias; estos ensayos permiten identificar qué se debe hacer y cómo actuar en caso de una emergencia, al simular escenarios se logra comprobar con anticipación si las acciones que se han propuesto son eficientes, y mejoran el desempeño ante una emergencia o desastre.

Programas desarrollados por la Unidad de Operaciones:

La Unidad de Operaciones desarrolla de forma recurrente los siguientes programas:

- 749 actividades de Dominio de Mi Zona “DMZ”: Consiste en el reconocimiento de la zona de atracción de las estaciones de bomberos, el propósito es identificar las zonas de cobertura y revisar tomas de agua para afirmar el conocimiento y acertar, cuando exista algún despacho en cualquier lugar del país.
- 597 capacitaciones en Servicio: Proceso que realiza el bombero para mantenerse actualizado en sus labores diarias, que le permite estar activo y constante en el servicio.
- 15 entrenamientos en Servicio: De la mano de la Capacitación en Servicio son prácticas que se realizan para mantener el conocimiento de destrezas y habilidades para la atención de emergencias.

Acciones en proceso de incumplimiento

-Ejecución del plan de trabajo de cada Unidad Operativa: Las Unidades Operativas iniciaron el proceso de trabajo de acuerdo con el cronograma establecido para tal efecto, sin embargo, debido al incremento de emergencias suscitadas en la época de verano no se pudieron ejecutar en tiempo, algunas de las prácticas y capacitaciones programadas.

Medidas a implementar

Las prácticas y capacitaciones fueron reprogramadas en el cronograma de trabajo de cada Unidad Operativa y serán ejecutadas a partir del mes de agosto y concluidas en el mes de diciembre.





2. Tecnologías de Información y Comunicaciones

Porcentaje esperado	72%
Porcentaje obtenido	64%

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.

Así las cosas, gestionó al primer semestre del año, una serie de actividades que contribuyen de manera significativa en el logro de sus objetivos, a saber:

- Se aprobó el plan de fortalecimiento de la seguridad de la información.
- Se adoptó la política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad: brindando acompañamiento y asesoría a la Administración para que se generen acciones específicas que fortalezcan la implementación de la Política Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad en materia de derechos de propiedad y manejo de la información por parte de proveedores y personal interno.
- Elaboración del Informe de medidas de ciberseguridad adoptadas, dentro de los cuales se promovió una campaña de Ciberseguridad a lo interno de Bomberos.
- Desarrollo del sistema informático para gestionar los servicios técnicos de prevención relacionados con inspecciones de edificios y pruebas de los sistemas fijos contra incendio. este proyecto fue incluido como parte de las prioridades establecidas en el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y comunicaciones (TIC).

Acciones en proceso de implementación

Ejecución de al menos 2 actividades en el ámbito tecnológico que fortalezca el manejo de la información dentro de la Sala de Situación y su Unidad Móvil.

Medidas a implementar

Debido a un atraso en el proceso de contratación administrativa, se traslada la implementación de herramientas de Office 365 en la Sala de Situación, por lo que, se espera su implementación para diciembre.





3. Academia Nacional de Bomberos

Porcentaje esperado	73%
Porcentaje obtenido	73%

La Academia Nacional de Bomberos, ejecuta los 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.

En virtud de lo anterior, logro ejecutar en este primer semestre, lo siguiente:

Al tercer trimestre, se han impartido 71 procesos de formación presenciales para el personal operativo, administrativo y voluntario de bomberos, donde pusieron a disposición del personal 1.275 cupos; se contó con una matrícula en 1.236 cupos, y en los cuales aprobaron 1.173 personas.

Adicionalmente se han desarrollado 05 cursos bimodales de Sistema Comando de Incidentes nivel básico, a través de la Academia Virtual de Bomberos (AVIBO), en lo que se han matriculado 354 personas y han aprobado 298. Del 09 al 12 de agosto se realizó el taller para facilitadores del curso Búsqueda y Rescate en Incendio Estructural, que será dirigido al personal operativo durante este 2022.

El 08 de agosto inició el proceso de inducción operativa para personal permanente de la organización, con la participación de 18 estudiantes. Recibirán todos los módulos correspondientes al proceso de formación según la NFPA 1001, Además de una serie de cursos que componen la formación del perfil de bombero raso, tales como: Rescate Vertical Básico, Sistema Comando de Incidentes, Primera Respuesta a Incidentes con Materiales Peligrosos, Manejo Humanitario de Abejas, Mantenimiento Preventivo de Equipos de combustión y Control Interno.

Al cierre del mes de setiembre se atendieron un total de 2648 clientes, tanta vía telefónica, por correo electrónico, de forma presencial en la ANB o en visitas a sus respectivas empresas. Adicionalmente y en colaboración con el área de prensa del Cuerpo de Bomberos hemos realizado once publicaciones de nuestros servicios a través de las redes sociales; gracias a ese trabajo de marketing se impartieron un total de 93 procesos de capacitación logrando una promoción de 1200 participantes en materia de prevención y atención de emergencias, significando un total que ronda los 70 millones de colones. Como parte de la estrategia de mercadeo, se continúa trabajando en conjunto con los compañeros del INS, en la firma de un contrato, mismo que se encuentra en este momento a nivel de SICOP, propiamente en la parte de análisis por parte de los encargados de las unidades usuarias y de los compañeros que realizan la razonabilidad.





Adicionalmente, en el primer semestre se apoyó a la Unidad de Ingeniería con la realización del curso de Formación de Inspectores de Protección Contra Incendios parte I, en donde se generó la 8 matrícula de 23 participantes, derivando en un ingreso de 1.3 millones de colones para la Organización.

4. Ingeniería

Porcentaje esperado	65%
Porcentaje obtenido	60%

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 al tercer 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 Decreto 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:

- Se revisaron 5.549 Planos constructivos
- Se realizaron 79 Pruebas de sistemas contra incendios
- Se realizaron 120 inspecciones de campo en edificaciones.
- Se realizaron 126 inspecciones de GLP en edificaciones.
- Se realizó seguimiento al menos de las 99 edificaciones que presentaron incumplimientos normativos graves.
- Se realizaron 291 ensayos de laboratorio.

Actividades en proceso de implementación

Reportes técnicos: Con el fin de que los reportes técnicos sean publicados en páginas de otras instituciones sobre temas de gran relevancia, los compañeros encargados de acción están realizando un proceso de selección de temas para los reportes, así mismo se trabajó en un manual donde se explica cuáles son los tipos de reporte a realizar y su primer semestre no se han desarrollado.





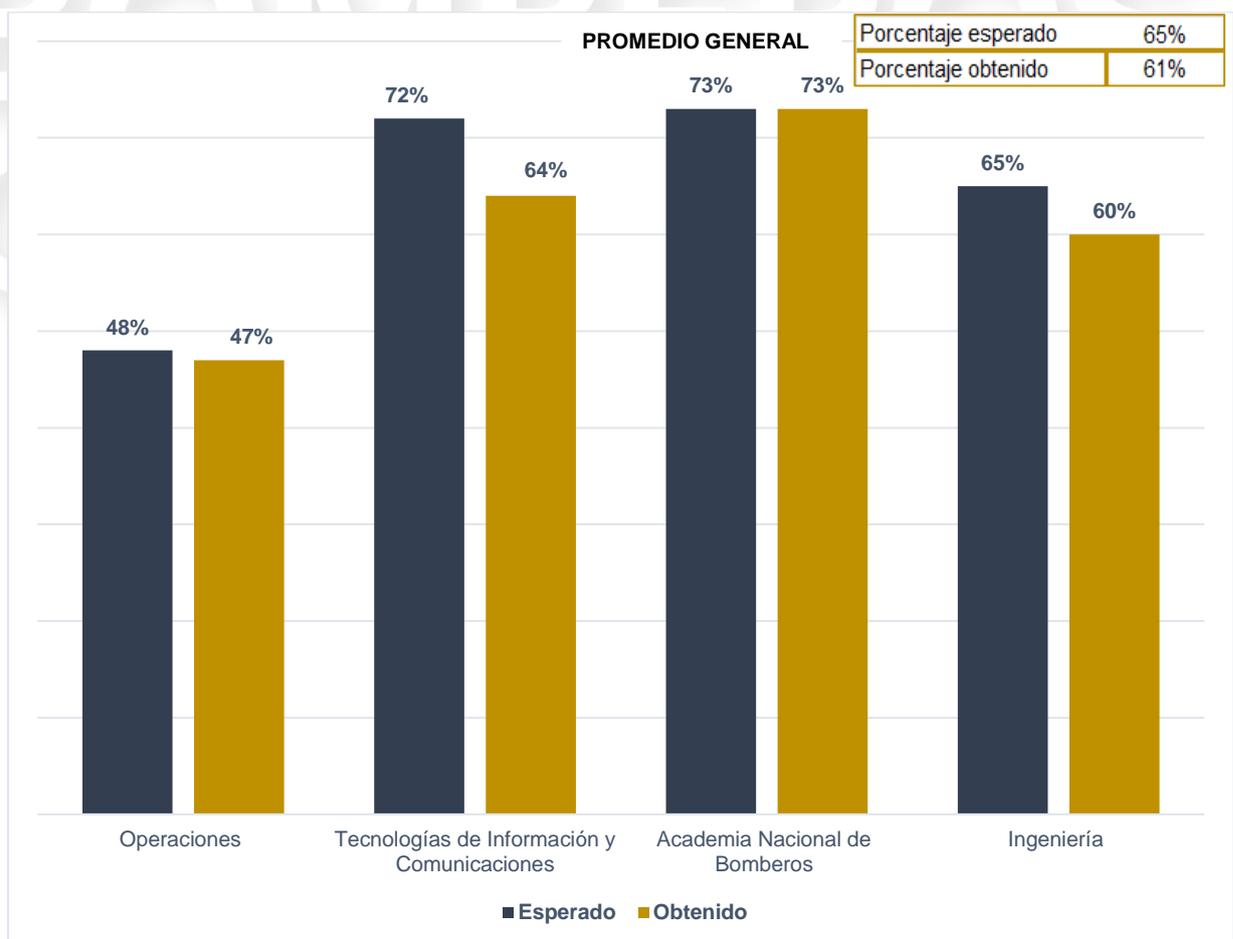
Taller de capacitación para autoridades competentes, sobre la implementación del Reglamento Nacional de Protección Contra Incendios: Se consideró realizar la actividad en el cuarto trimestre del año para tener mayor tiempo de promulgación.

Medidas a implementar:

- Los reportes técnicos serán ejecutados durante el segundo semestre, con el fin de dar cumplimiento a esta acción.
- Se trasladó para el mes de diciembre del taller para el mes de diciembre, para dar más margen de comunicación y divulgación de la actividad.

A continuación, la representación gráfica del compilado general de los resultados del cumplimiento de las actividades asociadas al sub programa 03 correspondiente a la Dirección Operativa.

**Gráfico 3: Sub programa 03 – Dirección Operativa
Resultados Obtenidos por Actividad**



Fuente: Resultados de Evaluación al III Trimestre - PAO 2022





3.4. Auditoría Interna

Porcentaje esperado	65%
Porcentaje obtenido	61%

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

A continuación, sus principales resultados alcanzados al primer trimestre del periodo 2022:

Tabla N° 5. Detalle de resultados por actividad del Sub programa 4

SUB PROGRAMA 04: AUDITORÍA INTERNA		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR ACTIVIDAD		
Dependencia	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Auditoría Interna	75%	73%
Promedio General	75%	73%

Fuente: Resultados de Evaluación III Trimestre - PAO 2022

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

- Revisión de estados financieros
- Avance del 100% de la actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
- 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.





Cada uno de los colaboradores de esta dependencia han fortalecido sus conocimientos, a través de las siguientes capacitaciones:

Capacitación por tema o materia

Auditoría interna: 44

Contratación administrativa: 11

Control interno y riesgos: 42

Normas contables: 7

Presupuesto: 1

Talento humano: 13

Tecnologías de información: 13

- **Verificar el cumplimiento de Control Interno en las diferentes dependencias administrativas y operativas del Cuerpo de Bomberos.** Se han realizado 5 estudios: 3 ejecutados y 2 en proceso. Además, se realizó la visita a las estaciones de Cariari y Guápiles, y se continua el proceso de visitas para el IV trimestre.

Actividades en proceso de implementación

Mantener fortalecidos los canales de comunicación entre la Auditoría Interna, los auditados y los terceros interesados en las funciones de auditoría (CGR, otras auditorías).

Medidas a implementar:

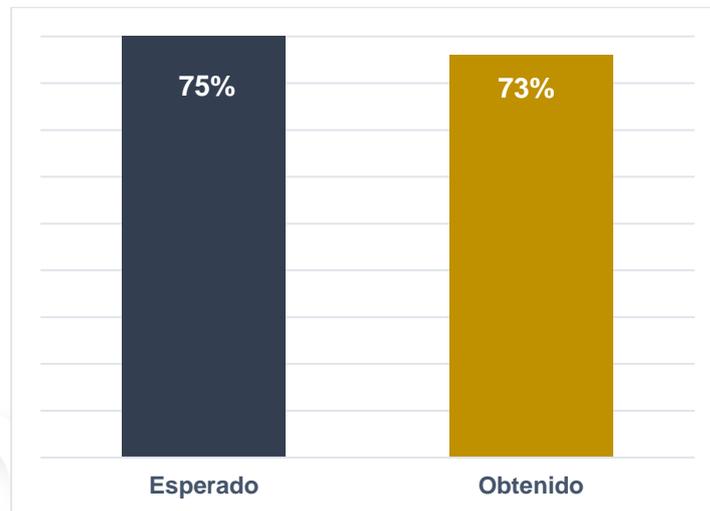
Reprogramación para asignación e inicio de 3 estudios pendientes con base en meta ajustada para el IV trimestre de 2022. (Ver numeral 2.4.11. Modificaciones realizadas al Plan de Trabajo Anual y su justificación, Informe de labores de la Auditoría Interna al III trimestre 2022, oficio AIB-288-2022).

A continuación, la representación gráfica del compilado general de los resultados del cumplimiento de las actividades asociadas al sub programa 04 correspondiente a la Auditoría Interna.





**Gráfico 4: Sub programa 04 – Auditoría Interna
Resultados Obtenidos por Actividad**



Fuente: Resultados de Evaluación al III Trimestre 2022

Promedio General – Sub programa 04 | Auditoría Interna

Porcentaje esperado	75%
Porcentaje obtenido	73%





4. Consolidado General

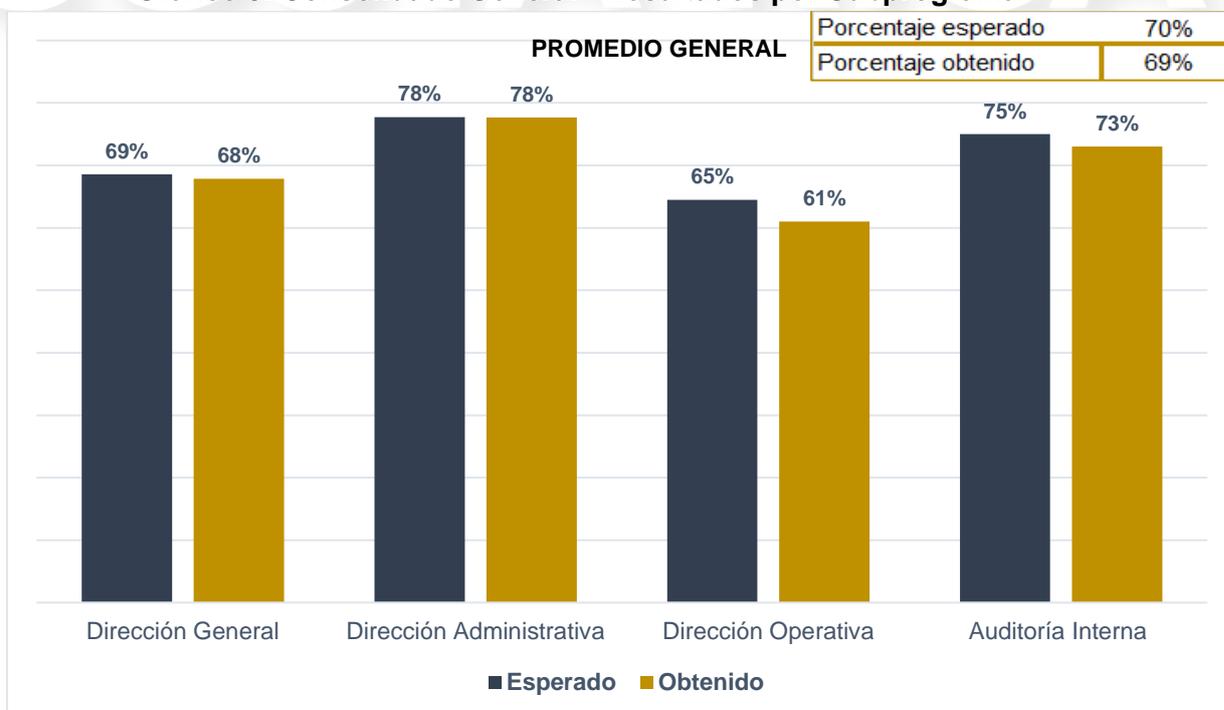
A continuación, el detalle el porcentaje de cumplimiento por subprograma y el promedio general de cumplimiento esperado, versus el cumplimiento alcanzado para el periodo descrito, con la finalidad de conocer el cumplimiento general al tercer trimestre del Plan Anual Operativo 2022.

Tabla N° 6. Consolidado General por Subprograma – III Trimestre PAO 2022

CONSOLIDADO GENERAL		
RESULTADOS DE EJECUCIÓN POR ACTIVIDAD		
SUBPROGRAMA	Por Meta	
	Esperado	Obtenido
Dirección General	69%	68%
Dirección Administrativa	78%	78%
Dirección Operativa	65%	61%
Auditoría Interna	75%	73%
Promedio General	70%	69%

Fuente: Resultados de Evaluación III Trimestre 2022

Gráfico 5: Consolidado General - Resultados por Subprograma



Fuente: Resultados de Evaluación III Trimestre 2022





5. Plan de Mejoras

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 tercer trimestre 2022, en pro de subsanar todas aquellas actividades en procesos de ejecución e implementación, 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.

6. 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 tercer trimestre, incorporando a su vez, elementos que permitirán realizar el seguimiento detallado del plan para garantizar su eficacia y eficiencia, de acuerdo con lo propuesto por cada dependencia.





BOMBEROS COSTA RICA

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

Table with columns: Subprograma, Dependencia Responsable, Desviación Negativa (Meta, Acción), Indicador de la Acción, Porcentaje - Acción (% Esperado, % Obtenido, % alcanzado de avance), Justificación, Medidas a implementar, Plazo, Responsable. Rows include sections like Dirección General, Servicios Financieros, Dirección Administrativa, Talento Humano, Operaciones, Tecnología de Información, Ingeniería, and Auditoría Interna.