

155
ANIVERSARIO



**BOMBEROS
COSTA RICA**

**INFORME DE EVALUACIÓN PLAN
ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, PERIODO
2020.**

ABRIL 2021

Tabla de contenido

Presentación	3
Plan Estratégico Institucional - PEI 2019-2023	4
Insumos	5
Resultados de Cumplimiento por objetivos estratégicos PEI 2019-2020	9
Tabla N° 2. Actividades que han consolidado a la Organización, tanto a nivel técnico – administrativo y operativo.	11
Análisis de los Objetivos Estratégicos PEI, período 2020	17
- Objetivo Estratégico 1. Desarrollo Financiero – Administrativo	17
- Objetivo Estratégico 2. Servicio Operativo	18
- Objetivo Estratégico 3. Talento Humano	19
- Objetivo Estratégico 4. Cultura de Prevención	20
- Objetivo Estratégico 5. Compromiso Social y Ambiental	21
- Objetivo Estratégico 6. Educación	23
Conclusiones	24

Presentación

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, tiene como objetivo de apuntar hacia la modernización y mejoramiento de los servicios que se brindan a la sociedad costarricense; así como promover la calidad y eficiencia en el desempeño de sus colaboradores en su trabajo cotidiano.

Este Plan Estratégico Institucional ha sido elaborado de conformidad con el Marco Estratégico Institucional, tomando como referencia: Misión, Visión, Valores y Propósito. Además, el PEI resultó de un proceso participativo entre los diferentes niveles organizacionales, permitiendo alinear los objetivos con las estrategias y proyectos que se plantean ejecutar dentro del período 2019-2023.

Como parte del seguimiento y verificación que realiza el Área de Planificación; en el presente documento se exponen los resultados de todas aquellas actividades que contribuyen en la consecución de las estrategias planteadas para el periodo correspondiente al año 2020.

Es importante mencionar, que el año 2020, presentó una situación atípica debido a la atención de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 y las directrices emitidas por el Ministerio de Salud.

Plan Estratégico Institucional - PEI 2019-2023

El Plan Estratégico Institucional 2019-2023 es un instrumento orientador para la gestión de los próximos cinco años del Cuerpo de Bomberos, este se encuentra alineado a la implementación de los diversos procesos y proyectos desarrollados por las diferentes instancias y niveles de la Organización.

Aunado a lo anterior, para el diseño de este plan se llevó a cabo un proceso de diagnóstico participativo institucional en el cual se analizaron y valoraron las propuestas presentas por parte de toda la Organización. Además, fueron contemplados los estudios organizacionales aplicados a los diferentes sectores, permitiendo con ello identificar oportunidades de mejora en el accionar diario de la Institución.

Gracias a la implementación de este tipo de prácticas, se logró establecer los ejes estratégicos y con ellos la creación paralela de los objetivos y sus respectivas estrategias. Para la formulación de estos mismos se consideró el resultado obtenido mediante el diagnóstico institucional (FODA) que contempla los factores externos e internos que repercuten directamente en la gestión organizacional.

Es importante mencionar, que la evaluación del periodo 2020 del PEI, se basa en cada uno de los objetivos estratégicos y sus estrategias, así como en la evaluación del PAO 2020, análisis FODA y el Cuadro de Mando Integral.

A continuación, se detallan los objetivos estratégicos vigentes durante los cinco años del PEI 2019-2023:

Imagen N° 1. Objetivos Estratégicos PEI 2019-2023



Elaborado por: Área de Planificación

Estas son las estrategias asignadas a cada uno de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional:

Objetivo Estratégico 1. Desarrollo Financiero Administrativo

Fortalecer las condiciones financieras - administrativas de la institución que permitan atender de manera sostenible los servicios de prevención y protección.

Estrategias:

- Gestionar financiera y administrativamente la recaudación y ejecución de los recursos económicos.
- Identificar y consolidar nuevas fuentes de financiamiento.
- Promover la simplificación de trámites.
- Desarrollar acciones que mantengan y mejoren los índices de transparencia institucional.
- Revisar y promover la actualización del marco jurídico que aplica a la Organización.

Objetivo Estratégico 2. Servicio Operativo

Fortalecer el modelo de gestión de los Servicios operativos acorde con la necesidad del país.

Estrategias

- Gestionar la aplicación de estándares de calidad.
- Establecer un proceso de renovación de unidades y equipos.
- Dotar a las estaciones del talento humano necesario y competente para cumplir con el estándar establecido.
- Reducir los tiempos de respuesta a través de la apertura de nuevos servicios de bomberos.
- Impulsar acciones que desarrollen la resiliencia organizacional ante el crecimiento demográfico, de infraestructura, cultural y cambio climático.
- Construir las nuevas edificaciones de conformidad con el estándar establecido.
- Desarrollar el Plan de Continuidad Operativa para su ejecución efectiva.

Objetivo Estratégico 3. Talento Humano

Fortalecer un modelo de gestión del talento humano acorde con las necesidades de la Organización

Estrategias

- Proveer a la Organización del Talento Humano idóneo
- para así desarrollar todos los servicios institucionales.
- Impulsar el desarrollo integral de talento humano.
- Integrar acciones institucionales que faciliten la ejecución del Plan de Salud Ocupacional.
- Promover un ambiente laboral acorde con el Marco Estratégico de la Institución.

Objetivo Estratégico 4. Cultura de Prevención

Impulsar la cultura de prevención en el ámbito de competencia del Cuerpo de Bomberos.

Estrategias

- Identificar la situación actual del país en relación con la cultura de prevención y definir la situación deseada en concordancia con los
- recursos disponibles.
- Promulgar un código nacional de prevención y protección contra incendios y actualizar la normativa conexas.
- Desarrollar un modelo de certificación de sistemas y componentes de seguridad humana y protección contra incendios.
- Desarrollar un modelo integral de información de infraestructura y riesgos, como herramienta para la prevención y atención de emergencias.
- Promover acciones para concientizar a la población en temas de prevención y protección contra incendios y seguridad humana.

Objetivo Estratégico 5. Compromiso Social y Ambiental

Promover un sistema socio ambiental acorde con las competencias de la Organización.

Estrategias

- Desarrollar un plan interno para la mejora de la gestión ambiental.
- Desarrollar una estrategia de relacionamiento con partes interesadas.
- Desarrollar un programa para implementar medidas de protección en el medio ambiente durante la atención de emergencias.

Objetivo Estratégico 6. Educación

Incrementar las competencias de la población interna y externa, en áreas de prevención y protección contra incendios y seguridad humana.

Estrategias


- Implementar los procesos de capacitación requeridos para satisfacer la demanda de la Organización.
- Regular el proceso de formación profesional que se brinda a los bomberos.
- Constituir una instancia de educación formal que acredite al bombero como profesional titulado.
- Crear un modelo actualización que asegure altos estándares de calidad en los cursos.

Insumos

Como parte de insumo de esta evaluación, se toma como referencia:

- Cuadro de Mando Integral PEI 2019-2023
- Evaluación Plan Anual Operativo 2020
- Actividades de gran envergadura que han consolidado a la organización, tanto a nivel administrativo, técnico y operativo.

Cuadro de Mando Integral PEI 2019-2023

 CUADRO DE MANDO INTEGRAL DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJES ESPERADOS POR AÑO PEI 2019-2023							
Objetivo	Estrategias	Indicadores	Peso estrategia	PROGRAMACIÓN		Peso Relativo	
				2019	2020		
1. Desarrollo Administrativo-Financiero	1.1	Gestionar financiera y administrativamente la recaudación y ejecución de los recursos económicos.	Recaudación de recursos económicos/Gestión Financiera y Administrativa	5%	1%	1%	15%
	1.2	Identificar y consolidar nuevas fuentes de financiamiento.	Fuentes de Financiamiento Consolidadas/ Fuentes de financiamiento identificadas	2%	0,4%	0,4%	
	1.3	Promover la simplificación de trámites.	Prácticas ejecutadas/Prácticas aprobadas	3%	1%	0,5%	
	1.4	Desarrollar acciones que mantengan y mejoren los índices de transparencia institucional.	Acciones desarrolladas/ Acciones aprobadas	3%	0,6%	0,6%	
	1.5	Revisar y promover la actualización del marco jurídico que aplica a la Organización.	Normativa generada/ normativa requerida anualmente	2%	0,4%	0,4%	
Total por año				15%	3,4%	2,9%	
2. Servicio Operativo	2.1	Gestionar la aplicación de estándares de calidad.	Estándares de calidad aplicados / Estándares de calidad identificados	3%	0%	0%	30%
	2.2	Establecer un proceso de renovación de unidades y equipos.	Proceso aprobado / Propuesta de proceso presentada	5%	0%	2%	
	2.3	Dotar a las estaciones del talento humano necesario y competente para cumplir con el estándar establecido.	Personal contratado / Personal requerido	5%	1%	1%	
	2.4	Reducir los tiempos de respuesta a través de la apertura de nuevos servicios de bomberos.	Tiempos de respuesta por totalidad de servicios	5%	1%	1%	
	2.5	Impulsar acciones que desarrollen la resiliencia organizacional ante el crecimiento demográfico, de infraestructura, cultural y cambio climático.	Acciones desarrolladas/ Acciones aprobadas	4%	0%	1%	
	2.6	Construir las nuevas edificaciones de conformidad con el estándar establecido.	Totalidad de nuevas edificaciones construidas / Solicitud de nuevas edificaciones	4%	0%	1%	
	2.7	Desarrollar el Plan de Continuidad Operativa para su ejecución efectiva.	Ejecución de plan de seguimientos / Cronograma de seguimiento	4%	0%	1%	
	Total por año				30%	2,0%	
3. Talento Humano	3.1	Proveer a la Organización del Talento Humano idóneo para así desarrollar todos los servicios institucionales.	Personal contratado / Personal requerido	5%	1%	1%	15%
	3.2	Impulsar el desarrollo integral de talento humano.	Estrategias implementadas / Estrategias aprobadas	5%	1%	1%	
	3.3	Integrar acciones institucionales que faciliten la ejecución del Plan de Salud Ocupacional.	Acciones integradas / Acciones aprobadas	2%	0%	0,5%	
	3.4	Promover un ambiente laboral acorde con el Marco Estratégico de la Institución.	Prácticas ejecutadas/Prácticas aprobadas	3%	0,6%	0,6%	
	Total por año				15%	2,6%	
4. Cultura de Prevención	4.1	Identificar la situación actual del país en relación con la cultura de prevención y definir la situación deseada en concordancia con los recursos disponibles.	Presentación de un estudio anual	3%	1%	1%	20%
	4.2	Promulgar un código nacional de prevención y protección contra incendios y actualizar la normativa conexas.	Código aprobado / Código propuesto Normativa generada/ normativa requerida anualmente	3%	0%	1%	
	4.3	Desarrollar un modelo de certificación de sistemas y componentes de seguridad humana y protección contra incendios.	Modelo de certificación aprobado / Modelo de certificación propuesto	3%	0%	1%	
	4.4	Desarrollar un modelo integral de información de infraestructura y riesgos, como herramienta para la prevención y atención de emergencias.	Modelo de integral de información de infraestructura y riesgos aprobado / Modelo de integral de información de infraestructura y riesgos propuesto	5%	2%	2%	
	4.5	Promover acciones para concientizar a la población en temas de prevención y protección contra incendios y seguridad humana.	Acciones implementadas / Acciones propuestas y aprobadas	6%	1,5%	2,0%	
	Total por año				20%	4,5%	

Objetivo	Estrategias	Indicadores	Peso estrategia	PROGRAMACIÓN		Peso Relativo	
				2019	2020		
5. Compromiso Social y Ambiental	5.1	Desarrollar un plan interno para la mejora de la gestión ambiental.	Plan interno desarrollado / Plan interno aprobado	4%	0,5%	0,5%	10%
	5.2	Desarrollar una estrategia de relacionamiento con partes interesadas.	Estrategias implementadas / Estrategias aprobadas	2%	0%	1%	
	5.3	Desarrollar un programa para implementar medidas de protección en el medio ambiente durante la atención de emergencias.	Programa implementado / Plan aprobado	4%	0,5%	0,5%	
	Total por año			10%	1,0%	2,0%	
Objetivo	Estrategias	Indicadores	Peso estrategia	PROGRAMACIÓN		Peso Relativo	
				2019	2020		
6. Educación	6.1	Implementar los procesos de capacitación requeridos para satisfacer la demanda de la Organización.	Total de capacitaciones impartidas / Total de capacitaciones requeridas	3%	0,6%	0,6%	10%
	6.2	Regular el proceso de formación profesional que se brinda a los bomberos.	Metodología implementada	3%	0,0%	1,0%	
	6.3	Constituir una instancia de educación formal que acredite al bombero como profesional titulado.	Instituto Parauniversitario	2%	0,0%	0,5%	
	6.4	Crear un modelo actualización que asegure altos estándares de calidad en los cursos.	Modelo de estándares de calidad aprobado / Modelo de estándares de calidad propuesto	2%	0,0%	1%	
	Total por año			10%	0,6%	3,1%	
Porcentaje de cumplimiento anual PEI 2019-2023			100%	14,1%	25,1%		
Año				1	2		

De acuerdo con el cuadro de mando integral, para el periodo 2020; el porcentaje de cumplimiento corresponde a un 39.2% del 100% esperado.

Tabla N°1. Porcentaje de Cumplimiento del Cuadro de Mando Integral PEI 2019-2023

Objetivo Estratégico PEI	PESO DE % ESPERADO	% Esperado	% Obtenido
Desarrollo Financiero- Administrativo	15%	6,3%	6,3%
Servicio Operativo	30%	9,0%	8,8%
Talento Humano	15%	5,7%	5,7%
Cultura de Prevención	20%	11,5%	11,0%
Compromiso Social y Ambiental	10%	3,0%	3,0%
Educación	10%	3,7%	3,7%
Total	100%	39%	39%

Elaborado por: Área de Planificación

Resultados de Cumplimiento por objetivos estratégicos PEI 2019-2020

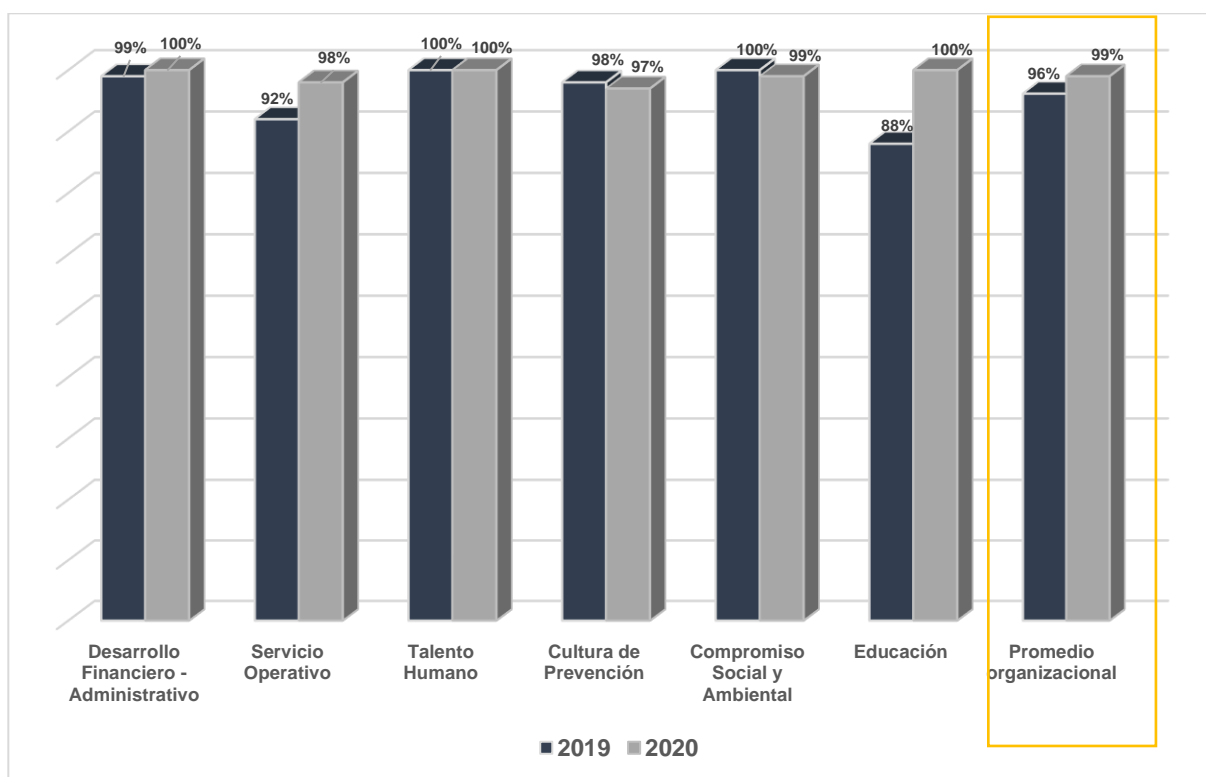
Según con los resultados obtenidos en el Plan Anual Operativo 2019-2020, se detallan a continuación, los porcentajes de ejecución para cada uno de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional:

Tabla N°. Porcentaje de Cumplimiento Objetivos PEI

Objetivos Estratégicos PEI 2019-2023	2019	2020
	Metas	
	Ejecución	
Desarrollo Financiero - Administrativo	99%	100%
Servicio Operativo	92%	98%
Talento Humano	100%	100%
Cultura de Prevención	98%	97%
Compromiso Social y Ambiental	100%	99%
Educación	88%	100%
Porcentaje Alcanzado	96%	99%

Elaborado por: Área de Planificación

Gráfico N° 1. Porcentaje de Cumplimiento Objetivos PEI, periodo 2019-2020



Fuente: Plan Anual Operativo 2019-2020

De conformidad con el gráfico anterior, se muestra que en los dos primeros años del PEI del Cuerpo de Bomberos, ha habido un compromiso de cada una de las dependencias para cumplir con los objetivos planteados en el PAO, los cuales coadyuvan al avance de las estrategias del plan estratégico, siendo de esta manera que se cumplió en un 99% los objetivos propuestos para el periodo 2020.

Tabla N° 3. Actividades que han consolidado a la Organización, tanto a nivel técnico – administrativo y operativo.

Objetivo Estratégico PEI 2019-2023	Actividades realizadas – Periodo 2020
Objetivo Estratégico 1. Desarrollo Financiero-Administrativo	¢45.277 millones de colones recaudado
	Implementación de 96,7% de las NICSP
	Proyecto Kaizen – Simplificación de Trámites
	Creación del Área de Soporte Administrativo (SOA) Simplificación del proceso de 83 pasos a 4 pasos.
	Posición N° 1. Índice de Gestión Institucional de la CGR, con una nota de 100.
	Posición N° 3 Índice de Transparencia del Sector Público, con una nota de 97,77.
	100% de la revisión y actualización de la normativa interna y externa aplicable al Cuerpo de Bomberos

Objetivo Estratégico 2. Servicio Operativo	65.881 Emergencias atendidas en el año 2020
	Inauguración de la Estación Metropolitana Norte y Sur 7.000 m2 de construcción sostenible Alcance: Casco central, San José y zonas aledañas
	Remodelaciones Los Chiles Alcance: 9.900 personas Siquirres Alcance: 57.000 personas Pavas Alcance: 71.500 personas Puerto Jiménez Alcance: 14.900 personas San Vito Alcance: 8.800 personas
	Compra de Unidades y vehiculos de apoyo 15 Extintoras Custom 2 Extintoras Forestales
	Crecimiento de personal operativo- voluntario 815 Bomberos Permanentes 1.015 Bomberos Voluntarios
	Apertura del Taller de Mantenimiento Vehicular Atención de 269 reparaciones
	Simulacros - Simulaciones 2.064 actividades Programa “Domino mi zona” 150 Simulaciones de mesa

Objetivo Estratégico 3. Talento Humano	2.150 colaboradores al 31 de diciembre 2020
	Aprobación de plazas operativas (Bombero Raso) Aprobación de la STAP de 30 plazas, mediante oficio oficio STAP-3012-2020
	Servicios brindados por el Área de Bienestar Laboral 3.561 citas 2.323 pacientes atendidos
	Programa Vive Bien 1076 personas capacitadas
	Reclutamiento y Selección Contratación de un total de 93 personas. 28 corresponden al área administrativa y 65 al área operativa.
	Estudio de Clima Organizacional Grupo Dando Consultores 94% participación 11 talleres de Fortalecimiento del Clima Organizacional a través de líderes con las jefaturas y encargados de las Unidades
	Pruebas Toxicológicas 773 pruebas entre los Bomberos Permanentes, Voluntarios y personal de Reclutamiento.
	Evaluación de Desempeño y Empoderamiento de las Jefaturas Capacitaciones del sistema GVT y generación de normative interna. Socialización de la plataforma con los diferentes encargados

Objetivo Estratégico 4. Cultura de Prevención	5.883 Visado de planos 11.222.419 m2
	84 inspecciones APC Supermercados, centros educativos, condominios, hoteles
	115 Pruebas sistemas fijos contra incendios
	103 inspecciones de campo
	2do Simposio Nacional de Protección contra Incendios Alcance: 747 profesionales en ingeniería y arquitectura
	Inspecciones GLP 254 establecimientos
	Campañas en redes sociales Alcance: 2.668.634
Bandera Ecológica	23 sedes participantes, periodo 2020 32 charlas residuos sólidos y aguas residuales
	32 charlas residuos sólidos y aguas residuales

<p>Objetivo Estratégico 5. Compromiso Social y ambiental</p>	<p>Retos ODS 2.195 personas Donación de alimentos y ropa</p> <p>2.161 árboles Siembra</p> <p>1.201 personas Importancia de la salud integral</p> <p>100 personas Charla igualdad de género</p> <p>10.543 personas Charla y limpiezas recurso hídrico</p> <p>1.870 personas Planes de emergencias y sismos</p>
	<p>Reto SOS</p> <p>562.439 Kw Ahorro en electricidad</p> <p>21.256 m3 Ahorro en agua</p> <p>Ø41,648,337 Ahorro en dinero</p>
	<p>Charlas internas y externas</p> <p>203.877 personas alcanzadas</p> <p>14.485 interacciones</p>
	<p>Población Sorda</p> <p>Curso de LESCO Nivel básico</p> <p>4 Cursos 2020</p> <p>164 personas capacitadas</p>

	<p align="center">Interpretación en LESCO Patriótica Costarricense</p> <p align="center">602.572 personas alcanzadas</p>
<p align="center">Objetivo Estratégico 6. Educación</p>	<p align="center">Programa Anual de Capacitación 2020 - Virtualización</p> <p align="center">95 CURSOS Personal operativo, administrativo y voluntario 1.300 colaboradores</p> <p align="center">9 funcionarios de CEACO Curso de Manejo Operativo de Vehículos de Emergencia</p>
	<p align="center">Servicios de capacitación empresarial</p> <p align="center">72 Procesos de capacitación</p> <p align="center">885 Participantes</p> <p align="center">Principales clientes: IFAM, COSEVI, CNE, Imprenta Nacional, INS, Transportes MyM, Edwards Lifesciences de Costa Rica Holcim CR, Gas TOMZA</p>

Elaborado por: Área de Planificación

Análisis de los Objetivos Estratégicos PEI, período 2020

A continuación, se muestra a detalle cada uno de las acciones ejecutadas, en pro del cumplimiento de cada estrategia programada para el período 2020, es importante destacar que, para el periodo evaluado, la programación de ejecución corresponde a un 39,2% del 100% correspondiente al PEI 2019-2023.

- Objetivo Estratégico 1. Desarrollo Financiero – Administrativo

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional 2019-2023, este es uno de los ejes principales para la operación diaria del Cuerpo de Bomberos; es por ello, que, para el cierre del 2020, se recaudaron un total de ¢44.767 millones de colones.

Lo anterior, se logró gracias al eficiente uso de los recursos disponibles en el Cuerpo de Bomberos, dando como consecuencia cumplir con la misión organizacional, en pro de brindar de manera eficaz y eficiente la atención de emergencias competencia de la Organización.

La esencia del Cuerpo de Bomberos es brindar servicios de protección a la población costarricense; no obstante, ha diversificado su oferta de servicios, mediante fuentes de financiamiento, los cuales permiten aportar positivamente a la sostenibilidad financiera institucional.

Además, en pro de la simplificación de trámites, la Organización a través del Área de Gestión de Calidad y en conjunto con las dependencias, han trabajado en el establecimiento de estándares y simplificación de trámites en los diferentes procesos con los que se cuentan. Prueba de ello, es la creación del Área de Soporte Administrativo adscrito a la Dirección Administrativa, el cual se encarga de la tramitación de facturas, es importante destacar que el proceso de compra pasó de 83 pasos a 4 pasos.

Por lo tanto, se realizó el análisis y revisión de procesos, con el fin de evaluar y establecer estándares e indicadores que permitan el mejoramiento continuo, así como simplificar aquellos que lo requieran. Este proyecto constó de dos etapas, inicialmente la capacitación y posteriormente, la puesta en marcha de un proyecto específico por dependencia, con el acompañamiento respectivo

Por último, como parte de la revisión y actualización del marco jurídico que aplica a la Organización; el Cuerpo de Bomberos acató y se ajustó en todos los requerimientos referidos en la Ley N° 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas y la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Uno de los requerimientos acatados, está relacionado con el rubro de los gastos, el cambio se da, en lo que respecta a la contención del gasto, donde se incluyen modificaciones a la Ley de Salarios Públicos, principalmente en temas de pluses salariales e incentivos.

Por otra parte, el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica obtuvo para en el año 2020; el tercer lugar en el Índice de Transparencia del Sector Público, con una calificación de 97.77, este índice promueve la transparencia de la información contenida en los sitios web de las instituciones públicas costarricenses.

De igual manera, la Organización logró alcanzar el primer lugar del Índice Gestión Institucional de la Contraloría General de la República, para el periodo 2020.

- **Objetivo Estratégico 2. Servicio Operativo**

La razón de ser de la Organización, es el servicio de protección para salvaguardar la vida, los bienes y el medio ambiente, es por ello que, en el 2020 se atendieron un total de 65.881 emergencias.

Como parte del fortalecimiento de la infraestructura institucional, se inauguraron las Estaciones de Bomberos Metropolitana Norte y Sur, estas poseen 7.000 m² de construcción sostenible, el alcance del casco central, San José y zonas aledañas.

Además, se trabajó en la remodelación de edificaciones existentes, tales como: Los Chiles, Siquirres, Pavas, Puerto Jiménez, San Vito, teniendo un alcance total de: 152.200 habitantes en las zonas mencionadas

En relación con los equipos extinción, para el 2020 se adquirieron un general de: 15 Extintoras Custom y 2 Extintoras Forestales. Otro hito importante, es la apertura del Taller de Mantenimiento Vehicular, en el cual se atendieron 269 reparaciones para el periodo 2020, este tiene como objetivo contar con mayor disponibilidad de la flotilla vehicular para la atención de emergencias.

Además, el Cuerpo de Bomberos cuenta con personal operativo capacitado, los cuales se distribuyen en 815 bomberos permanentes y 1.015 bomberos voluntarios.

Como parte del reforzamiento de conocimiento, se realizaron una serie de actividades en pro de la mejora continua de los servicios de protección que brinda el Cuerpo de Bomberos, se efectuaron: 2.064 actividades del Programa “Domino mi zona”, el cual tiene como objetivo conocer puntos estratégicos para la eficiente y eficaz atención de emergencias. De igual manera, se realizaron 150 simulaciones de mesa.

- **Objetivo Estratégico 3. Talento Humano**

Este objetivo está relacionado con el fortalecimiento de un modelo de gestión del talento humano acorde con las necesidades de la Organización, por lo tanto, las estrategias trabajadas en el 2020 esta direccionadas a este fin.

Como parte de las acciones para proveer a la Organización del Talento Humano idóneo para así desarrollar todos los servicios institucionales; la Unidad de Talento Humano efectuó la búsqueda de currículums y a su vez realizó pre-entrevistas, entrevistas, verificación de referencias e informes requeridos, esto para lograr la contratación de un total de 93 personas.

De estas 93 contrataciones efectuadas, 73 se realizaron bajo la modalidad de planilla y 20 bajo la modalidad de jornal. Además, es importante mencionar que 28 de las contrataciones corresponden al área administrativa y 65 al área operativa.

Por otra parte, con el objetivo de establecer un concepto homogéneo de salud integral, el cual integra aspectos médicos, psicológicos, nutricionales y de salud ocupacional, se atendieron 3.561 citas, en donde asistieron un total de 2.323 de pacientes.

Además, se capacitaron a 2.753 personas en diferentes temas relacionados con Medicina, Nutrición, Salud Ocupacional, Enfermería y Toxicología.

La empresa Grupo Dando Consultores, desarrolló el Estudio de Clima Organizacional 2020 para toda la población de planilla Bomberos. El estudio tuvo un porcentaje de participación de un 94%, una vez culminado el estudio se realizaron un total de 11 talleres de Fortalecimiento del Clima Organizacional, a través de líderes con las jefaturas y encargados de las siguientes Unidades: Talento Humano, Dirección Administrativa, Academia, Mantenimiento Vehicular, Jefatura de Operaciones, Comunicación Estratégica, Servicios Generales, Ingeniería, Servicios Financieros, Proveeduría y Tecnologías de la Información.

Como parte de la dotación de personal operativo para la eficiente atención de emergencias, la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria mediante oficio STAP-3012-2020, aprueba según Acuerdo No.12871 en la Sesión Ordinaria No. 12-2020, la creación de 30 Plazas Operativas (Bombero Raso).

Por lo tanto, para el período 2021 se estarán realizando las acciones internas de reclutamiento y selección para el ingreso de los nuevos funcionarios.

- **Objetivo Estratégico 4. Cultura de Prevención**

La Organización dentro de sus objetivos, se encuentra intrínseco impulsar y consolidar una cultura de prevención en el ámbito de competencia del Cuerpo de Bomberos; es por ello, que mediante algunas de las dependencias se trabaja por establecer una cultura de prevención y concientización en la sociedad costarricense.

Lo anterior, con el objetivo de dar un cambio de la cultura de prevención en el país, lo cual repercutirá en la disminución de incidentes y la protección de vidas humanas, bienes y medio ambiente, objetivo esencial de nuestra misión organizacional.

Los esfuerzos que se han llevado a cabo por parte de la Organización, se encuentran talleres en centros educativos a nivel nacional, campañas de prevención, visado de planos, inspecciones en campo, cumplimiento en la Ley de Hidrantes, entre otros.

En referencia a lo anteriormente mencionado, se muestran a detalle cada una de las acciones acciones implementadas al cierre del periodo 2020:

- **Revisión de planos constructivos**

- 5.883 revisiones
- 11.222.419 m²

- **Inspecciones APC**

- 84 inspecciones de campo en edificios nuevos.

- **Pruebas en sistemas fijos**

- 115 sistemas fijos contra incendios

- **Simposio Nacional de Protección Contra Incendios**

- Participación de 747 profesionales en Ingeniería y Arquitectura.

- **Otros logros preventivos**

- Se realizó un diagnóstico al parque de Hidrantes del AyA GAM, donde se probaron 4.598 hidrantes del operador
- Se brindaron 9 capacitaciones sobre la normativa nacional de protección contra incendios; 6 capacitaciones para Batallones de Bomberos y 3 para operadores del AyA sobre la Ley de Hidrantes.

- **Análisis y Evaluación de Riesgos**

- Inspecciones de Campo: 103 inspecciones en servicios, tales como: centros educativos, comercios, restaurantes, apartamentos, centros médicos. Es importante mencionar, que en 49 de estos casos se solicitó un cronograma de

trabajo para subsanar las oportunidades de mejora.

- Se realizaron 21 inspecciones de comprobación de cumplimiento de requisitos normativos a proyectos aprobados por medio de la Plataforma de Administración de Proyectos Constructivos (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.
- Se realizaron 254 inspecciones de GLP en establecimientos que usan o almacenan gas licuado de petróleo y que realizan trámite de Permiso de Funcionamiento ante el Ministerio de Salud; de las inspecciones realizadas se ha detectado que el 92,5 % de los lugares visitados no cumplen con los requerimientos normativos en materia de uso de gas LP y de seguridad humana y protección contra incendios.

- **Alcance de las diferentes campañas:**

- Campañas en redes sociales: 2.668.634
- Proyección de imagen: 1.516.521
- Cantidad de Notas de prensa en los medios de comunicación nacionales: 7.225
- Reto de Bomberos: 12.1 millones de personas

Las cifras alcanzadas por estas actividades, aportan en diferentes ámbitos a la concientización de la población costarricense y en una cultura de prevención, así mismo, estos aspectos demuestran el compromiso e inversión de recursos que ha realizado el Cuerpo de Bomberos en el tema de prevención, con el objetivo de fortalecer la investigación y prevención de incidentes, a través de una cultura y servicios de prevención a la ciudadanía, a través del desarrollo de espacios de capacitación y organización interna de alta calidad, fundamentada en tres aspectos; actuaciones de prevención, mitigación y control de emergencias.

- **Objetivo Estratégico 5. Compromiso Social y Ambiental**

El objetivo de compromiso social y ambiental tiene como objetivo promover un sistema socio ambiental acorde con las competencias de la Organización. Es por ello, que se trabaja constantemente en acciones estratégicas que fomenten esta cultura y prácticas de desarrollo sostenible.

Es por ello, que la Institución desde el Área de Gestión de Calidad y la Comisión de Sostenibilidad, implementa acciones y estrategias relacionadas con: análisis interno, análisis de entorno, temas de materialidad e inventario de relacionamiento con partes interesadas, los cuales forman la primera etapa para el Plan de Sostenibilidad del Cuerpo de Bomberos.

Adicionalmente, como parte del accionar organizacional, se realizaron las siguientes actividades que coadyuvan al bienestar social y ambiental desde la institución en pro de la sociedad costarricense.

- **RETO SOS**

Uso racional de los recursos dentro de la Organización

- Ahorro **21.256 m3** de agua
- Ahorro energético de **562.439 kWh**
- Ahorro de **€41.648.337**a nivel institucional

- **RETO ODS**

Acciones que impacten alguno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible

- **2.195** personas - donación de alimentos y ropa
- **2.161** Siembra de árboles
- **1.201** personas - Importancia de la salud integral
- **100** personas - Charla igualdad de género
- **10.543** personas - Charla y limpiezas recurso hídrico
- **1.870** personas - Planes de emergencias y sismos

- **Curso básico de Lengua de Señas Costarricense (LESCO)**

- **167** Colaboradores capacitados

- **Campaña de sensibilización hacia el manejo de residuos sólidos y aguas residuales**

- **300** colaboradores capacitados, a través de charlas virtuales y presenciales
- **32** charlas residuos sólidos y aguas residuales

- **Bandera Azul Ecológica**

- **23** sedes participantes
- Asesoría y seguimiento a cada uno de los participantes

- **Charlas internas y externas**

203.877 personas alcanzadas - **14.485** interacciones

Es importante mencionar que estas charlas contaban con traducción lescó.

- Aprendamos sobre compostaje
- Incendios forestales
- Aprendamos sobre Ahorro Energético
- Protección del recurso hídrico
- Aprendamos sobre residuos sólidos
- ¡Hagamos Eco-bloques!
- Contaminación atmosférica ¿qué es?

- **Objetivo Estratégico 6. Educación**

El objetivo de Educación se encuentra asociado con el aumento de las competencias de la población interna y externa a la Organización, respectivamente en áreas de prevención y protección contra incendios y la seguridad humana.

En el periodo 2020, se presentó una situación especial, debido a la situación que actualmente vive el país con la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19; razón por la cual, se tuvo que adaptar la manera de brindar los servicios de capacitación a nivel interno y externo de la Academia Nacional de Bomberos.

No obstante, se logró realizar como parte del Programa Anual de Capacitación, de manera virtual, un total de 95 de cursos para el personal operativo, administrativo y voluntario, en estos se capacitaron a 1.300 colaboradores, en pro de posicionar conductas de prevención y protección en la sociedad costarricense, las cuales disminuirán el riesgo de la consolidación de las emergencias y ayudará en una atención más oportuna.

En cuanto a los servicios de capacitación empresarial, se llevaron a cabo 72 procesos de capacitación, en el cual participaron 885 participantes de instituciones, tales como: IFAM, COSEVI, CNE, Imprenta Nacional, INS, Transportes MyM, Edwards Lifesciences de Costa Rica Holcim CR y Gas TOMZA.

Además, es importante mencionar que se está trabajando en aquellas tareas requeridas para constituir una instancia de educación formal que acredite al bombero como profesional titulado, a través del Instituto Parauniversitario del Cuerpo de Bomberos.

Conclusiones

Cada una de las acciones llevadas a cabo por las dependencias, permite alcanzar las metas evaluadas en el plan anual operativo 2020, las cuales están alineadas a las estrategias del Plan Estratégico Institucional 2019-2023, el cumplimiento del PAO demuestra que los objetivos estratégicos se van desarrollando de acuerdo al Cuadro de Mando Integral y a la planificación estratégica de la Organización.

Es por ello, que se mantiene una evaluación y participación constante en cada uno de los procesos, para asegurar que los indicadores de gestión establecidos en el PAO, se logren en su totalidad y, por ende, el PEI alcance cada uno de los objetivos planteados de manera exitosa, en pro del cumplimiento de las proyecciones que la Organización se ha propuesto en este quinquenio.

Con respecto a las áreas de mejora identificadas en cada una de las evaluaciones anuales, el Área de Planificación realizará un plan de acción y brindará un seguimiento y acompañamiento continuo.

De igual manera serán considerados los factores críticos de éxito, así como las amenazas que puedan incurrir de una manera negativa en la consecución de los objetivos programados, por lo cual, serán analizados aspectos, tales como: la capacidad operativa insuficiente ante situaciones complejas de emergencia, la toma de decisiones técnicas que se vean influenciadas por actores externos con intereses particulares y todas aquellas situaciones externas que provoquen vulnerabilidad financiera.

Finalmente, será ejecutado mediante un enfoque sistémico y profesional, la evaluación de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección, conforme con las disposiciones de la Ley General de Control Interno, garantizando una ejecución de los objetivos estratégicos, conforme al marco legal, técnico y a las sanas prácticas, que estos impliquen.