



Benemérito Cuerpo de
BOMBEROS
de Costa Rica

INFORME No. 03-2021
21 de junio, 2021

AUDITORIA INTERNA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL
Evaluación de Control Interno de los documentos oficializados en la Unidad Ingeniería



Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. RESULTADOS	6
2.1 Características de la información en los apartados (responsabilidades y definiciones) de los documentos y publicación en el sitio Web Bomberos Inside	6
2.2 Contenido de los documentos	10
2.3 Control sobre la codificación de los documentos	13
III. CONCLUSIONES.....	14
IV. RECOMENDACIONES.....	15
V. ANEXO	16



RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realiza en cumplimiento de lo establecido en el artículo N°22 incisos a) y b) de la Ley General de Control Interno Ley No.8292¹ -en adelante LGCI- y tiene como objetivo: Evaluar el control interno que emplea la Unidad Ingeniería referente a los documentos actualizados durante los años 2020-2021, que regulan las funciones de los procesos que se efectúan en dicha unidad, este conforme a la normativa técnica y legal. Asimismo, se encuentra contemplado dentro del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del periodo 2021.

Se revisó la información acerca de los documentos oficializados de la Unidad de Ingeniería, determinándose una serie de inconsistencias, debido a que no se ajustan a lo normado en el “Instructivo para la Elaboración de documentos del BCBCR, Versión N.8²” – en adelante Instructivo–.

Asimismo, la documentación publicada en el sitio Web Bomberos Inside no dispone de todos los documentos utilizados en la Unidad Ingeniería y otros muestran características que tienden a confundir a los usuarios, no cumpliendo con lo normado Institucionalmente.

Por tanto, los documentos oficiales en la Unidad Ingeniería no aseguran el cumplimiento de los lineamientos establecidos con base en el Instructivo y disposiciones internas Institucionales.

En consecuencia, la evaluación de la gestión efectuada por la Unidad Ingeniería, en algunos casos no dispone de información clara sobre las condiciones operativas y técnicas que definen y determinan el accionar de la Unidad, así como, que la publicación en el sitio Web Bomberos Inside no mantiene toda la información requerida para el cumplimiento normativo Institucional.

Debido a las inconsistencias determinadas a partir del presente estudio, se emiten recomendaciones enfocadas a la corrección y mejora de las acciones del control interno de la unidad auditada.

¹ Publicada en La Gaceta 169 del 04 de setiembre de 2002.

² Aprobado mediante oficio CBCR-007627-2019-DGB-00241 del 22-02-2019 y comunicado por la Dirección General con el Oficio CBCR-007632-2019-DGB-00242 del 22-02-2019.



BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA
AUDITORIA INTERNA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL

Evaluación de Control Interno de los documentos oficializados en la Unidad Ingeniería

I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

Este estudio forma parte del Plan de Trabajo 2021, y se encuentra sujeto al cumplimiento de la Ley General de Control Interno N° 8292, artículo N° 22, incisos a) y b).

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica – en adelante BCBCR –, dentro de su estructura ha mantenido a un Director Operativo, quien tiene bajo su responsabilidad la supervisión de la Unidad Ingeniería – en adelante Ingeniería –. Esta tiene bajo su responsabilidad dos áreas: Control preventivo y Promoción e investigación.

Ingeniería está conformada por treinta y nueve colaboradores en plaza bomberos y un Jefe de Unidad. La misma tiene bajo su responsabilidad funciones tales como revisión de proyectos constructivos, pruebas de sistemas integrados de protección contra incendios, análisis y evaluación de riesgos, investigación y análisis de incidentes, programa de prevención y de gestión de servicios, entre otros.

Para el desempeño de sus funciones cuenta con veintinueve documentos oficializados y publicados en el sitio Web Bomberos Inside, los cuales está normados por el Instructivo.

Objetivo General del estudio

Evaluar el control interno que emplea Ingeniería referente a los documentos actualizados durante los años 2020-2021, que regulan las funciones de los procesos que se efectúan en dicha unidad.

Objetivo específico

Cotejar que los documentos oficiales del BCBCR emitidos por Ingeniería se encuentren de acuerdo con lo normado en el Instructivo.



Alcance

El estudio se enmarcó en los documentos de Ingeniería, oficializados y publicados en el sitio Web Bomberos Inside, actualizados durante el período comprendido entre el 2020-2021, se realizó una revisión general de los documentos contra el Instructivo.

Lo anterior, no limita la posibilidad de incorporar en un estudio de auditoría posterior, el examen sobre el cumplimiento y efectos de la aplicación de los procedimientos de Ingeniería relacionados con el alcance de metas y objetivos institucionales.

Normas de auditoría y otras

De conformidad con lo establecido en la Norma 1.3.3 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público³, así como, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público⁴ -en adelante NGASP-, se declara que las actividades del presente estudio fueron realizadas de acuerdo con las citadas normas, entre otra normativa legal y técnica atinente a la materia.

Comunicación de los resultados

El informe preliminar se remitió en formato digital, con oficio AIB-149-2021 del 15 de junio de 2021 para su lectura previa a la comunicación verbal, que se realizó de forma presencial en la oficina del Director General, a las 10:00 horas del 21 de junio de 2021, de conformidad con lo que indica el artículo No. 35 de la LGCI y la norma No. 205 de las NGASP, en la cual se recibieron las observaciones escritas o verbales ese único día.

³ Publicadas en la Gaceta N° 28- miércoles 10 de febrero de 2010.

⁴ R-DC-64-2014. Aprobado mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República el 11-08-2014. Publicada en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre, 2014.



II. RESULTADOS

2.1 Características de la información en los apartados (responsabilidades y definiciones) de los documentos y publicación en el sitio Web Bomberos Inside

Los nombres indicados tanto en el apartado “Responsabilidades” como en la “Prosa” en “Responsables” refieren a: “Responsable”, “Colaborador”, “Encargado de vehículos y equipo” y “Encargado de laboratorio”; no obstante, dentro de la documentación remitida por Ingeniería contiene nombres de cargos (puestos) que no corresponden con los oficialmente establecidos en la estructura organizativa de Ingeniería.

**Cuadro No. 1
Procedimientos de Ingeniería
Nombres según tanto en el apartado Responsabilidades
como en la “Prosa” en Responsables**

Responsabilidades / “Prosa” Responsables	Procedimiento
Responsable del proyecto de hidrantes	2-03-05-024
Colaborador del programa revisión de proyectos constructivos	2-03-05-033
Colaborador del programa de control de sistemas integrados de protección contra incendios	2-03-05-038
Colaborador del programa de análisis y evaluación de riesgo	2-03-05-039, 2-03-05-073
Colaborador de la unidad de ingeniería	2-03-05-072
Encargado de vehículos y equipo	2-03-05-072
Colaborador encargado de realizar la verificación de los manómetros	4-03-05-014
Colaborador asignado a realizar la calibración de los equipos de detección de atmosferas peligrosas	4-03-05-019
Colaborador asignado a realizar la calibración de los explosímetros	4-03-05-020
Encargado de laboratorio	2-03-05-59
Responsable del proyecto de hidrantes	2-03-05-024

Fuente: Elaboración propia, con base a la documentación remitida por Ingeniería el 16 de abril de 2021 por correo Institucional en respuesta al oficio AIB-082-2021, referencia “Solicitud de información No.1”.



Cuadro No. 2
Distribución puestos de Ingeniería

De acuerdo al organigrama los puestos se distribuyen de la siguiente manera:
Jefatura (1)
Asistente Administrativa (1)
Gestión de Servicios
Coordinadora de programa (1)
Asistentes Administrativas (2)
Área Control Preventivo
Encargado de área (1)
Coordinador del programa Revisión de proyectos constructivos (1)
Asistente (1)
Revisores de proyectos (10)
Coordinador del programa Control de Sistemas Integrados de Protección contra Incendios (1).
Especialista (1)
Área de Promoción e Investigación
Encargado de área (1)
Coordinador del programa Análisis y Evaluación de Riesgos (1)
Asistente (1)
Especialistas (9)
Coordinador del programa Investigación y Análisis (1)
Investigadores de Incendios (4)
Prevención
Coordinadora de programa (1)
Asistente Administrativa (2)

Fuente: Elaboración propia, con base a la documentación remitida por Ingeniería el 16 de abril de 2021 por correo Institucional en respuesta al oficio AIB-082-2021, referencia "Solicitud de información No.1".

Adicionalmente, en el apartado de "Responsabilidades", se asignan "Puestos" que no se incluyen en la "Prosa" en "Responsable", es el caso del documento 2-03-05-039, el cual contiene "Coordinador del programa de investigación y análisis".

Las expresiones indicadas en el apartado de "Definiciones" de los diferentes documentos de Ingeniería no son utilizadas en la prosa, de acuerdo con lo normado en el Instructivo.



Cuadro No. 3
Documentos de Ingeniería
Expresiones utilizadas en el apartado “Definiciones”

Palabras o expresiones	Documentos
Parámetros de clasificación de proyectos	2-03-05-033
Estación manual	2-03-05-038
Matriz programación	2-03-05-038
Representante de la empresa que operará el sistema de bombeo	2-03-05-038
SIORI	2-03-05-59
Unidad canina	2-03-05-59
Cilindro de gas calibrado	4-03-05-019, 4-03-05-020
Metrología	4-03-05-019, 4-03-05-020
Patrón	4-03-05-020
Red de abastecimiento de agua potable	4-01-05-016
Reglamento de protección contra incendios	4-03-05-001

Fuente: Elaboración propia, con base a la documentación remitida por Ingeniería el 16 de abril de 2021 por correo Institucional en respuesta al oficio AIB-082-2021, referencia “Solicitud de información No.1”.

Con base en la Norma de Control Interno para el Sector Público, norma 5.6: “Calidad de la Información... numeral 5.6.3 Utilidad, la información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”

Por su parte, el apartado de “Responsabilidades”, en las definiciones indicadas en el Instructivo norma: “**las personas responsables** de realizar actividades generales, principalmente de control y supervisión, con respecto a las indicaciones de la normativa”. (La negrita no es del original).

En el apartado de procedimientos del Instructivo establece que en la prosa se debe “Describir cada etapa se acuerdo con lo siguiente: ...Asegurarse de dar respuesta a las siguientes preguntas: ...¿quién lo ejecuta (**cargo**)?...” (La negrita no es del original).



Según el apartado de “Definiciones” se norma:

Definiciones: Se deben conceptualizar todas aquellas expresiones o palabras que pudieran resultar ambiguas, que sean de carácter técnico o de uso muy propio del Benemérito Cuerpo de Bomberos; esto con el objetivo de que lo expresado en el documento a emitir, facilite la comprensión del lector. Los conceptos se ordenan alfabéticamente para que sea más fácil su ubicación y **deben ser nombrados tal y como aparecen en el documento.** (La negrita no es del original)

Por lo antes expuesto en relación con los apartados “Responsabilidades” y “Definiciones”, en aras de cumplir con lo normado en el Instructivo debe cumplirse en observancia del apartado de Responsabilidades que establece “define las personas responsables de realizar actividades generales”, y en el apartado Definiciones norma que “deben ser nombradas tal y como aparecen en el documento”. Por su parte, el apartado de procedimientos debe observar que se responda a la siguiente pregunta: ¿quién lo ejecuta (cargo)?”.

En el Sitio Web Bomberos Inside, en el apartado “Dirección Operativa →Unidad Ingeniería→ Procedimientos Ingeniería 2020”, los documentos que se encuentran publicados muestran lo siguiente:

- El documento “4-03-05-014 Verificación de los manómetros...”, solo está bajo el nombre “4-03-0-3” y no mantiene la estructura de los otros documentos.
- Hay un documento referenciado como “~\$03-05-039 Evaluación de Seguridad” el cual al consultarlo es idéntico al “2-03-05-039 Evaluación de Seguridad...”
- De la información remitidas en la solicitud inicial de requerimientos a Ingeniería están los documentos “4-01-05-016 Manual de Diseño” y “2-03-05-073 Seguimiento a labores...”, los cuales no aparecen publicados en el sitio Web Bomberos Inside.

El Director General con oficio CBCR-010764-2017-DGB-00408 del 30-03-2017, oficializó la “...herramienta para la publicación de documentación para el personal del Cuerpo de Bomberos...”, e indica que “...esta herramienta se utiliza para la publicación de todo tipo de documentos tales como políticas, directrices, procedimientos...”, además mencionó que “...Es importante consultar las publicaciones y actualizaciones que realizan las diferentes dependencias ya que una vez publicado un documento en dicho sitio, no se puede argumentar desconocimiento de los mismos...”.



2.2 Contenido de los documentos

Algunos documentos se anotan instrucciones que tienden a confundir o se omiten controles o explicaciones que podrían desmejorar la comprensión del proceso.

Cuadro No. 4
Documentos de Ingeniería
Observaciones encontradas

Procedimiento	Expresión	Paso	Observación: la información disponible no responde a las siguientes preguntas
2-03-05-024	Estación remite	4	¿Cómo lo remite?, ¿A quién se remite?
	Andromeda - Ipii- Red de hidrantes- 2019 - informes	6	¿El año es un dato variable o constante?
2-03-05-033	Se asignará a otro colaborador	6	¿Cómo se informa al colaborador?
	Actualiza la tabla dinámica	7, 21, 27,	No se referencia el documento o archivo que se actualiza.
	Correo diario	20	¿Qué se hace? ¿Cómo se hace?
	Comunicar al coordinador del programa y al revisor	51	¿Cómo se hace?
	Enviar observaciones o subsanado	58, 61, 62	¿Qué se hace? ¿Cómo se hace? ¿Quién lo hace?
2-03-05-038	Recibir el correo electrónico del cliente	23	¿Quién lo ejecuta? (Se recibe en un buzón o solo personal)
	Recibir correo electrónico del área de gestión de recursos económicos	29, 32	¿Quién lo hace?
2-03-05-039	Redactar y enviar correo electrónico al cliente	22	¿Qué se hace? (se debe copiar algún buzón interno)
	Recibir el correo electrónico del cliente	23	¿Quién lo ejecuta? (Se recibe en un buzón o solo personal)
	Actualizar la matriz Servicios programa control de proyectos	37	¿Cómo se hace? ¿Dónde se guarda?

Fuente: Elaboración propia, con base a la documentación remitida por Ingeniería el 16 de abril de 2021 por correo Institucional en respuesta al oficio AIB-082-2021, referencia "Solicitud de información No.1".

Hay documentos donde se refieren al medio de comunicación como "Correo electrónico", "Correo institucional", "Correo", "Oficio formal", "Correo formal" y "Oficio".



Cuadro No.5
Documentos de Ingeniería
Que refieren al medio de comunicación

En el apartado "Contenido" en el campo "Paso"

Código Documento		2-03-05-024	2-03-05-033	2-03-05-038	2-03-05-039	2-03-05-59	2-03-05-072	2-03-05-073
Referencias	Correo electrónico	1	45, 46, 47	3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 13, 18, 20, 22, 23, 26, 28, 31, 34, 37, 44, 50, 63, 85, 87	3, 4, 6, 9, 10, 11, 18, 22, 27, 30, 32, 33, 46, 48, 68, 71	-	1, 4	-
	Correo institucional	3	-	1, 15, 24, 43, 49, 88	1, 24, 25,	29	6, 12	3, 5, 9, 10
	Correo	-	20, 28, 29 45	92	16	-	-	-
	Oficio formal	3, 5	-	-	14	33	-	2, 6, 7, 8, 11, 13, 16, 17, 18, 21, 23
	Correo formal	-	-	12, 34, 35, 40, 41, 88, 89, 91, 93	12, 13, 14, 41, 42, 44, 45, 76, 78, 7	-	-	-
	Oficio	-	-	90	42, 74, 76, 78, 79	35	-	-

Fuente: Elaboración propia, con base a la documentación remitida por Ingeniería el 16 de abril de 2021 por correo Institucional en respuesta al oficio AIB-082-2021, referencia "Solicitud de información No.1".



Las Normas de Control Interno para el Sector Público, establecen:

5.7.1 Canales y medios de comunicación

Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.

5.7.4 Seguridad

Deben instaurarse los controles que aseguren que la información que se comunica resguarde sus características propias de calidad, y sea trasladada bajo las condiciones de protección apropiadas, según su grado de sensibilidad y confidencialidad. Así también, que garanticen razonablemente su disponibilidad y acceso por parte de los distintos usuarios en la oportunidad y con la prontitud que la requieran.

El apartado de “Contenido” de los procedimientos del Instructivo, establece: “Asegurarse de dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿qué se hace?, ¿cuándo se hace?, ¿quién lo ejecuta (cargo)?, y en general ¿cómo lo hace?”.

La Dirección General el 13-08-2018 mediante oficio CBCR-029894-2018-DGB-01057 determinó:

...el uso del sistema del correo electrónico institucional, como una herramienta oficial para la asignación de responsabilidades relacionadas a las labores de todas las dependencias de la Organización; logrando agilizar y formalizar de esta manera, el tránsito de la información necesaria para la satisfacción de los usuarios.

En consecuencia, la redacción de las instrucciones en los documentos para que se ajusten a lo normado en el apartado de “Contenido” de los procedimientos, debe “Asegurarse de dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿qué se hace?, ¿cuándo se hace?, ¿quién lo ejecuta (cargo)?, y en general ¿cómo lo hace?”; además, debe estandarizar a nivel de procedimientos los diferentes medios de comunicación, en aras de cumplir con lo normado en el Instructivo y el oficio CBCR-029894-2018-DGB-01057.



2.3 Control sobre la codificación de los documentos

La referencia del código indicado para los documentos tanto en el nombre electrónico como internamente en el encabezado de los mismos son iguales.

Cuadro No. 6
Documentos de Ingeniería
Códigos repetidos

Código	Descripción	Oficio aprobación	Fecha
4-03-05-002*	Emisión de Factura, Recibo y Solicitudes de Pago Para Clientes, su Anulación, Re-Envío y Reporte de Ingresos.	CBCR-030105-2020-ING-01683	3/8/2020
4-03-05-002*	Hoja Captura de Datos	CBCR-016969-2019-UIII-01110	30/7/2019
4-03-05-017**	Destrucción de la Prueba	CBCR-028431-2019-ING-01957	19/7/2019
4-03-05-017**	Cálculo Evaluación de Riesgo - Centro Educa viáticos	CBCR-030105-2020-ING-01683	3/8/2020

Fuente: Elaboración propia, con base a la documentación remitida por Ingeniería el 16 de abril de 2021 por correo Institucional en respuesta al oficio AIB-082-2021, referencia "Solicitud de información No.1".

Los siguientes documentos presentan inconsistencias:

- 2-03-05-59 en el cuarto apartado no tiene la cantidad de dígitos requeridos por el Instructivo.
- 4-01-05-016 en el segundo apartado no identifica la "Dirección a la cual pertenece la dependencia que genera el documento".

Las Normas de Control Interno para el Sector Público 4.2, establecen:

Requisitos de las Actividades de control, se refiere en el punto e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante la incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.



El Instructivo, cuarto apartado del código establece: “Corresponde a un consecutivo numérico... por dependencia.” Además, define para este, un parámetro de tres dígitos.

Por ende, la revisión y ajuste de la codificación, según corresponda por parte de Ingeniería tiene un efecto en la administración de las medidas de los riesgos del proceso cuyo efecto se enfoque en la reducción de estos a un nivel aceptable. De manera que se pueden detectar repeticiones de códigos asignados a los documentos antes de que los mismos sean enviados a Planificación para su publicación en el sitio Web Bomberos Inside con efecto sobre sus usuarios.

III. CONCLUSIONES

- 3.1 Los documentos oficializados de Ingeniería requieren ser verificados en temas de la asignación de “Responsables” y del uso de las “Definiciones”, para dar cumplimiento a lo normado en el Instructivo. (Ver hallazgo 2.1 de este informe).
- 3.2 El apartado “Dirección Operativa →Unidad Ingeniería→ Procedimientos Ingeniería 2020, en el sitio Web Bomberos Inside, mantiene documentos con inconsistencias en el nombre y dos faltan de publicar, por lo que se debe de revisar en aras de mantener una claridad de la información y cumplimiento normativo Institucional. (Ver hallazgo 2.1 de este informe).
- 3.3 La información disponible en los documentos no se ajusta a cabalidad con lo normado acerca de la descripción sobre el “Contenido” en el apartado de los procedimientos en el Instructivo. (Ver hallazgo 2.2 de este informe).
- 3.4 Hay inobservancia sobre el control de los códigos de los documentos que se emplean en Ingeniería a partir de lo normado en el Instructivo (Ver hallazgo 2.3 de este informe).



IV. RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en artículo 22 de la Ley General de Control Interno No. 8292, se emiten las siguientes recomendaciones.

Al titular de la Unidad Ingeniería o quién ocupe respectivamente el cargo:

- 4.1. Realizar una revisión de los documentos que contienen los procedimientos, manuales, formularios, de operación de Ingeniería a la vista de la última actualización del Instructivo para la elaboración de documentos del BCBCR, para ajustar dichos documentos a lo normado (Ver conclusiones 3.1, 3.3, 3.4).
- 4.2. Incorporar aquellos procedimientos, manuales, formularios y/o documentos de operación de Ingeniería que no se encuentran publicados en el sitio Web Bomberos Inside y, ajustar aquellos que contienen inconsistencias determinadas a partir de la presente auditoría para que cumplan con los lineamientos normados institucionalmente (Ver conclusión 3.2).

Hecho por

Revisado por

Aprobado por



V. ANEXO

Valoración de las observaciones recibidas de la Administración sobre el informe preliminar

Observación de la Administración ⁵	Con oficio CBCR-024920-2021-DGB-00893 del 21 de junio de 2021, la Dirección General indicó: “Esta Dirección hace constar la revisión del informe y toma nota del oficio de referencia, aceptando las recomendaciones dadas mediante el mismo”.		
¿Se acoge?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Parcial <input type="checkbox"/>
Argumento de la AI	N/A.		

⁵ Para uso de la Auditoría Interna: Se debe indicar el número de conclusión, recomendación o hallazgo al que se realiza la observación por parte de la unidad auditada.