Benemérito Cuerpo de
BOMBEROS
de Costa Rica

INFORME 01-2025
24 de febrero de 2025

AUDITORIA INTERNA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL
sobre el mantenimiento preventivo y correctivo en las edificaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, periodo 2023

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO 3

I. INTRODUCCIÓN 5

II. RESULTADOS 7

2.1. Riesgos asociados sobre los controles a nivel de los diferentes procesos aplicados por el Área de Edificaciones 7
2.2. Ausencia de controles sobre la normativa aplicable para la atención de mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto 8
2.3. Documentación de los mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto . 15

III. CONCLUSIONES 19

IV. RECOMENDACIONES 20

RESUMEN EJECUTIVO

La presente auditoría de carácter especial tiene su origen en el cumplimiento de lo establecido en el artículo N°22 incisos a) y b) de la Ley 8292, Ley General de Control Interno (LGCI) y tiene como objetivo verificar la identificación y control de los riesgos asociados sobre la gestión y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones (administrativos, Estaciones de Bomberos) del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (BCBCR), para dar cumplimiento con las Disposiciones para la administración y control de los activos del BCBCR. Asimismo, se realiza como una auditoría programada dentro del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del periodo 2024.

Los controles del área de Edificaciones sobre la gestión y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR, son relevantes para proporcionar seguridad de que la Administración está protegiendo y conservando el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. Lo anterior resulta importante para el BCBCR dado que el presupuesto asignado a dicha labor fue de ¢3,550,850,948.00 que representa un 7,45% del total del presupuesto definitivo para el periodo 2023.

Como resultado, el BCBCR cuenta con el procedimiento “4-02-11-002 Supervisión de contratos continuos de mantenimiento de estaciones y equipos”; no obstante, no cuenta con un procedimiento para el control de los mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto en las edificaciones del BCBCR. Adicionalmente, presentan inconsistencias en la información al cumplimentar formularios tales como “Estudios de mercado”, “Decisión inicial”, “Memo de pago” y el “Control de reportes de averías” en formato Excel utilizado por el Área de Edificaciones, además de inconsistencias en el registro y aplicación de las facturas por parte del Área de Soporte Administrativo (SOA) que afecta el presupuesto del Área de Edificaciones, lo que reviste particular importancia sobre la naturaleza de las comprobaciones y otras verificaciones que deben ser aplicados para asegurar que los registros contables y presupuestarios brinden un conocimiento razonable y confiable de las obligaciones adquiridas por la institución.

Por lo anterior, la institución se expone a un riesgo de tipo operativo, debido a la falta de definir los procedimientos y metodologías para la atención de reportes de averías y solicitudes de presupuesto, también por la falta de información solicitada y firmas de autorización al cumplimentar formularios tales como “Estudio de mercado”, “Decisión inicial”, “Memo de pago” y el “Control de reportes de averías” en formato Excel, utilizado por el Área de Edificaciones. Adicionalmente, por la falta de análisis o autorización que permita identificar el documento y por consiguiente la trazabilidad de las justificaciones para los ajustes en el control interno presupuestario, por inconsistencias en el registro y aplicación de las facturas por parte del SOA que afecta el presupuesto del Área de Edificaciones.

También, al riesgo de incumplimiento regulatorio, debido a que recae sobre un funcionario ejecutar todo el proceso para elaborar y autorizar los estudios de mercado para la atención del reporte de avería.

Por consiguiente, la Auditoría Interna gira recomendaciones a la Administración con el propósito de que implemente las acciones que permitan solventar las situaciones señaladas para el fortalecimiento de los controles sobre la gestión y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR.

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA
AUDITORIA INTERNA

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL sobre el mantenimiento preventivo y correctivo en las edificaciones del BCBCR, periodo 2023

I. INTRODUCCIÓN

Origen de la auditoría

Los controles para la gestión y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR (administrativos, Estaciones de Bomberos), proporcionan seguridad de que el BCBCR está protegiendo y conservando el patrimonio público, por lo que es relevante evaluar los controles en procura de identificar oportunidades de mejora, que le permitan al BCBCR el cumplimiento de esas atribuciones y competencias.

Auditoría programada en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del periodo 2024 con fundamento en el artículo 22, incisos a) y b) de la LGCI, y que por razones debidamente justificadas en las modificaciones comunicadas a este plan, traslada su finalización en el 2025.

Objetivo General

Verificar si la Unidad de Servicios Generales (USG) del BCBCR gestiona y ejecuta mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones de acuerdo con un plan anual o priorización que considere los riesgos asociados y responda a objetivos estratégicos institucionales, de acuerdo con las “Disposiciones para la administración y control de los activos del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, 2-02-09-054”.

Objetivo (s) específico (s)

1. Verificar si el Área Edificaciones cuenta con políticas, disposiciones, procedimientos y controles que regulen la atención de los mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR, de acuerdo con las Normas de control interno para el Sector Público (NCISP).

2. Verificar si el Área Edificaciones tiene control sobre las solicitudes realizadas por medio de los sistemas del BCBCR para los mantenimientos correctivos o de presupuesto en la atención de reparaciones en dichas edificaciones, de acuerdo con las NCISP.

3. Verificar si el Área Edificaciones tiene control sobre la formulación y ejecución presupuestaria asignada para la atención de los mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR, de acuerdo con las NCISP.

Antecedentes

El BCBCR dentro de su estructura organizativa cuenta con la USG, la cual es responsable dos áreas: Bienes institucionales y Edificaciones, esta última está conformada por los programas Cuadrilla, Mantenimiento y Proyectos.

Al área de Edificaciones se le asignó ¢3,550,850,948.00 que representa un 7,45% del total del presupuesto definitivo para el periodo 2023, con el cual gestionan y ejecutan mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR, de estos últimos registran un total de 1246 reportes los cuales prioriza su atención de acuerdo con criterios de urgencia, impostergable y disponibilidad presupuestaria con las diferentes cuadrillas o técnicos según corresponda.

Alcance

La presente auditoría se circunscribe a la revisión de los documentos y controles para la gestión y ejecución de los mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR para el período 2023, asimismo, pudiendo ser ampliado de considerarse necesario por la Auditoría Interna.

Metodología

Técnicas y procedimientos aplicados:

La auditoría se lleva a cabo mediante la solicitud y revisión de documentos públicos, normativa, y otras técnicas de auditoría por medios válidos.

Con el objetivo de obtener un claro entendimiento de los procesos y actividades realizadas, se procede a:

- Solicitar información mediante oficios y correos institucionales a la Dirección General, Encargados de USG y área de Edificaciones, respecto a los controles y procedimientos para la gestión y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR.

- Consultar el sistema ERP[1] en el módulo “Cuentas por pagar/ Movimientos Facturas, los registros relacionados con la facturación y presupuesto utilizados en los mantenimientos preventivos y correctivos en las edificaciones del BCBCR.

[1] Sistema Financiero Administrativo, ERP.

Normas de auditoría y otras

La presente auditoría se efectúa de acuerdo con lo establecido en la Norma 1.3.3 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, así como, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP), entre otra normativa legal y técnica atinente a la materia.

Comunicación de los resultados

El informe borrador se remite en formato digital a la Administración mediante oficio AIB-023-2025 del 31 de enero de 2025 para su lectura previa a la conferencia final, con el propósito de que se formule y remita las observaciones que estimen pertinentes antes de emitir el informe definitivo de conformidad con el artículo 35 de la LGCI y la norma 205 de las NGASP. La conferencia final se realiza el 17 de febrero de 2025, y mediante oficio CBCR-007133-2025-DGB-00293 del 20 de febrero de 2025 la Administración comunica que no tiene observaciones.

II. RESULTADOS

2.1. Riesgos asociados sobre los controles a nivel de los diferentes procesos aplicados por el Área de Edificaciones

Las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009), establecen:

> *(…)*
> *2.3.1. Riesgo*
> *El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben evaluar, al menos, el alcance, contenidos y participantes en el proceso de valoración del riesgo, así como su continuidad y vinculación con la planificación institucional.*

Factor de riesgos identificados	Nivel de riesgo			
	Susceptibilidad		Impacto	
Riesgo operativo: Debido a que no tienen oficializados procedimientos o metodologías para la atención de reportes de averías y solicitudes de presupuesto, se presentan inconsistencias en el registro y aplicación de las facturas por parte del SOA que afecta el presupuesto del Área de Edificaciones y se omite información en el archivo en formato Excel utilizado para el control de los diferentes reportes de	Medio		Medio	

Factor de riesgos identificados	Nivel de riesgo			
	Susceptibilidad		Impacto	
averías, en la cumplimentación y firma de autorización en los formularios “Memo de pago” y “Decisión inicial”				
Riesgo de incumplimiento regulatorio: Debido a que recae sobre un funcionario ejecutar todo el proceso de elaboración y autorización de los estudios de mercado	Bajo		Bajo	

Fuente: Propia. Con base en la presente auditoría.

La susceptibilidad y el impacto de los riesgos identificados se analiza y discute como parte de los resultados del presente informe; y se asocia con el efecto de la no implementación oportuna de las recomendaciones que son comunicadas en este informe.

2.2. Ausencia de controles sobre la normativa aplicable para la atención de mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto

CRITERIO:

Ley 8292, Ley General de Control Interno (LGCI), estable:

> *Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno. (…) serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos: (…)*
>
> *b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.*
> *c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. (…)*

Las Normas de control interno para el Sector Público (NCISP), establecen:

> *2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones*
>
> *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.*

4.1 Actividades de control

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación (…)

4.2 Requisitos de las Actividades de control

(…)
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.

4.4.2 Formularios uniformes

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.

4.4.3 Registros contables y presupuestarios

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.

5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

El Reglamento del Plan Presupuesto del BCBCR[2], establece:

> *Artículo 11.- El control del Plan-Presupuesto debe ser continuo, de tal forma que permita a los responsables de las Unidades Ejecutoras y Coadyuvantes, detectar oportunamente eventuales desviaciones y adoptar las medidas correctivas pertinentes.*

CONDICIÓN:

El Área de Edificaciones no cuenta con un procedimiento para el control de los mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto en las edificaciones BCBCR.

De un total de 22 estudios de mercado en 5 no constan las firmas correspondientes, aparte 4 de ellos son autorizados mediante oficio CBCR y 1 es autorizado por el mismo funcionario que lo confecciona [EM-2023-159].

Cuadro 1
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica: Faltante firmas en estudios de mercado

Estudio mercado	Colaborador y autorizado por son iguales y solo consta la firma del segundo	Falta firma digital en el autorizado por	Faltan ambas firmas	Oficio de autorización
EM-2023-159	X			
EM-2023-282		X		CBCR-042974-2023-DOB-00805
EM-2023-289		X		CBCR-043766-2023-SGB-01424
EM-2023-250		X		CBCR-040170-2023-DOB-00743
EM-2023-189			X	CBCR-039152-2023-DOB-00726

Fuente: Propia, con base en documentos remitidos por el Área de Edificaciones mediante oficio CBCR-026228-2024-MEB-00055 del 12 de julio de 2024

En los formularios de decisión inicial para compra por el fondo de caja chica, se muestra información incompleta; de un total de 63 formularios, en 4 falta completar el campo "Totales de compra", 4 el "Nombre proveedor" y “Código Proveedor".

[2] Código del reglamento 1-02-06-009 Versión 03, aprobado por el Consejo Directivo con el Acuerdo IV en la Sesión 0165 del 10 de diciembre de 2020.

Cuadro 2
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica: Faltante información en el formulario "Decisión inicial"

Consecutivo Reporte	Factura	Campos Decisión inicial
AEPC-119	00900010010000002385	"Totales de compra"
AEPC-119	00900010010000002381	"Totales de compra"
AEPC-119	00100001010000001562	"Nombre proveedor" y Código Proveedor"
AEPC-119	00100001010000000476	"Nombre proveedor" y Código Proveedor"
AEPM-75	00100002010000014357	"Nombre proveedor" y Código Proveedor"
AEPP-35	00100002010000000085	"Nombre proveedor" y Código Proveedor"
RA-5810	00100002010000088739	"Totales de compra"
RA-5810	00100005010000051690	"Totales de compra"

Fuente: Propia, con base en documentos remitidos por el Área de Edificaciones mediante oficio CBCR-026228-2024-MEB-00055 del 12 de julio de 2024

Por otra parte, en el Área de Edificaciones completan el formulario memo de pago con la información de las facturas la cual remiten al SOA para el registro y aplicación presupuestaria en el Sistema Financiero Administrativo (ERP), durante este proceso el SOA incluye las facturas en acciones presupuestarias diferentes a las indicadas. De un total de 40 memos de pago, 1 se registra en una acción diferente que pertenece al Área de Edificaciones, y en 2 separan el monto original y aplican uno de los montos a una acción que no pertenece a esta área; aunado a lo anterior, en el Área de Edificaciones no se consulta la razón del cambio, únicamente ajusta mensualmente su presupuesto a lo aplicado por el SOA.

Cuadro 3
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica: Comparativo información memos de pago vs detalle presupuestario en el ERP

Memo de pago				Detalle presupuestario ERP		
Consecutivo	Partida	Acción	Monto	Cuenta presupuestaria	Acción	Montos partidas
AR-5810						
RA-5810	01-02-35-12-5-01-01	2.35.12.951.2812	4 509 792,00	01-02-35-12-5-01-01	2.35.12.951.2814	4 509 792,00
SGME-56						
AEPC-2023-157	01-02-35-12-2-01-04	2.35.12.951.2812	2 596 692,48	01-02-35-12-2-01-04	2.35.12.951.2812	2 483 730,56
				01-02-35-12-2-01-04	2.35.12.1002.2943	112 961,92
SGME-61						
SGME-61	01-02-35-12-2-04-01	2.35.12.951.2812	1 809 033,18	01-02-35-12-2-04-01	2.35.12.951.2812	1 774 959,85
				01-02-35-12-2-04-01	2.35.12.1002.2943	34 073,33

Fuente: Propia, con base en documentos remitidos por el Área de Edificaciones mediante oficio CBCR-026228-2024-MEB-00055 del 12 de julio de 2024

CAUSA:

La falta de un procedimiento para el control de los mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto en las edificaciones del BCBCR, se debe según la Administración, al no ser requerido o solicitado por alguna instancia supervisora y por carga laboral.

> *En relación con la atención de los reportes de averías se cuenta con un borrador de procedimiento (…)*[3]
>
> *Al no ser requerido o solicitado por alguna instancia supervisora y por carga laboral, anteriormente no se realizó dicho documento, pero a la fecha se está trabajando en un borrador del procedimiento para su posterior oficialización.*[4]

De acuerdo con la Administración, existe un procedimiento para la supervisión de contratos continuos de mantenimiento de estaciones y equipos.

> *Actualmente la Unidad de Servicios Generales, mantiene activo un procedimiento, que respalda las gestiones a lo interno para el mantenimiento preventivo y correctivo de las edificaciones, específicamente lo relacionado con los contratos continuos de mantenimiento (…)*[5]

Por consiguiente, no consta que el Área de Edificaciones cuente con un procedimiento que regulen la atención de los mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto en las edificaciones del BCBCR.

Por otra parte, según indica la Administración, el encargado del Área de Edificaciones está facultado para proceder y autorizar compras.

> *(…)*
> *El trabajo fue gestionado de principio a fin por el colaborador (…), quien en su figura de encargado del Área de Edificaciones y para el momento de la compra, se encontraba habilitado acorde con el reglamento interno, para proceder y autorizar dicha compra.*

Sin embargo, aunque las “2-02-00-061 Disposiciones de Uso del Fondo de Caja Chica”[6] aplicables al 2023, lo autoriza para la aprobación de un monto de compra, el encargado del Área de Edificaciones ejecuta todo el proceso (elabora y autoriza el estudio de mercado EM-2023-159) para la atención del reporte de avería, lo cual no es congruente con la norma 2.5.3 de las NCISP, en cuanto que los procesos de confección y autorización estén

[3] Dirección General, oficio CBCR-015599-2024-DGB-00560 del 26 de abril de 2024.
[4] Mantenimiento de Edificios, minuta reunión de trabajo, ampliación respuesta dadas mediante oficio CBCR-026228-2024-MEB-00055 del 12 de julio de 2024.
[5] Ver nota 3.
[6] Aprobado mediante oficio CBCR-002831-2023-DGB-00092 del 25 de enero de 2023.

distribuidos de modo tal que una sola persona no tenga el control total de ese conjunto de labores.

También, los 4 formularios de estudio de mercado con faltante de firma del autorizado, según la Administración, se cumple con la emisión de un oficio CBCR.

> *(…)*
> *Pese a que efectivamente no se cuenta con la firma del autorizador en la plantilla de estudio de mercado, dicha autorización queda formalmente establecida mediante oficio (…)*[7]

Por otra parte, los "Formulario decisión inicial para compra por el fondo de caja chica" no contienen toda la información solicitada, según el encargado del Área de Edificaciones se debe a que el SOA bloquea las celdas, pero en el área de Edificaciones no solicita la inclusión de esta para cumplimentar dicho formulario.

> *(…)*
> *Se debe a un error en el formato de Decisión Inicial, mismo que es confeccionado por el SOA y contiene muchas de las celdas bloqueadas.*[8]

> *(…)*
> *No se informa al SOA de las inconsistencias y se apegan al formato autorizado.*[9]

Por consiguiente, los formularios no cuentan con la firma de autorización y la información está incompleta, lo que se aparta de la norma 4.4.2 de las NCISP en cuanto a que la Administración deben garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.

De la misma manera, en cuanto a la inclusión de acciones presupuestarias no autorizadas en el registro de las facturas que afecta la ejecución del presupuesto del Área de Edificaciones, la Administración indica que es un error del SOA y que en el Área de Edificaciones no se verifica las razones y solo ajustan el control interno del presupuesto del área mediante las conciliaciones mensuales.

> *(…)*
> *el SOA por error afectó la acción (…) Dicho cambio en la acción fue debidamente ajustado mediante las conciliaciones que se realizan mensualmente.*[10]

[7] Mantenimiento de Edificios, oficio CBCR-042885-2024-MEB-00095 del 1 de noviembre de 2024.
[8] Ver nota 6.
[9] Mantenimiento de Edificios, minuta reunión de trabajo, ampliación respuesta dadas mediante oficio CBCR-042885-2024-MEB-00095 del 1 de noviembre de 2024.
[10] Ver nota 6.

(…)
La conciliación se realiza en el cuadro de control interno del presupuesto del área, no se verifica porque no se puede reversar lo aplicado en el ERP por el SOA.[11]

Sin embargo, pese a que las inconsistencias en el registro y aplicación de las facturas por parte del SOA afectan en 0,13% el presupuesto asignado para el periodo 2023 al Área de Edificaciones, no representan una materialidad de importancia relativa, no obstante la no verificación de las razones de dicha acción es contrario a lo dispuesto con base en el artículo 11 del Reglamento del Plan Presupuesto del BCBCR, en cuanto a detectar oportunamente eventuales desviaciones y adoptar las medidas correctivas pertinentes.

En relación con los cambios o ajustes en el control interno del presupuesto del área sin que medie un análisis o autorización que permita identificar el documento y por consiguiente la trazabilidad de las justificaciones, no es consecuente con lo dispuesto por la norma 4.4.3 de las NCISP en cuanto a que Administración debe emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados los registros presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos.

EFECTO:

La institución se expone a un riesgo de tipo operativo, por falta de definir los procedimientos y metodologías para la atención de reportes de averías y solicitudes de presupuesto que consideren la descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, dependencias y controles; también, debido a la falta de información solicitada y firmas de autorización en formularios tales como estudio de mercado y decisión inicial, además de la falta de análisis para el ajuste en el control interno presupuestario permitiendo identificar el documento y las justificaciones que median para aplicar este cambio; así como, las inconsistencias en el registro y aplicación de las facturas por parte del SOA que afecta el presupuesto del Área de Edificaciones, reviste importancia particular sobre la naturaleza de las comprobaciones y otras verificaciones que deben ser aplicados para asegurar que los registros contables y presupuestarios brinden un conocimiento razonable y confiable de las obligaciones adquiridas por la institución.

Además, la institución se expone al riesgo de incumplimiento regulatorio debido a que recae sobre un funcionario ejecutar todo el proceso para elaborar y autorizar el estudio de mercado EM-2023-159 para la atención del reporte de avería.

[11] Ver nota 8.

2.3. Documentación de los mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto

CRITERIO:

Las Normas de control interno para el Sector Público, establecen:

> *4.2 Requisitos de las Actividades de control*
>
> *(…)*
> *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.*
>
> *5.6 Calidad de la información*
>
> *El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.*
> *Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.*
>
> *5.6.1 Confiabilidad*
>
> *La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.*

CONDICIÓN:

El Control de reportes de averías 2023 en formato Excel, utilizado por el Área de Edificaciones de la USG, contiene en el apartado de “Control de reportes" e "Inclusión de facturas" inconsistencias en la información.

Para el año 2023 el Área de Edificaciones registra un total de 1,246 reportes. De estos, 323 corresponden a años anteriores (2019 al 2022), de los cuales 98 se rechazan y 33 permanecen en estado de "Análisis" al 31 de diciembre de 2023, como se refleja a continuación.

Cuadro 4
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica: Reportes de los periodos comprendidos entre 2019 al 2022

Descripción	Totales	Porcentaje
Total, Reportes al 31 diciembre 2023	1246	100,00%
Reportes periodo 2019-2022[a]	323	25,92%
Rechazados periodos 2019-2022	98	7,87%
Análisis periodo 2019-2022	33	2,65%

[a] Incluye los rechazados y en análisis
Fuente: Propia con base en el archivo "Control de reportes avería 2023"

Las inconsistencias de información identificadas refieren a:

A. Consecutivos de reportes

El Área de Edificaciones tiene clasificados los tipos de reportes de la siguiente manera:

Cuadro 5
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica: Siglas utilizadas en el Control de reportes de averías 2023

Abreviatura	Nombre	Sistema
SP	Solicitud de presupuesto	SIGAE[1]
RA	Reporte de avería	SIGAE
SGME	Servicios Generales Mantenimiento Edificios	Control de reportes
AEPC	Área Edificación Programa Cuadrilla	Control de reportes
AEPM	Área Edificación Programa Mantenimiento	Control de reportes
AEPP	Área Edificación Programa Proyectos	Control de reportes

[1] SIGAE: Sistema de Información Geográfica para la Atención de Emergencias
Fuente: Propia con base en el archivo "Control de reportes avería 2023"

En la hoja de "Control de reportes de averías 2023" se digitan consecutivos generados automáticamente en el sistema SIGAE para los reportes "SP" y "RA", y de forma manual el resto de los reportes en los cuales los tipos "AEPC", "AEPM" y "AEPP", evidencian saltos en los consecutivos que se nombran a continuación.

Cuadro 6
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica: Consecutivos faltantes reportes 2023

Consecutivos faltantes reportes 2023	
Tipo Reporte	Consecutivo
AEPC	9
AEPC	13
AEPC	110
AEPC	144

Consecutivos faltantes reportes 2023	
Tipo Reporte	Consecutivo
AEPC	145
AEPC	146
AEPC	148
AEPC	154
AEPC	155
AEPM	114
AEPM	124
AEPM	131
AEPP	10
AEPP	25
AEPP	26

Fuente: Propia con base en el archivo "Control de reportes avería 2023"

B. Información incompleta para el periodo 2023

a. Se mantienen sin información algunos campos de las columnas de FECHA APROBADO", "APROBADO POR", "FECHA RECHAZADO", "RECHAZADO POR", "FECHA FINALIZADO", "FINALIZADO POR", "OBSERVACIONES", "SERVICIO DE MANTENIMIENTO" aun y cuando existen reportes con las mismas características que registran como dato "N/A"
b. Los reportes SP-5838 y SP-5754 no tienen asignado un "ESTADO"
c. El reporte SGME-48 en la columna "Número de autorización" no registran dato
d. En la columna "FACTURA" 31 registros no cumplen con la longitud de 20 dígitos del formato normado por el Ministerio de Hacienda mediante el "Resolución General sobre las disposiciones técnicas de los comprobantes electrónicos para efectos tributarios"[12]

Así como, se identifica el registro de un monto incorrecto en el memo de pago AEPM-MP-2023-003 para el reporte AEPM-03, de la factura 00100001010000001081 por un monto de ¢1.890.000,00 y consigna ¢1.188.000,00.

CAUSA:

De acuerdo con la Administración, las inconsistencias que presenta el archivo en formato Excel denominado "Control de reportes de averías 2023" se deben a errores humanos involuntarios.

[12] Resolución DGT-R-033-2019 publicada en La Gaceta No. 147 del 27 de junio de 2019.

(…)
El faltante de información en la columna mencionada se da por error humano involuntario.[13]

Además, la diferencia entre el monto de la factura y el incluido en el memo de pago, según la Administración se debe a un error humano involuntario.

(…)
La diferencia entre el monto de la factura y el consignado en el memo de pago se debe a un error humano involuntario.[14]

De manera que, las inconsistencias identificadas en el "Control de reportes de averías 2023", el faltante de información y el monto incorrecto en el memo de pago son consecuencia de la falta de un procedimiento y control oficializado, comunicado ni tampoco implementado.

Por otra parte, los reportes trasladados al periodo 2023, que son rechazados o se mantienen en análisis al 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con la Administración, se debe a la alta demanda de reportes y la cantidad de personal que cuenta el área para la atención de estos, además de diversos factores como presupuesto, priorización, necesidades que cambian o nuevas regulaciones de compras por caja chica.

(…)
En vista de la alta demanda en reportes de averías y solicitudes de presupuesto, versus la cantidad de personal con el que cuenta el Área de Edificaciones, normalmente no es posible atender todos los reportes que se generan en un año.

(…)
puede deberse a diversos factores, entre los que podrían aplicar disponibilidad presupuestaria, priorización, necesidades que cambiaron, nuevas regulaciones de compras por caja chica, entre otras.[15]

EFECTO:

La institución se expone a un riesgo de tipo operativo, debido a las inconsistencias que presenta la información en el archivo en formato Excel utilizado para el control de los diferentes reportes de averías, en la cumplimentación de los formularios "Memo de pago" y "Decisión inicial", e información recopilada, procesada y generada que responda a las necesidades de los distintos usuarios, lo cual podría conllevar a soluciones más costosas y

[13] Ver nota 4.
[14] Ver nota 6.
[15] Mantenimiento de Edificios, oficio CBCR-026228-2024-MEB-00055 del 12 de julio de 2024.

con ello eventualmente afectar la prestación de los servicios de la institución para el cumplimiento de su fin público.

III. CONCLUSIONES

3.1 El Área de Edificaciones de la USG, no cuenta con procedimiento oficializado para el adecuado control interno de los mantenimientos correctivos y solicitudes de presupuesto en las edificaciones del BCBCR. Ver resultado 2.2.

3.2 La Administración del BCBCR, no muestra un adecuado control interno sobre la integridad de la información, firmas y uso correcto de los formularios “Estudio de mercado”, “Decisión inicial”. Ver resultado 2.2.

3.3 La Administración del BCBCR, no muestra un adecuado control interno sobre el registro y aplicación de las facturas, así como, análisis y autorización de la solicitud de ajuste presupuestario permitiendo identificar el documento y trazabilidad de las justificaciones que median para aplicar el cambio. Ver resultado 2.2.

3.4 El Área de Edificaciones de la USG, no muestra un adecuado control de la información contenida en el “Control de reportes de averías 2023”, memo de pago, decisión inicial e información utilizada. Ver resultado 2.3.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1- La Administración del BCBCR puede valorar las cargas de trabajo que mantiene el Área de Edificaciones o distribución del personal con la finalidad de mejorar el servicio que brindan en la priorización de atención de los reportes para el mantenimiento preventivo y correctivo en las edificaciones del BCBCR.

2- La Administración del BCBCR puede considerar analizar la viabilidad de automatizar por medio de un sistema informático el proceso de control de reportes de averías que permita documentar información relacionada como decisión inicial, memo de pago, proformas, autorizaciones, entre otros que permita dar trazabilidad de la operación y brinde información oportuna para la toma de decisiones.

IV. RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en artículo 22 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno, se recomienda al Director General, instruir a la administración para:

N°	Recomendación	Responsable	Clasificación por nivel de riesgo
1	Redactar, oficializar, comunicar e implementar un procedimiento que incluya los criterios objetivos para priorizar la atención de los mantenimientos preventivos y correctivos y solicitudes de presupuesto en las edificaciones del BCBCR y considere los riesgos asociados a los objetivos estratégicos institucionales. Así como, asegure la integridad de la información en observancia del Instructivo para la Elaboración de Documentación en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. Ver conclusión 1.	Jefatura Unidad Servicios Generales	Medio
2	Revisar, ajustar, comunicar e implementar en los controles de los formularios “Estudio de mercado”, “Decisión inicial” y cualquier otro utilizado institucionalmente, la integridad de la información, firmas y uso correcto de los formularios. Ver conclusión 2.	Director Administrativo	Medio
3	Revisar, ajustar, comunicar e implementar en los controles sobre el registro y aplicación de facturas, que ante cambios en las partidas presupuestarias contenga las justificaciones que respalden los cambios que son aplicados. Ver conclusión 3.	Director Administrativo	Medio
4	Definir e implementar puntos de control de la información contenida en el documento utilizado para el control de los reportes de averías, formularios institucionales e información, para garantizar la integridad de los datos, además, que la documentación sea confiable y oportuna para la toma de decisiones Ver conclusión 4.	Jefatura Unidad Servicios Generales	Medio

Informar a la Auditoría Interna de las acciones ejecutadas para la verificación posterior de la aplicación de las medidas correctivas.

HEUBERT ORLANDO GUADAMUZ GONZALEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por HEUBERT ORLANDO GUADAMUZ GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2025.02.24 07:49:22 -06'00'
Encargado

OCTAVIO SALVADOR BUEZO LOPEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por OCTAVIO SALVADOR BUEZO LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2025.02.24 07:59:33 -06'00'
Supervisor

ALLAN ARTURO MOSQUERA VARGAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por ALLAN ARTURO MOSQUERA VARGAS (FIRMA)
Fecha: 2025.02.24 08:54:27 -06'00'
Auditor Interno