



Despacho Ministerial
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
República de Costa Rica

San José, 3 de julio de 2019
DM-1004-2019

Señor
Héctor Chaves León
Director General
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (BCBCR)

Estimado señor:

Me refiero al oficio CBCR-046385-2018-DGB-01544 del 6 de diciembre del 2018 mediante el cual solicita transformar la Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (BCBCR) en el Área de Gestión de Calidad. Lo anterior, considerando que:

- Desde su creación, la Contraloría de Servicios se ha encargado de atender las gestiones ingresadas a través de los distintos medios, ya sean inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones. Siendo que a partir del 2014 se ha experimentado una disminución del 57% de las gestiones catalogadas como inconformidades.
- La Contraloría de Servicios cuenta con la capacidad instalada para asumir una mayor cantidad de funciones adicionales a las existentes actualmente y de esta forma conseguiría maximizar los recursos y talento humano existente.
- La necesidad del BCBCR es poseer un área que cuente con un rol más participativo y activo, especialmente en temas relacionados con calidad de servicios, tanto a nivel interno como externo.
- Se propone la transformación de la Contraloría de Servicios en el Área de Gestión de Calidad; encargada de potenciar estándares de gestión en cualquiera de las áreas del BCBCR, producto de ciclos de mejora continua sostenibles dirigidos a la satisfacción de los requerimientos de servicio de las personas usuarias internas y externas.

De acuerdo con el análisis técnico realizado por los funcionarios del Área de Modernización del Estado de este Ministerio, se ha determinado lo siguiente:

1. Las modificaciones estructurales de esta institución únicamente se presentan ante MIDEPLAN para su respectivo registro, dada su normativa y naturaleza jurídica. Lo anterior, por cuanto al ser un órgano adscrito al INS se rige bajo sus propias consideraciones de conveniencia, oportunidad, mérito y regulatorias; dentro de las cuales se destaca el artículo 2 del decreto ejecutivo 33555-MP-MH-MIDEPLAN "El Fortalecimiento del Instituto de Seguros", el cual estipula que "En materia de recursos humanos y reorganización institucional, exclúyase al Instituto Nacional de Seguro de los Decretos y Directrices que se dirán: (...) Del Decreto N° 23323-





Despacho Ministerial
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
República de Costa Rica

DM-1004-2019

Pág. 2

PLAN del 17 de mayo del 1994, denominado "Reglamento General del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), artículo 15 titulado "Reorganizaciones estructurales", (publicado en La Gaceta N° 102 del 27 de mayo de 1994. (...)).

2. Con base en lo indicado por la señora Yanis Cascante Acuña, encargada de Planificación del BCBCR, dicha transformación no implica ninguna modificación a nivel presupuestario; ya que continuarán las dos personas que laboran actualmente. Asimismo, el Área de Gestión de Calidad se encargará de ejecutar las siguientes funciones:
 - Gestionar el 100% de los trámites ingresados a través de la Contraloría de Servicios.
 - Evaluar los servicios tanto internos como externos, brindados por el Cuerpo de Bomberos
 - Establecer estándares de calidad tanto en los servicios internos como externos, brindados por la Organización.
 - Efectuar encuestas de percepción para evaluar la calidad de los servicios, tanto internos como externos.
 - Realizar estudios específicos de procesos, para el fortalecimiento continuo de los servicios tanto internos como externos, que brinda la Organización.
 - Gestionar la simplificación de trámites y procesos organizacionales.
 - Coordinar los procesos relacionados con la ruta de la organización hacia la sostenibilidad: diagnósticos, desarrollo de un Plan, implementación y seguimiento de estrategias, informes de rendición de cuentas.
 - Promover un ambiente libre de discriminación para todos los colaboradores de la Organización a través de actividades, diagnósticos, normativa e implementación de estrategias.
 - Velar por el cumplimiento del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) del Cuerpo de Bomberos.
3. El cambio de nomenclatura establecido no se considera justificado ya que las "nuevas" funciones que el Área de Gestión de Calidad asumirá en realidad ya son propias de la Contraloría de Servicios constituida o resorte de la Unidad de Planificación, Oficial de Simplificación de Trámites, o del Consejo Directivo. En todo caso, es plena potestad del Cuerpo de Bomberos modificar su denominación, máxime si se considera que con el presente cambio de nomenclatura deja de ser parte del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios en el año 2018.

En virtud de lo señalado anteriormente, se procede con el **registro y actualización** de la estructura organizacional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, la cual queda conformada de la siguiente manera:

Consejo Directivo

Auditoría Interna (asesora)
Secretaría de Actas (asesora)

Dirección General





Despacho Ministerial
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
República de Costa Rica

DM-1004-2019

Pág. 3

Asesoría Jurídica (asesora)
Planificación (asesora)
Comunicación Estratégica (asesora)
Área de Gestión de Calidad (asesora)
Mercadeo (asesora)

Dirección Administrativa

Unidad de Proveeduría
Unidad de Servicios Financieros
 Área de Gestión de Recursos Económicos
 Área de Tesorería
 Área de Contabilidad
Unidad de Servicios Generales
 Área de Servicios Logísticos
 Área de Aprovisionamiento
 Área de Edificaciones
Unidad de Talento Humano
 Área de Gestión del Talento Humano Interno
 Área de Bienestar Laboral
Unidad de Mantenimiento Vehicular

Dirección Operativa

Academia Nacional de Bomberos
 Área de Gestión Docente
 Área de Gestión de Servicios Empresariales
 Área de Gestión de Campus
Unidad de Prevención e Investigación de Incendios
 Área de Control Preventivo
 Área de Promoción e Investigación
Unidad de Planes y Operaciones
Unidad de Operaciones
 Área Jefes de Batallón Permanentes
 Área Jefes de Estación
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones
 Área Despacho de Emergencias
 Área de Servicios Especializados
 Área de Sistemas y Aplicaciones
 Área de Servicios de Soporte y Comunicaciones
Unidad Jefatura de Bomberos Voluntarios
 Área Jefes de Batallón Voluntarios
 Área Jefes de Compañía





Despacho Ministerial
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
República de Costa Rica

DM-1004-2019

Pág. 4

Este Ministerio emite su criterio fundamentado en las disposiciones de las Leyes No. 5525, No. 7668, Decreto Ejecutivo No 26893-MTSS-PLAN y sus reformas, así como en la directriz No. 021 PLAN.

Atentamente,

María del Pilar Garrido Gonzalo
Ministra

- C. Sr. Moisés Valitutti Chavarría. Consejo Directivo, Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
Sra. Yanis Tatiana Cascante Acuña. Unidad de Planificación, Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
Sr. Luis Román Hernández. Área de Modernización del Estado, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Archivo

