

Responsabilidad Social Institucional

Benemérito Cuerpo
de Bomberos de
Costa Rica

Diciembre 2011

Abstracto: El siguiente trabajo tiene como objetivo valorar la imagen que tienen los estudiantes costarricenses acerca de las actividades de responsabilidad social que realizan las instituciones públicas en el país. Y la elaboración de un cuadro comparativo de actividades realizadas por el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Contenido

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	1
Generalidades	3
Responsabilidad Social en una institución de Atención de emergencias	3
Problema	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
Justificación	6
Marco Teórico	7
Historia de la Responsabilidad Social	7
Responsabilidad Social, un compromiso Global.	9
Historia y Generalidades del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	13
Creación de Estaciones de Bomberos.....	16
Historia Reciente	16
Misión y Visión.....	19
Valores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	19
Actividades de Responsabilidad Social que realiza el Cuerpo de Bomberos	23
RESPONSABILIDADES PRIMARIAS.....	24
RESPONSABILIDADES SECUNDARIAS	24
RESPONSABILIDADES TERCARIAS	24
Actividades existentes:.....	26
Programa de Responsabilidad Social Planteado por el Cuerpo de Bomberos	31
Objetivo:.....	31
Enfoque:.....	31
Estrategia:	31
Públicos:	32
Actividades:	33
Resultados.....	46
Conclusiones:	53
Recomendaciones	54
Bibliografía.....	55

Generalidades

Responsabilidad Social en una institución de Atención de emergencias

Cuando se menciona al Cuerpo de Bomberos, las personas inmediatamente piensan en responsabilidad social, ayuda a las personas en momentos de necesidad y a los bomberos rescatando a personas y sus bienes en momentos de emergencia. Pero al igual que en las empresas privadas, la responsabilidad social es ir un poco mas allá, es hacer más de lo que debemos hacer o extenderse más de lo que es la razón social en la empresa o institución, en busca de un deseo y acción genuino por identificarse con la comunidad y hacer más de lo que fuimos creados para hacer.

El Cuerpo de Bomberos de Costa Rica (de ahora en adelante denominado CBCR) tienen como misión “Ayudar a las personas cuando estas y sus bienes se ven afectadas en situaciones de emergencia” pero la institución ha implementado un programa para hacer un poco más de lo que es su misión fundamental, por lo que no podemos considerar como responsabilidad social la atención de emergencias, porque esta es la misión de la institución.

Para efectos de este proyecto se tomará como responsabilidad social las acciones que el CBCR realiza o puede realizar para dar un aporte a la comunidad más allá de lo que es su misión fundamental.

Problema

¿Cómo determinar el impacto que tienen las actividades de responsabilidad social Institucional realizadas por las instituciones públicas del país en los estudiantes universitarios de Costa Rica, para así poder valorar la importancia de realizar actividades de Responsabilidad Social en el cuerpo de Bomberos de Costa Rica?

Objetivo General

Determinar el impacto que tienen las actividades de responsabilidad social realizadas por el sector público, en la imagen que tiene la población estudiantil costarricense sobre las instituciones. Para así poder establecer actividades logrando generar un impacto positivo en el desarrollo de la comunidad, Estableciendo programas, actividades y servicios que generen oportunidades de crecimiento y prevención en la sociedad Costarricense durante el calendario de actividades del 2010

Objetivos Específicos

- Analizar mediante la realización de entrevistas y recopilación de datos, un listado de actividades de responsabilidad social que realiza el CBCR actualmente y cuales otras se desean implementar. Tomando en cuenta la opinión de los funcionarios y personas externas y el impacto que estas creen que las actividades tienen en la sociedad
- Elaborar una tabla que establezca, el objetivo, actividad, responsable, frecuencia control y premisas de las actividades complementarias de responsabilidad Social que realiza el CBCR para así poder determinar cómo se establecerán las actividades a realizar y el nivel de compromiso y recursos que requiere la institución en cada una de estas.

- Realizar un cuadro comparativo que permita contrastar el costo que tienen los proyectos de responsabilidad social, contra el impacto que realiza en la comunidad.

Justificación

El Benemérito Cuerpo de Bomberos desde su origen es una organización con un fuerte sentido social, pues su causa principal siempre ha sido socorrer a quienes se encuentran en situación de emergencia.

En la actualidad este fuerte sentido social se encuentra manifiesto en su Misión y Visión, enfocadas en los servicios de prevención y protección que la organización brinda con calidad, para proveer protección a la vida, bienes y al medio ambiente.

Asimismo, sus valores de: abnegación, honor, disciplina, trabajo en equipo, solidaridad, servicio, responsabilidad, preservación del patrimonio, honestidad y equidad, evidencian la fuerte vocación social de la organización, lo que la ha llevado a emprender acciones congruentes con su filosofía.

Marco Teórico

Historia de la Responsabilidad Social

Las tendencias de la gestión de las empresas e instituciones ha cambiado en los últimos años, los factores que han motivado estos cambios son muy diversos, pero entre los principales se pueden destacar la presión y problemática social, los problemas ambientales y cambio climático, la escasez de recursos naturales. La falta de mano de obra calificada, presión de los gobiernos locales, y de Organizaciones No Gubernamentales. Consumidores, y grupos de acción comunales.

También al amparo de reformas legales, convenios y convenciones internacionales en cuanto a medio ambiente y derechos humanos, cada vez toma más fuerza el concepto de implementación de programas de responsabilidad social en empresas e instituciones.

Es así como nos plantea el autor Cruz Álvarez en su libro *Gestión de Responsabilidad Social: Análisis Comparativo de Enfoques, Tendencias e Indicadores*

“La RSE ha adquirido vital importancia en las políticas empresariales de nuestros tiempos pues actualmente es indispensable que cualquier empresa cuyo objetivo sea la credibilidad y el reconocimiento ante los grupos de interés integre en sus operaciones y políticas un programa de RSE” *Cruz Álvarez 2010*

La siguiente tabla muestra los distintos conceptos sobre responsabilidad social que se han estado manejando y la propuesta que presentan los distintos autores de cómo una empresa o institución debe abordar el tema de la responsabilidad social.

Vemos como hay una similitud en los conceptos acerca de la importancia de integrarlo a la estrategia del negocio, pero vemos diferencias del enfoque sobre la forma de llevarlo. Pero al final todos concuerdan en que es de vital importancia para hacer de la organización una institución comprometida para así poder darle una capacidad de competitividad en el mundo globalizado.

Precursor	Propuesta
(Vincular, 2006)	Una propuesta que integra los elementos de gestión organizacional a los conceptos de RSE. El modelo propuesto fue el resultado de diferentes congresos en los cuáles organizaciones y otros grupos de interés delinearón el concepto de RSE y lo vincularon con un modelo de competitividad para las organizaciones. Este modelo propone principios de integración del concepto RSE como una estrategia de negocio.
(Porter, 2006)	El concepto de responsabilidad social empresarial debe ser visto como un modelo de competitividad en el cuál las organizaciones deberán buscar diferentes alternativas en las cuáles se sitúan en dos estados de responsabilidad: RSE reactiva y RSE estratégica. Además se propone un modelo diamante el cuál integra la estrategia del negocio con una visión social competitiva.
(ISO, 2010)	Un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial, basado en los principios de gestión y mejoramiento continuo (planear, hacer, verificar y actuar) el cuál relaciona los elementos vitales del concepto RSE y lo ofrece como una referencia internacional para aquellas organizaciones que decidan implementar conceptos de RSE y su gestión.

Cruz Álvarez 2010

Un importante dato es el que nos hace ver la propuesta de la ISO, el cual habla de la mejora continua.

Un programa de responsabilidad social debe estar fundamentando en el sistema de mejora continua para que tenga validez y sostenibilidad en el tiempo, bajo el famoso y conocido ciclo de Demming.



ISO 9000-2010

Responsabilidad Social, un compromiso Global.

La responsabilidad social es algo que tiene hoy en día un impacto a nivel global, cada país y organización está realizando sus propias definiciones y objetivos para la implementación de responsabilidad social, pero básicamente todos tienen el mismo concepto y enfoque.

Se elaboró un listado de distintas instituciones en América Latina que manejan el tema de responsabilidad social, y el concepto que cada una de estas le da. La información fue tomada de una investigación realizada por Cruz Alvarez en su publicación del 2010.

Organism o	Concepto	Sitio Web
CEMEFI (México)	Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus	http://www.cemefi.org

	<p>participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.</p>	
CENTRA RSE (Guatemala)	<p>Es una cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.</p>	<p>http://www.centrase.org</p>
FUNDAHRSE (Honduras)	<p>Compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general.</p>	<p>http://www.fundahrse.org</p>
INTEGRA RSE (Panamá)	<p>Es la estrategia de negocios que incorpora en las operaciones y procesos de toma de decisión de la empresa, los intereses y expectativas de todos los grupos de interés involucrados.</p>	<p>http://www.integrarse.org</p>
CIDH (Costa Rica)	<p>Reconoce la responsabilidad de la empresa de coadyuvar al desarrollo de las comunidades y de la sociedad en general. Muchas se vinculan con aspectos relacionados con el desarrollo sostenible y la promoción de derechos humanos.</p>	<p>http://www.cidh.ac.cr</p>
ACCIÓN RSE (Chile)	<p>Visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las Comunidades y el medio ambiente". Identificándola con "un amplio set de políticas, prácticas y programas que son integrados a través de la operación empresarial y que soporta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración.</p>	<p>http://www.accionrse.cl</p>
VINCULAR	<p>Conjunto de políticas transversales y buenas</p>	<p>http://www.vi</p>

(Chile)	prácticas verificables, tanto internas como externas, alineadas a los valores y principios organizacionales, cuya finalidad es contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la empresa mejorando su competitividad, sustentabilidad y, simultáneamente, la calidad de vida de sus Grupos de interés.	ncular.cl
RSC (Chile)	La empresa tiene responsabilidades para con la sociedad que van más allá de la mera producción y comercialización de bienes y servicios, sino que también implica el asumir compromisos con los grupos de interés para solucionar problemas de la sociedad.	http://www.rsc
ETHOS (Brasil)	Es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la Reducción de las desigualdades sociales.	http://www.ethos.org.mx
COBORSE (Bolivia)	Modelo de gestión empresarial que genera impactos positivos en los diferentes públicos de interés con el propósito de mejorar el capital social y la calidad de vida de la población boliviana	http://www.coborse.org
PERU 2021 (Perú)	Es una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés (Accionistas/Inversionistas, Colaboradores y sus familias, Comunidad, Clientes, Proveedores, Medio Ambiente y Gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible.	http://www.peru2021.org
CCRE (Colombia)	Forma de gestionar una organización mediante la interacción y relación armónica con sus diferentes grupos de interés dando respuesta a sus expectativas financieras, sociales y ambientales de manera que se contribuya al desarrollo sostenible y a la creación de valor en todo el sistema.	http://www.ccre.org.co
IARSE	Trabajo en equipo el cual comprende valores y	http://www.iarse

(Argentina)	transparencia, publico interno, medio ambiente, proveedores, consumidores/clientes, comunidad, gobierno y sociedad con la finalidad de generar desde los diversos sectores que conforman la sociedad un genuino cambio cultural para fortalecer la vida democrática y contribuir al desarrollo sustentable del país.	se.org
ISO (Global)	Asumir su responsabilidad por los impactos que sus actividades tienen en la sociedad y el ambiente las cuales deben: Ser consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible, estar basadas en el cuidado ético y el cumplimiento de las leyes aplicables e instrumentos intergubernamentales, estar integradas en las actividades cotidianas de la organización.	http://www.iso.org
OCDE (Global)	Las acciones desarrolladas por negocios para consolidar sus relaciones con las Sociedades en las que actúan.	http://www.oecd.org

Cruz Álvarez 2010

Historia y Generalidades del Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Desde 1543 se tiene conocimiento de incendios en Costa Rica. En esa ocasión los aborígenes quemaron dos poblados como protesta por los vejámenes hechos a sus Caciques. A través de los años los incendios han seguido presentes en nuestro país, muchos de estos provocados intencionalmente como los que se presentaron en Nicoya en 1681 y en Esparza en 1687 causados por los piratas. El estado de la cosas continuó y aún en el siglo XIX, todavía Costa Rica no contaba con un grupo organizado para combatir los incendios.

La historia registra que los sucesos ocurridos en San José, el 26 de enero de 1864, a raíz de un voraz incendio en la casa propiedad de don Francisco María Iglesias, indujeron a los costarricenses para formar un cuerpo de bomberos debidamente organizado.

Con la enorme preocupación que dejó entre los vecinos ese siniestro, el 15 de febrero de ese mismo año la Municipalidad de San José acordó iniciar gestiones, incluso recoger una contribución voluntaria entre los ciudadanos, para traer de los Estados Unidos una "bomba para incendios" la cual llegó a la capital el 20 de junio de 1865. Simultáneamente, el Ayuntamiento de San José preparó y presentó al Poder Ejecutivo, el primer Reglamento Oficial del Cuerpo de Bomberos, el cual fue aprobado con fecha **27 de julio de 1865**, la cual marca el inicio en Costa Rica de las actividades de una organización de esa índole.

Se constituyó así el primer dicho cuerpo de respuesta, a cargo de la Municipalidad de San José, cuya operación continuó en sus primeros años matizada con bastantes penalidades. Algunos de los primeros miembros de la

Directiva de esa naciente organización fueron Don Alfredo García, Capitán; Don Fernando Estreber, Secretario y Don Guillermo Nanne, Primer Teniente.

Por serias dificultades económicas de la Corporación Municipal, en 1914 los bomberos dejaron de pertenecer a ella y de funcionar como tal. Entonces pasaron a ser dependencia del Gobierno y los miembros de la Policía de Orden y Seguridad asumieron la responsabilidad de operar la bomba para incendios, junto con la ayuda espontánea de ciudadanos que acudían en los momentos que cada siniestro ocurría. Sin embargo, debido a la impericia y falta de conocimientos sobre técnicas de extinción, los improvisados apagafuegos no brindaban un servicio adecuado en los momentos que más se les requería.

Posteriormente, como consecuencia de la proliferación en el país de Agencias de Seguros de compañías extranjeras, así como la falta de legislación apropiada en materia de seguros, se traspasaba la barrera de la moral y surgen los primeros indicios de lo que algunos llamaron "plaga de incendiarismo" que llegó a su clímax a principios del siglo XX. Con el ánimo de obtener ganancias fáciles, las propiedades se aseguraban contra incendio con doble seguro y luego las quemaban intencionalmente para cobrar la respectiva indemnización.

A pesar de los efectos perniciosos que significaba el incendiarismo, el Cuerpo de Bomberos seguía manejándose por medio del Gobierno. En 1912 cuando las preocupaciones de la ciudadanía se acrecentaban, surgió la idea de modernizar el equipo de extinción existente, con dos bombas de vapor y adquirir una bomba "sistema automóvil". De la misma forma, resurgió la necesidad de que la Municipalidad capitalina se preocupara por el restablecimiento de los bomberos, por cuanto la Policía no soportaba más el cumplimiento de su doble función de apagar incendios y mantener el orden público.

En junio de 1913 llegó a San José una bomba construida por la fábrica Knox, de Springfield, Massachussets en Estados Unidos, primera de sistema automotor en el país. Ese mismo año se implantó un sistema de corte militar en la organización formal de los bomberos. Sin embargo, ambos objetivos no dieron los resultados que se esperaban producto de la politiquería.

En 1924 se presentó un cambio radical en la concepción del seguro en Costa Rica que culminó con la promulgación de la Ley de Monopolio de Seguros en favor del Estado, el 30 de octubre. Entre los factores que mediaron para su aprobación se encontraba el acabar definitivamente con el problema del incendiarismo.

Los gobernantes de la época observaron la necesidad de una mejor prevención, protección y combate de incendios y poco después de la creación del Banco Nacional de Seguros, el 29 de mayo de 1925, por medio del Decreto Ejecutivo N° 4 del entonces presidente de la República el Lic. Ricardo Jiménez Oreamuno, se dispuso que el Cuerpo de Bomberos pasara a ser una dependencia del citado Banco, hoy el Instituto Nacional de Seguros y que éste fuera el encargado de su administración y dotación

De ahí en adelante se inició una nueva era para los bomberos cuya organización se transformó totalmente. El Banco Nacional de Seguros se preocupó por dotarlos de equipos modernos, con un número de miembros acorde a las circunstancias; se comenzó a construir edificios especialmente para Estaciones de Bomberos y se extendió el servicio por distintas partes del país. El Banco autorizó al Cuerpo de Bomberos para crear un servicio voluntario de bomberos, el primero de los cuales se organizó en 1927, constituyéndose formalmente el 25 de julio.

Al cumplir los cien años de su fundación en 1965, con veinte estaciones de

bomberos operando en el país, el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica recibió el Benemeritazgo.

Creación de Estaciones de Bomberos

El Instituto Nacional de Seguros, como consecuencia del crecimiento de la ciudad de San José y para dar mejor servicio de bomberos, además de dotar al Cuerpo con el más completo equipo de máquinas extintoras, con todos los accesorios indispensables para extinguir incendios en el menor tiempo posible, aumentó el número de bomberos y promovió la apertura de nuevas estaciones.

En la actualidad, Cuerpo de Bomberos ha logrado tener un total de 63 estaciones de bomberos distribuidas en nuestro territorio, que brindan sus servicios de protección a la sociedad costarricense, sin tomar en cuenta si se está ante un bien asegurado o no.

Historia Reciente

En marzo del 2002 se promulgó la Ley 8228, Ley del Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros, con el propósito de dotar al referido Cuerpo de un marco jurídico que lo respaldara como organización para la atención de situaciones específicas de emergencia y a la vez establecer un sistema de financiamiento.

En el artículo 40, se estableció el Fondo del Cuerpo de Bomberos, con el fin de financiar las actividades de este órgano. Dicho fondo estará constituido por:

- a) El cuatro por ciento (4%) de las primas de todos los seguros que se vendan en el país.
- b) Las multas, los cobros o resarcimientos producto de esta Ley.

- c) Los intereses y réditos que genere el propio Fondo.
- d) Las donaciones de entes nacionales o internacionales.

Con base en esa Ley la estructura organizacional y funcional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica siguió siendo dependiente del Instituto Nacional de Seguros.

Sin embargo, como parte de la agenda complementaria ligada al Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos, Centro América y República Dominicana, se conoció por la Comisión Permanente de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa de Costa Rica, el expediente N°16305 Ley Reguladora del Mercado de Seguros, proyecto orientado a regular la apertura del mercado de los seguros en nuestro país, iniciativa que finalmente se aprobó en la Asamblea Legislativa y adquirió vigencia a partir del 7 de agosto de 2008 como la Ley N° 8653 Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la cual reformó parcialmente la Ley N° 8228.

De acuerdo con la modificación, la Ley N° 8228, Ley del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, se crea el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, como un órgano de desconcentración máxima adscrito al Instituto Nacional de Seguros (INS), con domicilio en San José y competencia en todo el territorio nacional, para cumplir con las funciones y las competencias, que en forma exclusiva las leyes y los reglamentos le otorgan, lo cual significa especializar sus funciones y competencias, así como también que alcance independencia financiera, administrativa, patrimonial, técnica y operativa.

En concordancia con lo anterior esa Ley dispone que el Cuerpo de Bomberos funcionará bajo la dirección superior de un Consejo Directivo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, el cual estará integrado por cinco miembros de reconocida solvencia moral, quienes elegirán de su seno, anualmente, un Presidente. Tres miembros serán designados por la Junta

Directiva del Instituto Nacional de Seguros y los dos restantes serán elegidos por los funcionarios del Cuerpo de Bomberos, de conformidad con el Reglamento de esta ley. Durarán en sus cargos cinco años y podrán ser reelegidos.

La administración y representación del Cuerpo de Bomberos recaerá en la persona del Director General del Cuerpo de Bomberos, quien asumirá las funciones gerenciales de ese órgano.

De cara a este cambio de la figura jurídica del Cuerpo de Bomberos se hace necesario y fundamental diseñar una reforma integral a su organización de tal manera que pueda implementarse la reestructuración acorde con las obligaciones que le exige la nueva situación legal. Esta propuesta de innovación representa un reto y una oportunidad para optimizar su estructura organizativa y funcional hacia el futuro.

(Benemerito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica)

Misión y Visión

Misión: Brindar a la sociedad costarricense protección cuando la vida, los bienes y el medio ambiente se encuentren amenazados por incendios y situaciones de emergencia, basados en los más altos principios humanos y en la búsqueda permanente de la excelencia

Visión: Ser una organización estatal de primera respuesta reconocida por sus altos estándares de calidad, eficacia y eficiencia, al atender las emergencias de su competencia y proveer servicios de prevención de incendios que integralmente contribuyan al desarrollo del país, mediante la mejora de los índices de protección a la vida, la propiedad y el medio ambiente.

(Benemerito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica)

Valores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Los valores del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, se fundamentan en el modo de ser de la sociedad costarricense, en su característica de solidaridad hacia los demás, aunado a los valores propios de sus miembros.

Abnegación: Actitud voluntaria para ayudar a las personas sin esperar nada a cambio.

Honor: Cualidad para comportarse apropiadamente ante el deber.

Disciplina: Actitud para acatar las normas, protocolos, lineamientos y procedimientos que rigen las actividades que realiza la organización.

Trabajo en Equipo: Actitud de participación en forma conjunta de todos sus miembros en la ejecución de sus actividades.

Solidaridad: Actitud de fraternidad para identificarse con las personas afectadas por condiciones adversas.

Servicio: Disposición de respuesta con actitud de entrega, colaboración y espíritu de atención.

Responsabilidad: Cumplir los deberes y competencias del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, realizando de manera correcta las actividades encomendadas.

Preservación del Patrimonio: Actitud de legar el conocimiento, costumbres, tradiciones y salvaguardar los bienes de la organización para concienciar y preservar la historia.

Honestidad: Actuar con apego a los principios y valores éticos.

(Benemerito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica)

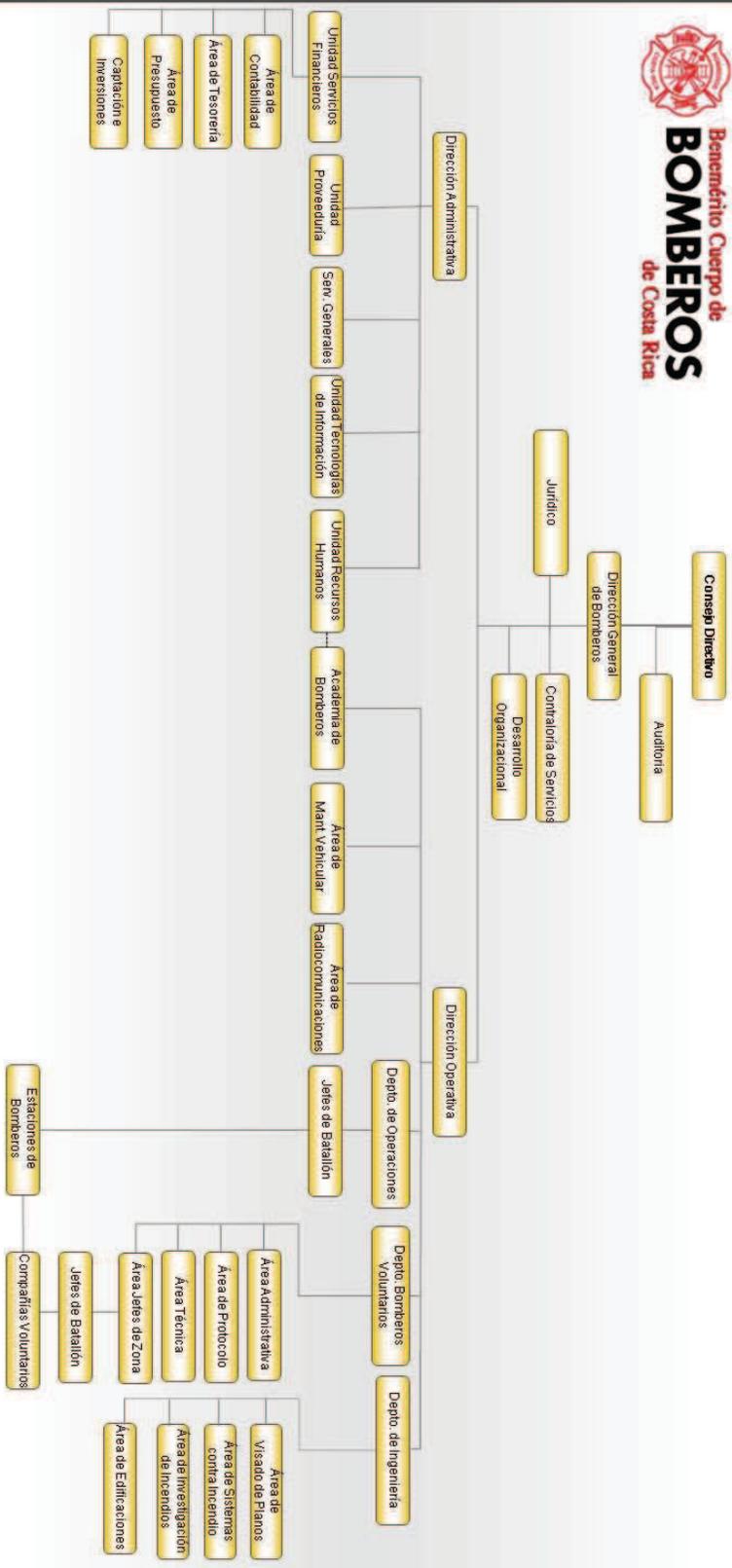
En base a esto vemos los valores fundamentales de la institución y su compatibilidad con los valores necesarios para establecer actividades de Responsabilidad Social

Emergencias competencia del Cuerpo de Bomberos

- Incendios en estructuras de cualquier tipo (casas de habitación, edificios de oficinas, plantas industriales, comercios, etc).
- Incendios en charrales, basureros y similares.
- Incendios en bosques, montaña, tacotal y similares, en propiedades públicas y privadas no protegidas por programas del Ministerio de Ambiente y Energía.
- Incendios en embarcaciones atracadas en muelles.
- Incendios en aeronaves.
- Incendios en todo tipo de vehículos (automóviles, buses, vehículos de transporte de carga, motocicletas y similares).
- Problemas eléctricos en estructuras y cometidas.
- Emergencias con materiales peligrosos.
- Rescate de personas por inundaciones.
- Rescate de personas atrapadas en estructuras colapsadas.
- Rescate de personas en vehículos por accidentes de tránsito.

- Rescate de personas en espacios confinados.
- Rescate de personas por ataque de abejas.
- Aislamiento de enjambres por amenaza.

(Benemerito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica)



En el Organigrama de la institución se puede ver cuál es el departamento que se encargaría de realizar actividades de responsabilidad social, que sería el de imagen comunicación y desarrollo organizacional.

Actividades de Responsabilidad Social que realiza el Cuerpo de Bomberos

Para el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica ser una organización “socialmente responsable” implica:

- ser eficaz y eficiente en el cumplimiento de su cometido
- ofrecer servicios y productos de calidad
- cumplir con la normativa que la regula
- ser competitiva en términos económicos
- tener un comportamiento ético
- respetar el medio ambiente
- integrarse a la comunidad con acciones más allá de su responsabilidad

Desde este punto de vista, en el Cuerpo de Bomberos, las acciones “socialmente responsables” se catalogan desde tres perspectivas:

1. **Responsabilidades primarias:** las que son inherentes a la actividad del Cuerpo de Bomberos.
2. **Responsabilidades secundarias:** las que inciden en los grupos sociales con los que la organización se relaciona.
3. **Responsabilidades terciarias:** las que mejoran el entorno y no forman parte de las actividades específicas de la organización.

En este sentido, la presente propuesta busca establecer un “**Programa de Responsabilidad con la Comunidad**”, enfocado en desarrollar las “responsabilidades terciarias” de la organización y lograr impactar de manera positiva la imagen que la comunidad tiene de la organización.

Asimismo, con el objetivo de que se sea congruente con la misión y visión de la organización, estas acciones se enfocarán en la **prevención y protección** de emergencias.

RESPONSABILIDADES PRIMARIAS

Algunos ejemplos de las actividades “socialmente responsables” que son inherentes a la actividad del Cuerpo de Bomberos son:

- Brindar servicios de calidad y oportunos, sin distinción de ninguna índole.
- Respetar los derechos humanos y las condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad, desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Procurar la continuidad de las operaciones de la organización y lograr su crecimiento razonable.
- Cumplir con la aplicación de leyes, reglamentos, normas y respetar los contratos y compromisos adquiridos.

RESPONSABILIDADES SECUNDARIAS

Entre las actividades que se implementan para incidir positivamente en los grupos sociales con los que la organización se relaciona están:

- Proporcionar un empleo estable y trato digno a los colaboradores.
- Desarrollar programas de capacitación que contribuyan con el desarrollo humano del colaborador.
- Facilitar espacios sociales, culturales o deportivos que contribuyan con la calidad de vida del colaborador.
- Facilitar empleo a la comunidad.
- Facilitar información a través de medios públicos y transparentes.
- Colaborar con la ejecución de consultas y prácticas estudiantiles de formación profesional.

RESPONSABILIDADES TERCIARIAS

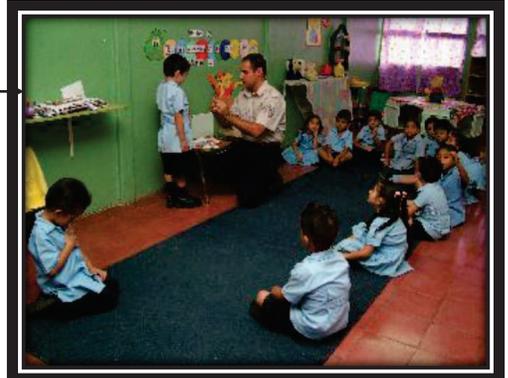
Asimismo, el Cuerpo de Bomberos implementa, desde hace varios años, algunas iniciativas que mejoran el entorno y no forman parte de las actividades específicas de la organización.

En este tipo de actividades es donde se concentrará esta propuesta, pues se ha considerado necesario enmarcar estas iniciativas en un marco regulatorio y estratégico que potencie su impacto a favor de la comunidad y que no afecte negativamente las finanzas de la organización.

Además, es de interés de la organización promover algunas nuevas iniciativas en campos que hasta la fecha no han sido cubiertos.

Actividades existentes:

- **Cursos de Bomberos para la Comunidad (CUBOC):** Programa de capacitación a grupos de organizaciones, instituciones y empresas, con el objetivo de capacitar en la atención primaria de emergencias. Los cursos son impartidos a través de las estaciones de bomberos.
- **Servicios Comunes:** Ante la solicitud de algunas organizaciones, instituciones o empresas, las estaciones de bomberos colaboran con diferentes tareas, como por ejemplo: lavado de instalaciones, préstamo de equipo (escaleras, mangueras, plantas), entre otros.
- **Atención personalizada de centros educativos:** Dentro de los planes de estudios de los centros educativos (primer ciclo de enseñanza general básica) se incorpora el conocimiento de los servidores de la comunidad y además, las medidas de prevención de emergencias. Las estaciones reciben a estos grupos o los visitan según su disponibilidad.
- **Casa de Humo:** Se trata de un “toldo móvil” con el cual los integrantes de la Reserva del Cuerpo de Bomberos explican a niños y adultos cómo reaccionar en caso de incendio. Este toldo se traslada hacia ferias y otras actividades públicas, de acuerdo a su disponibilidad.



- **Padrinazgo Hospital de Niños:** El Cuerpo de Bomberos ha establecido un acuerdo con la Unidad de Cuidado Integral del Hospital de Niños, gracias al cual ambas organizaciones participan juntas en actividades de concienciación para prevención de quemaduras en niños.



- **Padrinazgo Familia Aragón:** Cuando el Cuerpo de Bomberos conoció la historia de la Familia Aragón decidió ayudarles a mejorar su calidad de vida, en aspectos como: vivienda, tratamientos médicos y alimentación. A través de colectas, actividades de recaudación de fondos y trabajo voluntario se les ha ayudado a mejorar la infraestructura de su actual vivienda y a recaudar más de ¢5 millones para ayudarlos a adquirir una casa propia.



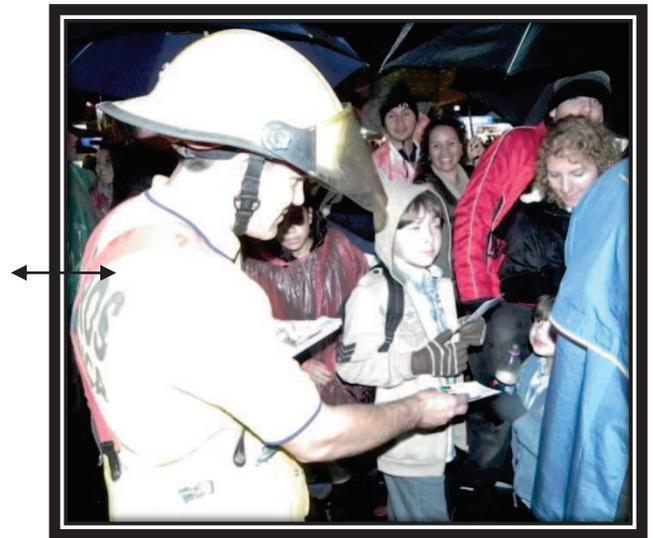
- **Costa Rica te quiero limpia:** El Cuerpo de Bomberos apoya los esfuerzos de la Fundación Terra Nostra y Canal 7, enfocados en limpiar, sin costo alguno, los ríos más importantes del país. Los bomberos contribuyen a facilitar las medidas de seguridad para que el personal de limpieza no corra riesgo.



- **Banda del Cuerpo de Bomberos:** El Cuerpo de Bomberos posee una Banda, la cual contribuye con el fomento de la música y los buenos valores en los jóvenes y a la vez proyecta su imagen en diferentes comunidades.



- Retomar la “**Proyección Comunal**” en los planes de trabajo de las Compañías de Bomberos Voluntarios. Hace pocos años, en los planes de trabajo de las compañías de bomberos voluntarios se requería efectuar, al menos, una actividad de proyección comunal al mes. Esta solicitud se eliminó por las excesivas cargas de trabajo. Sin embargo, por la importancia que revisten estas iniciativas en la imagen de la organización y en la creación de sentido de pertenencia de los colaboradores, se propone retomar la iniciativa disminuyendo su periodicidad.



- **Campaña Masiva Prevención de Emergencias:** Los **incendios** y los **accidentes de tránsito** son las emergencias que impactan de forma más negativa las vidas y posesiones de los ciudadanos. Asimismo, los **incendios en charral** y los **ataques de abejas** son las emergencias a las que con más frecuencia son llamados los bomberos. En virtud de lo anterior, se propone producir una campaña masiva de prevención de emergencias (las más impactantes y frecuentes en primera instancia), haciendo aprovechamiento de las estaciones de bomberos y de las diferentes actividades de acercamiento a la comunidad, entre otras tácticas.



- **Plan de Reciclaje** en todas las dependencias: Cuidar el medio ambiente es una de las características de una organización socialmente responsable. Si bien es cierto el Cuerpo de Bomberos colabora con la iniciativa de “Costa Rica te quiero limpia”, también es cierto que tener un plan de manejo de desechos “en la propia casa” es una acción básica de quienes se profesan matriculados con la protección del planeta. En este sentido el Cuerpo de Bomberos debe ser una organización ejemplo de congruencia entre el discurso y las acciones



- **Zonas Libres de Humo:** Múltiples estudios han confirmado que el fumado es nocivo para la salud del fumador y quienes estén a su alrededor. Así, el cuerpo de bomberos preocupado por la salud de sus colaboradores y deseoso de contribuir con la calidad de la salud en Costa Rica, estima oportuno implementar el programa “zonas LIBRES DE HUMO”.
- **Unidad Museo de los Niños:** Se desea cambiar la unidad extintora que actualmente está en el Museo de los Niños y aprovechar la zona en la que se encuentra para publicar mensajes de prevención y prestar servicio voluntario.



Programa de Responsabilidad Social Planteado por el Cuerpo de Bomberos

En virtud de lo expuesto anteriormente, a continuación se presenta una propuesta de “Programa de Responsabilidad Social con la Comunidad”, con acciones fortalecidas, integradas, alineadas y detalladas.

Objetivo:

Desarrollar una estrategia que permita al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica implementar acciones orientadas a cumplir, desde el punto de vista de la Responsabilidad Social, con su misión y visión.

Enfoque:

Las actividades de Responsabilidad Social serán congruentes con la misión y visión de la organización, por lo que estarán enfocadas en fortalecer y potenciar los conceptos de **prevención y protección de las emergencias**, así como cimentadas en los valores de **solidaridad y servicio**.

Estrategia:

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica es una organización que cumple eficientemente su función, siendo socialmente responsable.

- Crear un “slogan” que haga referencia al vínculo entre el Cuerpo de Bomberos, la responsabilidad social y la prevención.
- Este “slogan” se utilizaría en campañas de publicidad, materiales de divulgación, presentaciones power point, artículos promocionales, discursos y otras iniciativas que se propongan a través de las diferentes actividades.
- Reunirse con los encargados de todas estas actividades de Responsabilidad Social y explicar el rol de su actividad dentro de la estrategia empresarial.
- Elaborar informe anual con los resultados e impacto de las diferentes iniciativas, en los diversos campos.

- Incorporar esta información en la Memoria Anual, página web, entre otros.
- Fomentar acciones de “*publicity*”, para las actividades que revistan de interés noticioso.
(Delgado, 2011)

Públicos:

- **Colaboradores:** este tipo de iniciativas sensibilizan a los colaboradores y por ende se fortalece el sentido de pertenencia, el cual es necesario para que las labores sean eficientes y eficaces.
- **Estudiantes:** los niños y jóvenes en proceso educativo son los adultos del mañana, por lo que culturizarlos en materia de prevención es necesario para tener mejores condiciones de seguridad a futuro.
- **Empresas, instituciones y organizaciones:** estos grupos organizados son fundamentales para la prevención y mitigación de emergencias en centros de trabajo.
- **Comunidad en general:** los mensajes de prevención y mitigación son importantes para todos los actores de la comunidad, por lo que a pesar de que se hará un énfasis en estudiantes y grupos de empresas, los mensajes también se divulgarán en medios masivos.

Actividades:

SERVICIOS COMUNALES	
<p>Objetivo: Contribuir con organizaciones e instituciones en labores que los bomberos pueden solventar y que a ellos no les es posible efectuar y para las cuales no cuentan con recursos.</p>	<p>Descripción: Algunas organizaciones o instituciones requieren eventualmente de la colaboración de las estaciones de bomberos, para efectuar actividades que no les es posible hacer o para las cuales no cuentan con recursos. Se trata de actividades como: lavado de instalaciones, acceso a estructuras muy altas, préstamo de equipo especial como escaleras, plantas eléctricas, mangueras, entre otros.</p>
<p>Premisas:</p> <p>Se brindarán, sin costo alguno, únicamente a instituciones públicas o a organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, como por ejemplo: escuelas, colegios, asilos de ancianos, ONGs, entre otros.</p> <p>Se ofrecerán siempre y cuando el servicio pueda ser cubierto con los recursos existentes y no sea necesario invertir dinero en la adquisición de equipo o insumos adicionales.</p> <p>Siempre se debe valorar, de previo a brindar el servicio, que la institución u organización en efecto no cuenta con los recursos necesarios para solventar por sí misma la situación.</p> <p>Sobre cualquier servicio comunal siempre primará la atención de situaciones de emergencia.</p> <p>Cuando el servicio sea solicitado por una empresa o organización con fines de lucro se cobrará una tarifa.</p> <p>Esta política debe ser informada a la empresa previo a brindar el servicio, con el objetivo de que ellos decidan si siempre requerirán de él o no.</p> <p>Cada jefe de estación valorará los recursos necesarios para el servicio y establecerá un costo.</p> <p>Cuando se vaya a brindar un servicio de este tipo, el jefe de la estación debe informarlo, de previo, a su jefe de batallón, quienes avalarán el monto a cobrar y solicitarán a respectiva factura a la Dirección Administrativa, con copia al Jefe de Zona.</p> <p>El monto en efectivo podrá convertirse en una donación en especie de mobiliario o equipo que la estación que preste el servicio esté necesitando.</p> <p>Se deben incorporar las charlas en centros educativos o las visitas guiadas en la estación (no CUBOC) como servicios comunales, con el objetivo de que queden registradas para la estadística.</p>	
<p>Frecuencia: Según solicitudes</p>	<p>Impacto esperado: Según las estadísticas de los últimos 4 años, en promedio los Bomberos brindan 800 servicios comunales al año. No se tiene el dato de cuántos</p>

	se brindaron a empresas o instituciones con fines de lucro.
Control: Informe semestral dirigido a la Dirección de Bomberos, con el detalle de los servicios brindados, el tipo, características, alcance, cuáles se cobraron y cuáles no, así como los totales de ingresos, entre otros. Se debe entregar en los primeros 15 días de los meses de julio y enero, según corresponda.	Responsable: Dirección de Operaciones

(Delgado, 2011)

CURSOS DE BOMBEROS PARA LA COMUNIDAD (CUBOC)	
<p>Objetivo: Capacitar en materia de prevención y atención de emergencias a personal de empresas e instituciones.</p>	<p>Descripción: Se ofrece a empresas privadas y públicas cursos que fortalecen el trabajo de las brigadas u otros miembros de la empresa, en cuanto a prevención y control de emergencias. Estos cursos son impartidos por bomberos calificados y de gran experiencia, utilizando un método que facilita el aprendizaje. La inscripción es por medio de las Estaciones de Bomberos y el detalle de la capacitación está disponible en el sitio web www.bomberos.go.cr Los cursos impartidos son: Control Principio de Incendio Prevención y Respuesta a Emergencias en Estaciones de Servicio Soporte Básico de Vida - Nivel Comunidad Se trabaja en la implementación de dos nuevos cursos: Brigadas Protección Activa y Pasiva</p>
<p>Premisas: Las empresas e instituciones deben solicitar el curso a través de la estación de bomberos de su comunidad o a la Academia de Bomberos. La matrícula es gratuita y estará sujeta al cupo y horarios establecidos por la estación. La empresa o institución se hará cargo del costo de la logística: alimentación, material didáctico, otros. Cada estación ofrecerá, al año, un mínimo de 8 cursos.</p>	
<p>Frecuencia: Se impartirán a lo largo del año, según agendas a convenir entre la estación y la empresa o institución.</p>	<p>Impacto esperado: Se estima un promedio de 8 cursos al año por estación y Academia, con una asistencia de mínimo 6 personas. Total: 536 cursos 3216 personas</p>
<p>Control: Informe semestral dirigido a la Dirección de Bomberos, con el detalle de los cursos brindados, por estación, tema, cantidad de asistentes. Se debe entregar en los primeros 15 días de los meses de julio y enero, según corresponda.</p>	<p>Responsable: Academia Nacional de Bomberos</p>

--	--

CASA DE HUMO	
Objetivo: Educar a niños, jóvenes y adultos en materia de cómo actuar en caso de incendio.	Descripción: Mediante una charla demostrativa, personal de la Reserva de bomberos expone cómo se debe actuar en caso de incendio. Para ello cuentan con un toldo grande (Casa de Humo) el cual simula ser una casa de habitación.
<p>Premisas:</p> <p>Las organizaciones interesadas en tener la Casa de Humo en su actividad deben solicitarla a través de la Reserva, quienes son los que la administran.</p> <p>La participación de la Casa de Humo es gratuita, siempre y cuando se trate de una actividad pública, en la que no medie ningún pago por el ingreso.</p> <p>La Casa de Humo no se facilitará para actividades privadas o aquellas en las que haya fines de lucro.</p> <p>La empresa o institución que la solicite deberá hacerse cargo de la alimentación de quienes asistan como instructores.</p> <p>La Casa de Humo se asignará según agenda de control de la Reserva.</p> <p>Siempre tendrán prioridad las actividades organizadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.</p>	
Frecuencia: Según solicitudes	Impacto esperado:
Control: Informe semestral dirigido a la Dirección de Bomberos, con el detalle de las actividades a las que se asistió (nombre, fecha, lugar, alcance, etc). Se debe entregar en los primeros 15 días de los meses de julio y enero, según corresponda.	Responsable: Jefatura Superior Bomberos Voluntarios

PADRINAZGO CON EL HOSPITAL DE NIÑOS	
<p>Objetivo: Coordinar acciones conjuntas entre el BCBCR y la Unidad de Servicio de Cuidado Integral del Niño Quemado, en pro de la prevención de quemaduras.</p>	<p>Descripción:</p> <p>Contar con la asistencia de diferentes grupos de bomberos para la elaboración de las reinserciones educativas (programa del SECINQ) en diferentes partes del país.</p> <p>Promover charlas de prevención en diferentes comunidades y elaborar conjuntamente campañas de prevención.</p> <p>Convertir a los bomberos en protagonistas de los campamentos anuales del SECINQ.</p> <p>Contar con los bomberos para la celebración de días especiales como por ejemplo: el Día Nacional de la Prevención de la Quemaduras, el Día del Niño, Navidad, entre otros.</p> <p>Brindar charlas a los bomberos a lo largo del año, acerca de los manejos de quemaduras, nuevos avances y terminologías médicas, además de charlas acerca de manejo de intervención en crisis, entre otras.</p> <p>Planificar días de visitas de los niños quemados a las diferentes estaciones de bomberos y viceversa. Incluir en el sitio web del BCBCR y en el futuro Rincón Infantil consejos de prevención de quemaduras.</p> <p>Invitar a niños de la Unidad de Quemados y autoridades del SECINQ a actividades oficiales del BCBCR.</p>
<p>Premisas:</p> <p>Se nombrará una Comisión de Trabajo, en la cual hayan representantes de las dos entidades.</p> <p>Ninguna de las dos entidades cobrará por los servicios que se presten a la luz de este “padrinazgo”.</p> <p>Ambas entidades asumirán sus compromisos con sus propios recursos.</p> <p>El Cuerpo de Bomberos dará acompañamiento al SECINQ, siempre y cuando no se afecte la prestación del servicio de atención de emergencias.</p>	
<p>Frecuencia: Según cronograma de trabajo por definir.</p>	<p>Impacto esperado:</p>
<p>Control: Informe semestral dirigido a la Dirección de Bomberos, con el detalle de las actividades coordinadas (nombre, fecha, lugar, alcance, etc). Se debe entregar en los primeros 15 días de los meses de julio y enero, según corresponda.</p>	<p>Responsable:</p> <p>Jefatura Superior de Bomberos Voluntarios</p>

PADRINAZGO FAMILIA ARAGÓN	
<p>Objetivo: Contribuir a mejorar las condiciones de vida de la Familia Aragón, quienes sufrieron secuelas físicas y emocionales producto de un incendio.</p>	<p>Descripción: Un incendio cambió la vida de la familia Aragón. El 28 de julio del 2005 las llamas acabaron con la cuartería en la que vivían en San José; emergencia que les provocó grandes daños físicos. La familia está compuesta por: Lesbia del Carmen Aragón (cédula de residencia 155802663428), quien sufrió quemaduras en sus piernas. Blanca Lanzas Aragón (10 años), quien tiene quemaduras en el 56% del cuerpo. Santos Bonilla Aragón (6 años), quien tiene quemaduras en el 96% del cuerpo, perdió un pié y algunos dedos de las manos. Charlie Bonilla Aragón (5 años), quien afortunadamente sólo tuvo quemaduras mínimas. Santos y Blanca requieren de más operaciones. Además, Santos necesita que periódicamente se le cambie la prótesis de su pierna, debido al crecimiento natural de sus extremidades. Blanca y Santos asisten a la Escuela Ramón Herrero de Grecia y su madre se encarga de cuidarlos a ellos dos y su hermano Charlie de 5 años. Los niños son valorados en la Unidad de Quemados del Hospital de Niños. La familia vive en una casa prestada en la Argentina de Grecia, que pronto deberán devolver pues cambió de propietario. Además, reciben una pensión mensual de sólo ¢50 mil, que les otorgó el IMAS. Para recaudar fondos se han organizado coleccionar, shows de variedades y se han enviado algunas cartas al comercio.</p>
<p>Premisas: Toda la ayuda para la Familia Aragón es producto de donativos de dinero y en especie de personas físicas y jurídicas. A la Familia no se le hace entrega de dinero en efectivo, únicamente se le hacen donativos en especie y de acuerdo a necesidades debidamente confirmadas. Todo el dinero recaudado se deposita en una cuenta a nombre de la Familia Aragón en CAPEINS. El objetivo mayor es usar el dinero para la adquisición de una vivienda propia para la familia.</p>	
<p>Frecuencia: A lo largo del año se coordinarán actividades para recaudar fondos, según sean las necesidades.</p>	<p>Impacto esperado: Adquirir una vivienda para la familia, la cual está compuesta por un adulto y tres niños.</p>
<p>Control: Se lleva un expediente con el control de todas las actividades ejecutadas a favor de la familia, así como de los movimientos de los fondos.</p>	<p>Responsable: Dirección de Bomberos</p>

APAGUEMOS TRISTEZAS, ENCENDAMOS SONRISAS	
<p>Objetivo: Llevar alegría en Navidad a, al menos, 200 niños de escasos recursos, todos parte de la misma comunidad.</p>	<p>Descripción: Cada Diciembre el Cuerpo de Bomberos visita una comunidad de escasos recursos y lleva regalos y alimentación a todos los niños. Los obsequios son producto de los donativos de los mismos integrantes de la organización. La actividad se efectúa con trabajo voluntario e insumos aportados por la empresa privada. A cada niño se le consigue un regalo, un juego de ropa, víveres, confites, así como la alimentación del día de la entrega.</p>
<p>Todos los regalos e insumos para la fiesta son producto de donativos de personas físicas o jurídicas.</p> <p>Las personas que implementan la actividad lo harán con trabajo voluntario, por lo cual no aplica el pago de horas extras, viáticos u otros.</p> <p>La comunidad beneficiada será elegida por la Dirección de Bomberos y debe comprobarse que carecen de los recursos necesarios para obtener obsequios por sus propios medios.</p>	
<p>Frecuencia: Una vez al año, durante el mes de diciembre.</p>	<p>Impacto esperado: Comunidad de, al menos, 200 niños de escasos recursos.</p>
<p>Control: Expediente de la actividad con el detalle de todo lo relacionado con la organización.</p>	<p>Responsable: Unidad de Comunicación Organizacional</p>

COSTA RICA TE QUIERO LIMPIA	
Objetivo: Contribuir con la limpieza de los principales ríos de Costa Rica.	Descripción: Se colabora con el Proyecto “Costa Rica te quiero limpia”, por medio del cual voluntarios de varias organizaciones limpian de desechos sólidos los causes de los principales ríos de Costa Rica. Los bomberos contribuyen con establecer normas de seguridad, en la zona de limpieza, para evitar accidentes.
Premisas: Se establecerá un compromiso formal entre los organizadores del proyecto y la Dirección de Bomberos, con el fin de consolidar la alianza. Se promoverá la participación voluntaria del personal de la organización para concienciarlos de la importancia de cuidar el ambiente y además, para crear sentido de pertinencia. Los servicios se ofrecerán siempre y cuando puedan ser cubierto con los recursos existentes y no sea necesario invertir dinero en la adquisición de equipo o insumos adicionales. No mediará ningún cobro por la ayuda prestada en este programa, siempre y cuando éste se mantenga sin fines de lucro.	
Frecuencia: Según cronograma de los organizadores.	Impacto esperado: Al menos 6 eventos en el año.
Control: Reporte de actividad la semana posterior al evento.	Responsable: Dirección de Operaciones.

BANDA DEL CUERPO DE BOMBEROS	
Objetivo: Fomentar la cultura y los valores entre los jóvenes, mediante un espacio de música y disciplina.	Descripción: Se trata de una banda musical integrada por jóvenes, que se encarga de representar al Cuerpo de Bomberos en las diferentes comunidades donde se presentan.
<p>Premisas:</p> <p>La Banda es una unidad del Cuerpo de Bomberos, a cargo de la Jefatura de Bomberos Voluntarios.</p> <p>Son regidos por los mismos principios que el resto de la organización.</p> <p>Sus presentaciones son consideradas actividades oficiales del Cuerpo de Bomberos.</p> <p>Darán prioridad a solicitudes de la organización, por encima de entidades externas.</p>	
Frecuencia: Según solicitudes y agenda.	Impacto esperado: Pendiente de medición
Control: Informe semestral dirigido a la Dirección de Bomberos, con el detalle de las presentaciones efectuadas. Se debe entregar en los primeros 15 días de los meses de julio y enero, según corresponda.	Responsable: Jefatura Superior de Bomberos Voluntarios

PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD	
<p>Objetivo: Acercarse a la comunidad a través de actividades de bien social que fortalezcan el sentido de pertenencia de los colaboradores.</p>	<p>Descripción: Retomar la “Proyección Comunal” en los planes de trabajo de las Compañías de Bomberos Voluntarios. Efectuar, al menos, una actividad de proyección a la comunidad por cuatrimestre. En la planeación y ejecución debe participar la Compañía de Bomberos Voluntarios de cada estación.</p>
<p>Premisas: Se brindarán, sin costo alguno, únicamente a instituciones públicas o a organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, como por ejemplo: escuelas, colegios, asilos de ancianos, ONGs, entre otros. Se ayudará a las organizaciones en actividades que les sea difícil efectuar sin ayuda y se recomienda enfocarla en actividades de capacitación o asesoría para ayudarles a prevenir o mitigar emergencias. Sobre cualquier servicio comunal siempre primará la atención de situaciones de emergencia.</p>	
<p>Frecuencia: Una actividad por Compañía cada trimestre, según cronograma de trabajo de cada cual.</p>	<p>Impacto esperado: 198 actividades por año.</p>
<p>Control: Informe semestral dirigido a la Dirección de Bomberos, con el detalle de las actividades coordinadas (nombre, fecha, lugar, alcance, etc). Se debe entregar en los primeros 15 días de los meses de julio y enero, según corresponda.</p>	<p>Responsable: Jefatura Superior de Bomberos Voluntarios</p>

CAMPAÑA MASIVA DE PREVENCIÓN DE EMERGENCIAS

Objetivo:	Descripción: Los <i>incendios</i> y los <i>accidentes de tránsito</i> son las emergencias que impactan de forma más negativa las vidas y posesiones de los ciudadanos. Asimismo, los <i>incendios en charral</i> y los <i>ataques de abejas</i> son las emergencias a las que con más frecuencia son llamados los bomberos. En virtud de lo anterior, se propone producir una campaña masiva de prevención de emergencias (las más impactantes y frecuentes en primera instancia), haciendo aprovechamiento de las estaciones de bomberos y de las diferentes actividades de acercamiento a la comunidad, entre otras tácticas.
Premisas: La información que se divulgue debe responder a las necesidades de la organización de minimizar el impacto de las emergencias. La propuesta debe ser creativa, contener mensajes directos, claros y atractivos. Se debe tratar de efectuar una propuesta que maximice la utilización de las nuevas tecnologías de la información. Asimismo, se deben aprovechar los canales de comunicación existentes, aprovechar las actividades programadas y buscar nuevas opciones. La propuesta incluirá la posibilidad de financiar la campaña mediante patrocinios y se buscará como primera opción al INS.	
Frecuencia: Según plan de trabajo que se defina.	Impacto esperado: Permea el mensaje de prevención en los públicos hacia los cuales se envíen los mensajes.
Control: cronograma de actividades y medición de impacto.	Responsable: Unidad de Comunicación Organizacional

PLAN DE RECICLAJE	
Objetivo: Contribuir con la conservación del medio ambiente, a través de iniciativas en las dependencias de la organización.	Descripción: Establecer un Plan de Manejo de Desechos para minimizar la generación de basura en las dependencias de bomberos.
<p>Premisas:</p> <p>Se establecerá un proyecto con el detalle de sus objetivos, metas y etapas, entre otros.</p> <p>Se invitará al personal a generar ideas que contribuyan a la formulación del plan.</p> <p>Iniciar con un plan piloto en una de las estaciones de bomberos.</p> <p>Implementarlo, por etapas y poco a poco, en todas las dependencias de la organización.</p> <p>Establecer los mecanismos necesarios para vender los desechos reciclables.</p> <p>Destinar los recursos para producir materiales de prevención.</p>	
Frecuencia: Según cronograma que se establezca.	Impacto esperado: Pendiente de medición
Control: Informe de avances de proyecto, según se establezca en el cronograma.	Responsable: Servicios Generales

ZONA LIBRE DE HUMO	
Objetivo: Contribuir con el mejoramiento de las condiciones de salud de los colaboradores del Cuerpo de Bomberos y de quienes visiten las estaciones.	Descripción: Establecer un plan para que de forma gradual se implemente un programa de “Zonas Libres de Humo” dentro del Cuerpo de Bomberos.
Premisas: Se establecerá un proyecto con el detalle de sus objetivos, metas y etapas, entre otros. Se invitará al personal a generar ideas que contribuyan a la formulación del plan. Iniciaré con un plan piloto y se medirán resultados. Incluirá actividades para ayudar a los compañeros (as) que fuman a dejar el vicio. Se buscará hacer alianzas con organizaciones expertas en el tema, que faciliten la implementación de iniciativas.	
Frecuencia: Según cronograma que se establezca.	Impacto esperado: Pendiente de medición
Control: Informe de avances de proyecto, según se establezca en el cronograma.	Responsable: Unidad de Recursos Humanos

UNIDAD MUSEO DE LOS NIÑOS	
Objetivo: Llevar a los niños mensajes de prevención de emergencias y posicionar la imagen de la organización.	Descripción: Mejorar la unidad que está en el lugar y aprovechar el espacio para publicar mensajes de prevención llamativos.
Premisas: Se debe contar con el aval de los Administradores del Museo de los Niños. Se hará un estudio de las necesidades de mejora y la respectiva lista de requerimientos. Se aprovechará el lugar para divulgar mensajes de prevención. Los bomberos voluntarios podrán prestar horas de servicio, atendiendo a los niños que visiten el espacio del Cuerpo de Bomberos en el museo.	
Frecuencia: Según cronograma que se establezca.	Impacto esperado: Pendiente de medición
Control: Informe de avances de proyecto, según se establezca en el cronograma. Incluir el estimado de niños que visitaron el espacio.	Responsable: Dirección de Operaciones

Resultados

Por medio de la realización de la encuesta se logra determinar los criterios que tienen los estudiantes universitarios acerca de la responsabilidad social

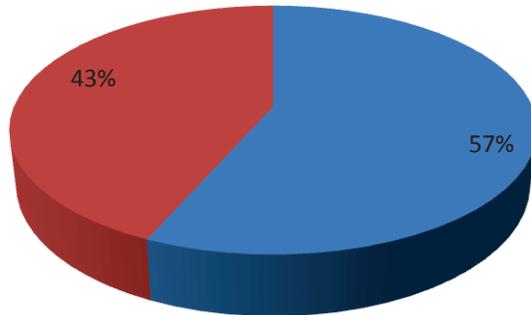
De un total de 106 encuestados, hombres y mujeres en partes iguales, el 50% del sector privado, 25% del sector público y 25% desempleados.

Resultados	
Hombres	60
Mujeres	46
18 a 25	60
25 a 30	24
30 a 35	4
35 a 40	6
Mayor de 40	12
	22
Sector público	
Sector Privado	46
Empresa Propia	14
	24
No laboro Actualmente	

(Elaboración propia del autor)

Género de los entrevistados

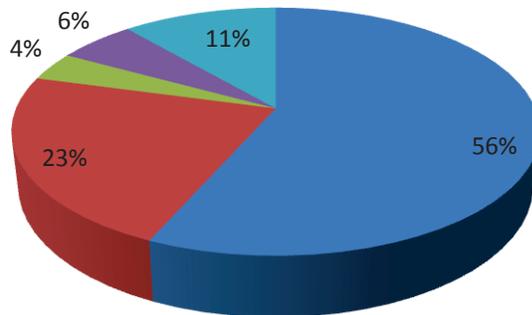
■ Hombres ■ Mujeres



(Elaboración propia del autor)

Edades de los Entrevistados

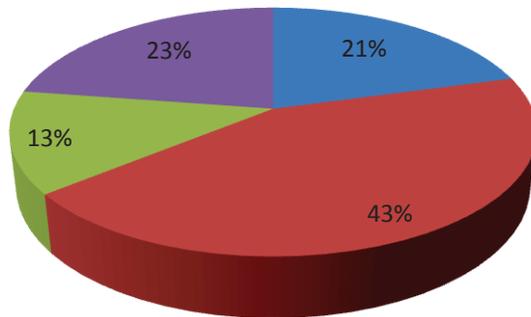
■ 18 a 25 ■ 25 a 30 ■ 30 a 35 ■ 35 a 40 ■ Mayor de 40



(Elaboración propia del autor)

Sector laboral de los entrevistados

■ Sector público ■ Sector Privado ■ Empresa Propia ■ No laboro Actualmente



propia del autor)

(Elaboración

	Sin Importancia	Poco Importante	Importante	Muy Importante	Completamente Importante
Compromiso	0	0	10	18	78
Responsabilidad	0	0	8	28	68
Humildad	2	2	20	12	68
Etica	0	2	20	20	64
Dedicación	0	2	14	36	52
Solidaridad	0	0	26	32	46
Gentileza	0	10	26	26	46
Sacrificio	4	4	24	34	40
Civismo	4	16	22	34	28
Innovación	2	8	26	38	26

(Elaboración propia del autor)

Responsabilidad Social	Si	No
El patrono es el que debe definir los Proyectos a Realizar	39%	61%
Conoce Alguna obra de responsabilidad social realizada por alguna institución Pública	49%	51%
La responsabilidad Social es algo propio Del Sector privado	12%	86%

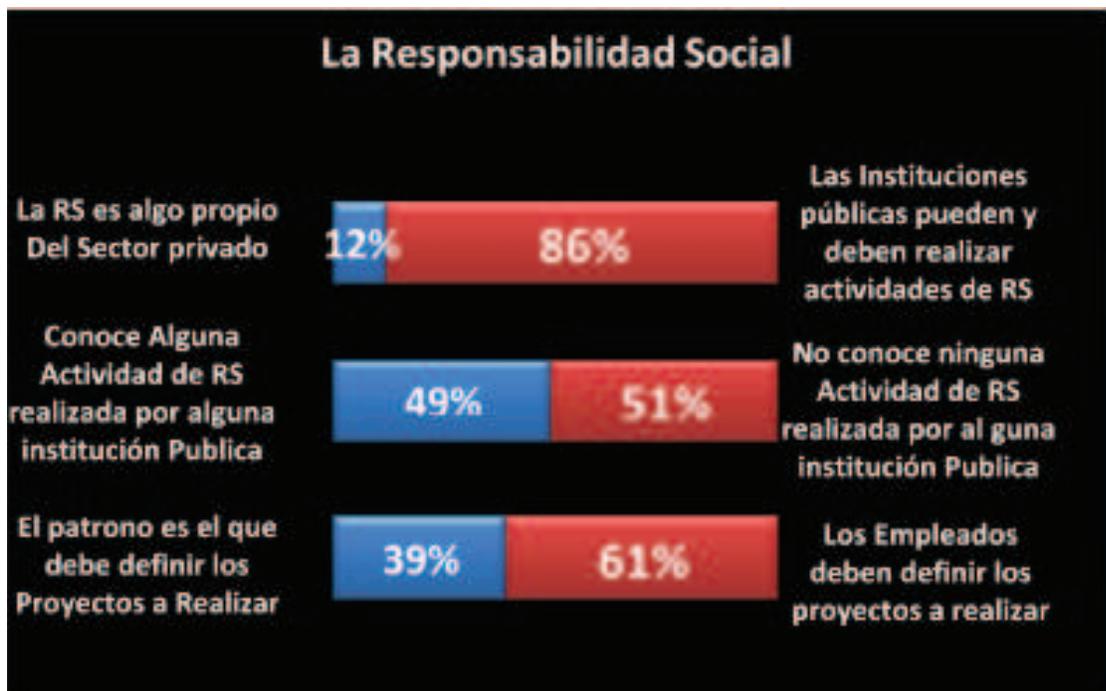
Cuando Se Deben Realizar las Actividades de Responsabilidad Social

Durante las Horas laborales	24
Fuera del Horario de Trabajo	14
Una parte en el horario de trabajo, y otra fuera de este	68

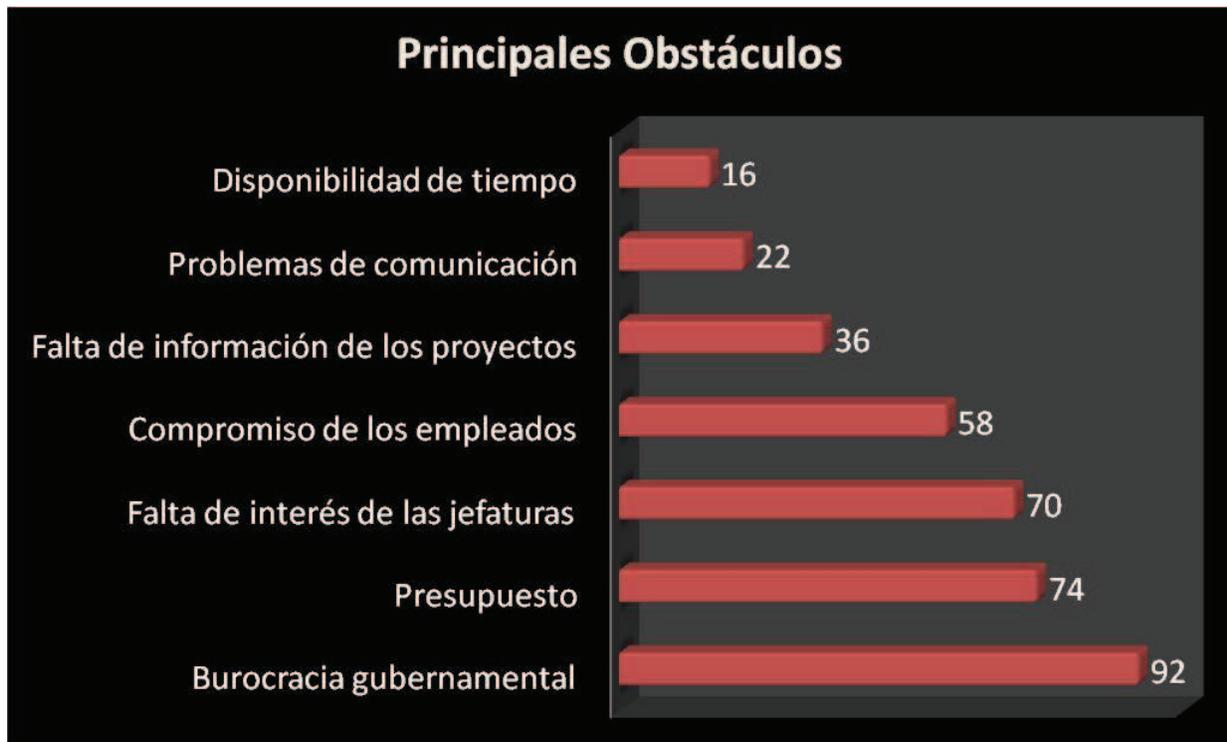




(Elaboración propia del autor)



(Elaboración propia del autor)



Conclusiones:

Luego de elaborar el estudio, se puede concluir que los estudiantes universitarios creen que el principal obstáculo para que las instituciones elaboren actividades de responsabilidad social es la burocracia gubernamental. Sin embargo el 86% cree que es de mucha importancia que las instituciones públicas realicen este tipo de actividades.

Además casi la mitad de los entrevistados (el 49%) conoce o ha escuchado sobre alguna actividad de responsabilidad social realizada por una institución pública

Sobre el manejo de estas actividades, casi el 40% cree que es el patrono el que debe elegir las actividades a realizar, en cambio el 60% cree que es responsabilidad de los empleados realizar e impulsar las ideas e iniciativas de responsabilidad social

Los valores que tiene una persona que realiza responsabilidad social son fundamentales, pero los que fueron elegidos como los principales son:

Compromiso, Responsabilidad y Humildad. Y los valores que los encuestados creen que son de inferior importancia son Sacrificio, Civismo e Innovación.

Recomendaciones

Luego de realizar la investigación se recomienda a la institución Impulsar las actividades de responsabilidad social planteadas para el 2012 ya que esto genera un impacto positivo en la comunidad, generan una imagen agradable y confiable de la institución con la sociedad.

Las actividades deben estar dirigidas a la población en general pero se le debe dar énfasis a la participación de los estudiantes universitarios, ya que el 80% cree que se deben realizar actividades dirigidas a esta población.

El patrono es el que debe definir las pautas y reglamentos generales sobre la política de responsabilidad social, pero se debe incentivar a los empleados a tomar decisiones y la iniciativa para desarrollar estos proyectos e ideas

La institución debe buscar entre sus colaboradores personal comprometido y responsable que desee aportar de manera voluntaria su tiempo a estas actividades

Las actividades de responsabilidad social se deben realizar compartiendo el tiempo laboral y personal, ya que así la persona ve un sacrificio de la empresa pero también un sacrificio propio en aras de dar un aporte a la comunidad.

Bibliografía

- Alvarado, A. W. (2008). Dimensionalidad de la Responsabilidad Social Empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carrol. 5-8.
- Aragón, J. R. (2009). Los actores de la responsabilidad social empresarial: el caso español. Fundación 1° de Mayo , 3-19.
- Benemerito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. *Manual Basico de Instrucción Tomo 1.*
- Benemerito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. (2010). *Programa Responsabilidad Social.* San Jose.
- Belloví, M. S. (23 de Julio de 2010). Instituto Nacional de H y s en Trabajo. Recuperado el 30 de julio de 2010, de www.inht.com
- Benbeniste, S. (2002). El alcance del concepto de la Responsabilidad Social de acuerdo a los organismos internacionales promotores del tema. Trabajo final , 2-10.
- Bruini, L. C. (2009). el precio de la gratuidad. ciudad nueva , 65-75.
- Correa, M. F. (2004). Responsabilidad Social Corporativa en America Latina: una visión empresarial Medio ambiente y desarrollo , 81-82.
- Cuadernos de Relaciones Laborales , 2-3. Gestión de Responsabilidad Social: Análisis Comparativo de Enfoques, Tendencias e Indicadores. (Spanish). (2010). *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 5(2), 100-118. Retrieved from EBSCOhost.

- DiBiase, F. (2005). Responsabilidad Social Empresarial. 6-8.
- Delgado, M. S. (Octubre de 2011). [Entrevista] Responsabilidad Social en el Cuerpo de Bomberos de Costa Rica. (R. Leiva, Entrevistador)
- Gaete , R. (2009) Responsabilidad Social en la gestión Pública
- Guédez, V. (2000). Responsabilidad Social y Reputación Empresarial. Planeta , 5-7.
- Guidi, M. (2006). Estado, Empresas, Sociedad Civil. Reflexiones a partir de una experiencia. Ibero Forum , 1-2.
- López-Martínez, M. (2011). Examen general de los alcances de la responsabilidad patrimonial del Estado en la política pública de desplazamiento forzado. (Spanish). *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 13(1), 451-487. Retrieved from EBSCOhost.
- Noguera, Y. (2006) Midiendo y Evaluando la Responsabilidad Social Empresarial. Descargado de: <http://www.elfinancierocr.com/accesolibre/2006/agosto/13/responsabilidad.pdf> [2011, 30 de Octubre].
- Noguera, R. Francisco (2005). Presentan iniciativa para exigir responsabilidad social en las empresas. Descargado de: http://www.usergioarboleda.edu.co/medioambiente/juridico_ambientales_colombia_responsabilidad_ambiental.htm [2011, 25 de Octubre].
- Pérez, F. (2000). Instrumentos de la RSE: Criterios de clasificación. 1-4.
- Porter, M. (2006). Estrategia y sociedad. Harvard Business Review. América Latina , 2-14.

- Quezada, R. (2008). APLICACIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL A LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA. (Spanish). *Documentos y Aportes en Administración Pública y Gestión Estatal*, 8(11), 35-61. Retrieved from EBSCOhost.
- Reyno, M. Manuel (2005). Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva. Descargado de:
<http://www.eumed.net/libros/2008c/436/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20COMO%20VENTAJA%20COMPETITIVA%20JUSTIFICACION.htm>
[2011, 2 de Noviembre]
- Vargas, J. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. Publicaciones de las naciones unidas , 1-36.
- Vega, R. (2005). ¿Qué es la responsabilidad social corporativa? Descargado de:
<http://www.monografias.com/trabajos24/responsabilidad-social-corporativa/responsabilidad-social-corporativa.shtml> [2011, 2 de Noviembre].

1. ¿Cuál es su género?

- ¿Cuál es su género? Masculino
- Femenino

2. ¿En cuál rango de edad se ubica?

- ¿En cuál rango de edad se ubica? 18 a 25 años.
- 25 a 30 años.
- 30 a 35 años.
- 35 a 40 años.
- mayor de 40 años.

3. ¿A qué sector laboral pertenece?

- ¿A qué sector laboral pertenece? Sector público
- Sector privado
- Empresa propia
- No laboro actualmente

4. Por favor indique el grado de importancia que tiene cada uno de los valores citados, que debe tener una persona para desarrollar un proyecto de responsabilidad social

	Sin Importancia	Poco Importante	Importante	Muy Importante	Completa- mente Importante
Compromiso	<input type="checkbox"/> *Por favor indique el grado de importancia que tiene cada uno de los valores citados, que debe tener una persona para desarrollar un proyecto de responsabili	<input type="checkbox"/> Compromiso Poco Importante	<input type="checkbox"/> Compromiso Importante	<input type="checkbox"/> Compromiso Muy Importante	<input type="checkbox"/> Compromiso Completamente Importante

	Sin Importancia	Poco Importante	Importante	Muy Importante	Completa- mente Importante
	dad social Compromiso Sin Importancia				
Solidaridad	<input type="checkbox"/> Solidaridad Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Solidaridad Poco Importante	<input type="checkbox"/> Solidaridad Importante	<input type="checkbox"/> Solidaridad Muy Importante	<input type="checkbox"/> Solidaridad Completa- mente Importante
Responsabi- lidad	<input type="checkbox"/> Responsabi- lidad Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Responsabi- lidad Poco Importante	<input type="checkbox"/> Responsabi- lidad Importante	<input type="checkbox"/> Responsabi- lidad Muy Importante	<input type="checkbox"/> Responsabi- lidad Completa- mente Importante
Civismo	<input type="checkbox"/> Civismo Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Civismo Poco Importante	<input type="checkbox"/> Civismo Importante	<input type="checkbox"/> Civismo Muy Importante	<input type="checkbox"/> Civismo Completa- mente Importante
Ética	<input type="checkbox"/> Ética Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Ética Poco Importante	<input type="checkbox"/> Ética Importante	<input type="checkbox"/> Ética Muy Importante	<input type="checkbox"/> Ética Completa- mente Importante
Dedicación	<input type="checkbox"/> Dedicación Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Dedicación Poco Importante	<input type="checkbox"/> Dedicación Importante	<input type="checkbox"/> Dedicación Muy Importante	<input type="checkbox"/> Dedicación Completa- mente Importante
Innovación	<input type="checkbox"/> Innovación Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Innovación Poco Importante	<input type="checkbox"/> Innovación Importante	<input type="checkbox"/> Innovación Muy Importante	<input type="checkbox"/> Innovación Completa- mente Importante
Sacrificio	<input type="checkbox"/> Sacrificio	<input type="checkbox"/> Sacrificio	<input type="checkbox"/> Sacrificio	<input type="checkbox"/> Sacrificio	<input type="checkbox"/> Sacrificio

	Sin Importancia	Poco Importante	Importante	Muy Importante	Completa mente Importante
	Sin Importancia	Poco Importante	Importante	Muy Importante	Completa mente Importante
Gentileza	<input type="checkbox"/> Gentileza Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Gentileza Poco Importante	<input type="checkbox"/> Gentileza Importante	<input type="checkbox"/> Gentileza Muy Importante	<input type="checkbox"/> Gentileza Completa mente Importante
Humildad	<input type="checkbox"/> Humildad Sin Importancia	<input type="checkbox"/> Humildad Poco Importante	<input type="checkbox"/> Humildad Importante	<input type="checkbox"/> Humildad Muy Importante	<input type="checkbox"/> Humildad Completa mente Importante

5. Como considera que se deben desarrollar los proyectos de responsabilidad social?

- Como considera que se deben desarrollar los proyectos de responsabilidad social? La empresa debe determinar qué proyectos se deben realizar
- Los empleados deben elaborar e impulsar sus propios proyectos

6. Cuando considera que se deben desarrollar los proyectos de responsabilidad social?

- Cuando considera que se deben desarrollar los proyectos de responsabilidad social? Durante las horas laborales
- Fuera del horario de trabajo
- Una parte en el horario de trabajo, y otra fuera de este

7. ¿Cree que la responsabilidad social es algo propio del sector privado, o las instituciones públicas también deben practicarlo?

- ¿Cree que la responsabilidad social es algo propio del sector privado, o las instituciones públicas también deben practicarlo? Es algo propio de la empresa privada
- Las instituciones públicas también pueden y deben practicarlo

8. ¿Cuáles cree que pueden ser los principales obstáculos que puede enfrentar una institución pública para establecer actividades de responsabilidad social (Puede marcar varios)

- ¿Cuáles cree que pueden ser los principales obstáculos que puede enfrentar una institución pública para establecer actividades de responsabilidad social (Puede marcar varios) o Presupuesto
- o Compromiso de los empleados
- o Disponibilidad de tiempo
- o Problemas de comunicación
- o Falta de información de los proyectos
- o Falta de interés de las jefaturas
- o Burocracia gubernamental

9. ¿Conoce usted alguna obra de responsabilidad social realizada por alguna institución pública?

- ¿Conoce usted alguna obra de responsabilidad social realizada por alguna institución pública? Si
- No

10. ¿Qué actividades de responsabilidad social cree que debería realizar una institución pública, o que tipo de actividades le gustaría que se realizaran.

¿Qué actividades de responsabilidad social cree que debería realizar una institución pública, o que tipo de actividades le gustaría que se realizaran.

Qué actividades de responsabilidad social cree que debería realizar una institución pública, o que tipo de actividades le gustaría que se realizaran (Respuestas Abiertas)

Ayuda a entidades de escasos recursos que no cuenten con apoyo del gobierno y trabajen con adultos mayores, niños y/o jóvenes, ya sea con artículos, bingos, charlas, campañas, etc

limpieza comunidad - ayuda a centros educativos, ancianos, huérfanos - colaboración con asuntos municipalidad

Combate a las drogas, apoyo a los indigentes, actividades recreativas.

Algo

Tal vez por ejemplo el MEP otorga becas y galardones a estudiantes con necesidades, sin embargo, cada escuela/colegio podría auspiciar a una casa del pan o del inamu para jóvenes embarazadas y no sólo así educar sobre estas situaciones sino que sensibilizar a los estudiantes ante estos temas. Suele suceder que los colegios resumen el reto de bandera azul como proyecto de responsabilidad social, lo cual es bueno. y tal vez llevar la bandera azul no sólo dentro de la institución sino a sus comunidades.

Responsabilidad social con el ambiente

Cualquiera que mejore la calidad de vida de los ciudadanos

siempre que sean bien coordinadas y desarrolladas según un plan previamente evaluado, pues adelante, se supone que cualquiera ayudaría a que el país crezca, además pues es independiente el enfoque o áreas de interés que cada una tenga .

con sectores de bajo recurso

Ayuda a familias que no tienen dinero para escolaridad.

Educación y Salud

limpieza de lugares públicos (basura en playas, ríos, por ejemplo), contribuir con proyectos de la comunidad donde se encuentra

Las relacionadas a proteger el medio ambiente

AYUDAR A NIÑOS NECESITADOS

Cursos

Capacitación

educacion

Hacia los niños sin hogar e indigentes

Vivienda popular

Ayuda a los indigentes

depende del core buisness de la empresa.

La capacitación a productores y productoras agropecuarios, que es la función de la institución con la cual trabajo, pero va más allá de una simple obligación de hacer el trabajo.

Reforestacion, capacitacion y creacion de puestos para personas de comunidades en riesgo social, colabaracion en apoyo de instituciones educativas para personas de escasos recursos.

relacionado con el ambiente

Depende de la labor que realice la institución, así debería de ir enfocado el proyecto de responsabilidad social

me gustaria mas que se realizaran actividades con los niños, ya que ellos son los que necesitan mas motivacion para salir adelante

pienso que más que actividades debe ser una politica institucional de acuerdo a la filosofia de cada institución, para contribuir a compensar las externalinalidades negativas que esta genere, así que pienso debe ir acorde a la institución.

Charlas informativas

Promover proyectos que generen trabajos para las personas necesitadas

Proyectos de reciclaje, ayuda a familias de escazos recursos.

ayuda a los(as) mas necesitados(as), ayuda a mujeres solas, todo lo relacionado con el tema de sacar a la gente del mundo de la dogras y sus implicaciones, ayuda a niños(as) de la calle

Erradicacion de tugurios y ayuda a estudiantes de zonas rurales

se debe crear una concientizacion en las instituciones publicas en cuanto al mal manejo del dinero asignado a ciertas instituciones, mucha gente quiere ganar mucho dinero y hacer poco, no hemos creado conciencia acerca de la gran cantidad de dinero que las instituciones publicas gastan en mantener miles de empleados que estan de mas o existe duplicidad de funciones. En resumen, Muchos empleados vagabundos, mucha plata en salarios , gente que no esta haciendo nada, incapacitados y no tiene nada, nadie investiga esto y lo peor recibe salario, Un no hemos creado en el empleado publico una verdadera responsabilidad social por el pais y por el planeta

Patrocinio de algún hogar de ancianos u hogar del PANI

Programas de protecciön contra las niñez. Impulsar métodos eléctricos de consumo, Uso adecuado de los recursos lo que falta es informaciön de como hacer las cosas para el pueblo.

becas escolares

Fiestas para niños

Impulsar programas de arte, música y deportes, que fomenten el espíritu de trabajo en equipo y moral, en los niños y jóvenes, habilidad tan necesaria en nuestro país en desarrollo.

