

GUÍA: DE-UPI-2017-211

Guía para Levantamiento de Procedimientos

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Objetivo General. | 3 |
| 3. Objetivos Específicos. | 3 |
| 4. Alcance. | 3 |
| 5. Limitaciones. | 4 |
| 6. Definiciones..... | 4 |
| 7. Metodología para levantamiento de procedimientos. | 5 |
| 8. Referencias..... | 16 |
| 9. Autores..... | 17 |
| 10. Anexos..... | 18 |

San José, 27 de octubre del 2017.

GUÍA INSTITUCIONAL PARA LEVANTAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

1. Introducción.

El Consejo de Seguridad Vial con el propósito de fortalecer su gestión institucional, ha determinado la necesidad de levantar los procedimientos de cada una de las unidades administrativas, de manera que se tenga una base documental que le permita normalizarlos y registrarlos de forma escrita.

Este documento describe de forma sistematizada el cómo ejecutar el levantamiento de procedimientos, de forma tal que sirva de insumo como herramienta de trabajo para eficientizar la gestión institucional.

Asimismo, esta guía es importante para la comunicación y coordinación entre las unidades administrativas; además, servirá de apoyo para la capacitación del personal, ya que facilitará en cada unidad la calidad de la información, y a su vez, permitirá a cualquier usuario interno y externo, el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que se realizan.

2. Objetivo General.

Proporcionar al Consejo de Seguridad Vial una herramienta práctica, clara, uniforme y estándar para el levantamiento de los procedimientos, que sirva de apoyo en el fortalecimiento de la gestión y por ende, en una mejor prestación de servicios públicos.

3. Objetivos Específicos.

3.1 Identificar y documentar los procedimientos de las áreas administrativas, en función de los procesos existentes.

3.2 Elaborar las pautas para un Manual Institucional de Procedimientos.

3.3 Contribuir a que las áreas administrativas, mediante el levantamiento de procedimientos, coadyuven a mejorar sus mecanismos de control interno.

3.4 Servir de soporte para las capacitaciones del personal con el fin de buscar una mejor prestación de los servicios públicos.

4. Alcance.

La aplicación de la guía es estándar para toda la institución y es responsabilidad de cada jefatura documentar, mantener actualizados y divulgar internamente los procedimientos de control que se desarrollen con esta guía. El levantamiento de procedimientos, debe ser consecuente al diseño institucional de los procesos previamente aprobados por la Unidad de Planificación.

5. Limitaciones.

El levantamiento de procedimientos es muy dinámico, por lo que se requiere del involucramiento y compromiso de la administración activa (Jerarca y Jefaturas), de no contarse con dicho compromiso, el proceso de levantamiento se puede dificultar significativamente en cuanto al cumplimiento de objetivos institucionales y de los plazos de ejecución programados.

6. Definiciones

6.1. **Archivo/almacenamiento:** Indica un resguardo y custodia de algún elemento del producto o servicio.

6.2. **Cambio en versiones:** representa una modificación significativa en algún elemento que compone la herramienta utilizada (ficha de proceso, ficha de procedimiento, manual de procesos, manual de procedimientos, entre otros).

6.3. **Control/Inspección:** Indica una verificación o supervisión del producto o servicio.

6.4. **Decisión:** Indica una acción a realizar ante una interrogación, en la cual hay dos caminos a seguir, "SI" y "NO" en función de la respuesta a la interrogante planteada.

6.5. **Demora:** Indica una espera del producto o servicio, que impide su continuidad de forma inmediata.

6.6. **Diagramación:** Herramienta analítica que describe de forma gráfica una sucesión de pasos.

6.7. **Distribución:** Implica los movimientos de un emisor hacia un receptor en los diferentes tipos de pasos presentes en una diagramación.

6.8. **Operación:** Indica una ejecución, cambio o modificación de un producto o servicio.

6.9. **Operación combinada:** Indica varias acciones ejecutadas a la vez tales como operar y controlar, transportar y controlar, entre otros.

6.10. **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

6.11. **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

6.12. **Transporte:** Indica el movimiento del producto o servicio de un lugar a otro.

7. Metodología para levantamiento de procedimientos.


Para el levantamiento de los procedimientos institucionales se utilizarán dos herramientas, la Ficha de Procedimiento y el Manual de Procedimientos.

7.1. Ficha de procedimiento:

Para el diseño de los procedimientos institucionales se debe incluir la información que se presenta a continuación:

Las páginas del procedimiento deben contar con un encabezado y pie de página.

7.1.1. El encabezado debe estar presente en todas las páginas del documento, de acuerdo al siguiente formato:

| | | | |
|---|---------------------------------|----------------------------------|-------------------|
|  | Código del procedimiento | Código Proceso asociado: | Página: 1 de 1 |
| | Nombre del procedimiento | Fecha vigencia: 30/10/2016 | Versión 01 |

7.1.1.1. El logotipo del Consejo de Seguridad Vial debe incluirse en el encabezado.

7.1.1.2. El nombre del procedimiento debe describirse claramente, de forma que sea integrador y representativo, así como considerar su alcance y objetivo.

7.1.1.3. El código de procedimiento corresponde a una identificación única del documento, el cual se compone de la siguiente forma:

CSV-03-XXX

Donde:

CSV: significa Consejo de Seguridad Vial

03: se refiere al código institucional del tipo de documento "procedimiento".

XXX: número consecutivo asociado al procedimiento, suministrado por el área de Control Interno y Valoración del Riesgo de la institución.

Ejemplo: Se ha creado el primer procedimiento en el área de la Junta Directiva con el nombre de “Registro de Directrices institucionales”, el cual está asociado al proceso “Determinación de políticas y directrices institucionales” con código proceso CSV-10-001.

Por tanto este primer procedimiento de la Junta Directiva llamado “Registro de Directrices institucionales” tendrá el siguiente código: CSV-03-001.

- 7.1.1.4. El código de proceso asociado vincula el procedimiento creado con un proceso. Es importante señalar que no debe existir un procedimiento sino está vinculado a un proceso previamente aprobado.

En el Manual de Procesos del Consejo de Seguridad Vial (CSV-02-001), se encuentran las fichas de los procesos institucionales aprobados, con su respectivo código de identificación.

- 7.1.1.5. La página detalla la numeración del documento.

- 7.1.1.6. La fecha de vigencia corresponde al plazo a partir del cual el documento se encuentra en uso, debe utilizarse el formato dd/mm/aaaa, en números.

- 7.1.1.7. La versión permite conocer la trazabilidad del documento, en cuanto a los cambios que se van presentado en el mismo. Cada vez que se requiera un cambio a la versión vigente del procedimiento, la unidad responsable debe solicitarlo de forma escrita a Control Interno y Valoración del Riesgo, de forma que aquellos documentos obsoletos se retiren de circulación y controlar su trazabilidad.

7.1.2. Pie de página:

El pie de página únicamente se utiliza en la primera página y debe indicar el cargo de las personas que elaboran, revisan y aprueban el documento, de acuerdo al siguiente formato:

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Cargo de la persona | Cargo de la persona | Cargo de la persona |

Con el fin de llevar la trazabilidad de los procedimientos institucionales, cada vez que sea diseñado un procedimiento y se apruebe por parte del responsable de la unidad, esta persona debe remitir mediante un oficio, un original del procedimiento a Control Interno y Valoración del Riesgo, con el nombre de la persona que elaboró, revisó y aprobó el documento y el cargo respectivo.

7.1.3. El contenido del procedimiento incluye la siguiente información (Ver Anexo I):

7.1.3.1. **Objetivo:** Describe el propósito para el cual fue diseñado el documento.

7.1.3.2. **Alcance:** Define los límites de aplicación del documento, hace referencia a las unidades, procesos, procedimientos u otros que afecten el documento.

7.1.3.3. **Fundamento Normativo:** son las disposiciones de carácter normativo o regulatorio (indicando el año de publicación) que establecen y delimitan el proceso y los actos administrativos que lo componen. No





implica la exclusión de normativa que de forma conexas, supletoria o remisorias deba aplicarse.

7.1.3.4. **Responsabilidades:** se detallan los cargos de los involucrados y su responsabilidad en el documento.

7.1.3.5. **Definiciones:** Incluye vocabulario, conceptos, jerga institucional y términos que se consideren necesarios para entender los procesos, procedimientos u otra información a la que haga referencia el documento. Se debe ordenar alfabéticamente y en forma consecutiva.

7.1.3.6. **Descripción del procedimiento:** Se realiza una descripción detallada de las actividades o tareas específicas que se llevan a cabo. Se deben redactar en secuencia lógica y ser enumeradas de forma consecutiva.

7.1.3.7. **Diagramación:** Se debe realizar bajo el siguiente formato:

| Descripción | Símbolo | Descripción | Símbolo | Descripción | Símbolo |
|--------------------|---------|------------------------|---------|---------------------|---|
| Operación | ○ | Control/Inspección | □ | Distribución | ⬆ ⬇ ⬇ ⬆ |
| Transporte | ⇒ | Archivo/Almacenamiento | ▽ | Operación combinada |   |
| Demora/Espera | D | Decisión | ◇ | |   |
| Descripción | | Responsables | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |

En la columna de descripción se debe indicar el detalle general de cada uno de los puntos mencionados en el apartado 7.1.3.6 “Descripción del procedimiento” (utilizar verbos en infinitivos para el inicio de la descripción).

Las columnas de responsables hacen referencia al cargo de las personas encargadas de realizar cada una de las actividades o tareas descritas en la columna de descripción.

En los espacios donde se conecta la actividad o tarea con el responsable, se debe colocar el símbolo correspondiente al tipo de paso que se lleva a cabo (operación, transporte, demora/espera, control/inspección, archivo/almacenamiento, decisión, distribución u operación combinada).

En el punto 6 de esta guía sobre “Definiciones”, se incluye el concepto asociado a la descripción de cada uno de los símbolos mencionados en el recuadro anterior.

7.1.3.8. **Control de cambios:** Describe brevemente los cambios que se generaron con respecto a la versión anterior del documento y su justificación, los cuales deben presentarse en el siguiente formato.

| No. | Versión | Descripción del cambio | Página | Fecha |
|-----|---------|------------------------|--------|-------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |

7.1.3.9. **Anexos:** En esta sección se incluyen elementos adicionales, como por ejemplo formatos, fotografía, gráficos, tablas, ejemplos específicos u otros, que permitan una mejor comprensión del documento.

Cuando un apartado no incluya contenido, se deben colocar las siglas N.A. (No aplica).

En el Anexo I se incluye el formato a utilizar para el diseño de los procedimientos institucionales.

7.2. Manual de Procedimientos:

Una vez levantados los procedimientos de cada una de las unidades administrativas, se debe diseñar el Manual de Procedimientos a nivel institucional, el cual, es un único documento compuesto por todos los procedimientos creados y es responsabilidad de Control Interno y Valoración del Riesgo.

El Manual de Procedimientos debe incluir como mínimo la siguiente información:

7.2.1. Portada: Debe incluir como mínimo el logotipo y nombre de la institución, el código y título del manual, fecha de vigencia, versión del documento, número de página, responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

El código del manual de procedimientos se compone de la siguiente forma:

CSV-02-xxx

Donde:

CSV: significa Consejo de Seguridad Vial

02: corresponde al código institucional del tipo de documento “manual”.

XXX: número consecutivo asociado al manual, suministrado por Control Interno y Valoración del Riesgo de la institución.

Ejemplo:

CSV-02-001: Manual Institucional de Procesos.

CSV-02-002: Manual Institucional de Procedimientos.

7.2.2. Autorización del Manual: El Manual debe incluir un documento o la firma de la persona encargada (s) de autorizar el Manual de Procedimientos, dando su aprobación.

7.2.3. Tabla de Contenido: Corresponde a la lista de los principales elementos incluidos dentro del Manual de Procedimientos.

7.2.4. Introducción: Se presenta de forma breve el contenido del documento, su objetivo, alcance, entre otros.

7.2.5. Objetivo: Se debe indicar el propósito del Manual de Procedimientos.

7.2.6. Alcance: Se refiere a los límites de aplicación que abarca el documento.

7.2.7. Fundamento Normativo: Son las disposiciones de carácter normativo o regulatorio (indicando el año de publicación) que establecen y delimitan el

proceso y los actos administrativos que lo componen. No implica la exclusión de normativa que de forma conexas, supletoria o remisorias deba aplicarse.

7.2.8. **Responsabilidades:** Se detallan los cargos de los involucrados y su responsabilidad en el documento.

7.2.9. **Definiciones:** Incluye vocabulario, conceptos, jerga institucional y términos que se consideren necesarios para entender el Manual de Procedimientos.

7.2.10. **Procedimientos:** Se incluye la lista de los procedimientos institucionales, diseñados, previamente citados, con al menos los siguientes atributos:

| Código Procedimiento | Nombre Procedimiento | Código Proceso relacionado | Versión | Fecha vigencia | Documento relacionado | Área relacionada |
|----------------------|----------------------|----------------------------|---------|----------------|-----------------------|------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Las definiciones del código del procedimiento, el nombre del procedimiento, el código del proceso relacionado, la versión y la fecha de vigencia se describieron en el apartado 7.1.1 “Encabezado”, en este documento.

El documento relacionado se refiere al número de nota mediante la cual se trasladan a Control Interno y Valoración del Riesgo, las fichas de procedimientos diseñadas y aprobadas por la unidad organizacional (área relacionada).

El detalle de los procedimientos indicados en este punto, debe contar con el respaldo documental respectivo, de acuerdo a los requerimientos indicados en el apartado 7.1 y el formato señalado en el anexo I de este documento.

7.2.11. **Elaboración, aprobación, emisión y control de documentos:** Se debe indicar la unidad o responsable (s) de la elaboración, aprobación, emisión y control de los documentos que se incorporen en el Manual, tanto para la ficha de procedimientos como para el mismo Manual.

7.2.12. **Distribución:** Se debe describir la forma en que se va a realizar la distribución del Manual de Procedimientos y el cargo del responsable de realizarlo.

7.2.13. **Incorporación de cambios:** Se debe definir la manera en que se van a aceptar e incorporar los cambios en las fichas y Manual de procedimientos.

7.2.14. **Emisión y control de los cambios:** Es necesario especificar los cargos de los responsables de realizar el registro y control de los cambios, así como, la forma como se van a llevar a cabo.

Es necesario dejar claro que cuando ocurra un cambio se debe indicar la versión del documento, la página del documento en donde se realiza el cambio, su descripción y fecha de modificación, para lo cual, se puede utilizar al menos los siguientes elementos:

| No. | Versión | Descripción del cambio | Página | Fecha |
|-----|---------|------------------------|--------|-------|
| 1 | | | | |

7.2.15. **Copias no controladas:** Se debe indicar la forma como se van a definir la copia no controlada de los documentos, por ejemplo, si el documento se va a diseñar en formato digital, se puede indicar el lugar donde se encuentra disponible y el responsable del mismo, además, hacer referencia que toda copia digital o impresa del mismo, se considera como una copia no controlada

7.2.16. **Referencias:** Se refiere a aquellos documentos consultados o citados, utilizados para la elaboración del Manual de Procedimientos.

7.2.17. **Anexos:** En esta sección se incluyen formatos, fotografías, gráficos, tablas, ejemplos específicos u otros, que permiten una mejor comprensión del documento.

En el anexo II se presenta un ejemplo del formato solicitado para el Manual de Procedimientos.

8. Referencias

Para la realización de esta guía se consultaron las siguientes referencias:

- 8.1. INTECO. (2015). *Norma INTE-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad*. San José, Costa Rica: INTECO.
- 8.2. INTECO. (2001). *Norma INTE-ISO 10013:2001. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad*. San José, Costa Rica: INTECO.
- 8.3. MIDEPLAN. (2009). *Guía de Manuales Administrativos*. San José, Costa Rica: MIDEPLAN.
- 8.4. Oficina Internacional de Trabajo. (1996). *Introducción al Estudio del Trabajo*. Ginebra, Suiza: OIT.

9. Autores.

Guía elaborada por:

**Ing. Ronny Rojas Cartín, MBA.
Analista, Unidad de Planificación**

**Ing. Vanessa Vargas Morera.
Analista, Unidad de Planificación**

Guía revisada por:

**Licda. Jeannette Masís Chacón, MBA.
Jefe, Unidad de Planificación Institucional**

Guía validada por:

**Lic. Gustavo Céspedes Ruíz, MBA.
Encargado, Control Interno y Valoración del Riesgo**

10. Anexos

Anexo N° 10.1 Formato Ficha de Procedimientos.

| | | | |
|---|--------------------------|--|-------------------|
|  | Código de Procedimiento | Código proceso asociado: CSV-10-xxx | Página: 1 de 2 |
| | Nombre del procedimiento | Fecha vigencia: xx/xx/xxxx | Versión 01 |

1. Objetivo

2. Alcance

3. Fundamento Normativo

- 3.1
- 3.2

4. Responsabilidades

- 4.1
- 4.2


5. Definiciones

- 5.1
- 5.2


6. Descripción del procedimiento

- 6.1
- 6.2
 - 6.2.1

| | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Cargo de la persona | Cargo de la persona | Cargo de la persona |

| | | | |
|---|--------------------------|---------------------------------------|-------------------|
|  | Código de Procedimiento | Código proceso asociado: CSV-10-xx | Página: 2 de 2 |
| | Nombre del procedimiento | Fecha vigencia: xx/xx/xxxx | Versión 01 |

7. Diagramación

| Descripción | Símbolo | Descripción | Símbolo | Descripción | Símbolo |
|---------------|---------|------------------------|---------|---------------------|---|
| Operación | ○ | Control/Inspección | □ | Distribución | ↕ |
| Transporte | ➡ | Archivo/Almacenamiento | ▽ | Operación combinada |  |
| Demora/Espera | D | Decisión | ◇ | | |
| Descripción | | Responsables | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

8. Control de cambios.

| No. | Versión | Descripción del cambio | Página | Fecha |
|-----|---------|------------------------|--------|-------|
| 1 | | | | |

9. Anexos

Anexo N° 9.1. Formato Manual de Procedimientos.

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Versión: | Fecha Vigencia: |
|---|---|---|----------|--------------------------|
| Lic. Giovanni Vindas Pérez, MBA. Analistas Control Interno y Valoración del Riesgo Dirección Ejecutiva | Lic. Gustavo Céspedes Chacón, MBE. Encargado Control Interno y Valoración del Riesgo Dirección Ejecutiva | Licda. Cindy Coto Calvo Directora Dirección Ejecutiva | 001 | 31 de octubre de 2016 |

CSV-02-002

Manual de Procedimientos del Consejo de Seguridad Vial

Dirección Ejecutiva | Área de Control Interno | 31 de octubre de 2016

Tabla de Contenido

| | |
|---|---|
| Introducción | 3 |
| 1. Objetivo | 4 |
| 2. Alcance | 4 |
| 3. Fundamento Normativo | 4 |
| 4. Responsabilidades | 4 |
| 5. Definiciones | 4 |
| 6. Procedimientos | 4 |
| 7. Elaboración, aprobación, emisión y control de documentos | 5 |
| 8. Distribución | 5 |
| 9. Incorporación de cambios | 5 |
| 10. Emisión y control de los cambios | 5 |
| 11. Copias no controladas | 5 |
| 12. Referencias | 5 |
| 13. Anexos | 5 |

Introducción

1. Objetivo

2. Alcance

3. Fundamento Normativo

3.1.

3.2.

4. Responsabilidades

4.1.

4.2.

5. Definiciones

5.1.

5.2.

6. Procedimientos

| Código Procedimiento | Nombre Procedimiento | Código Proceso relacionado | Versión | Fecha vigencia | Documento relacionado | Área relacionada |
|----------------------|----------------------|----------------------------|---------|----------------|-----------------------|------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

7. Elaboración, aprobación, emisión y control de documentos

7.1.

8. Distribución

9. Incorporación de cambios

| No. | Versión | Descripción del cambio | Página | Fecha |
|-----|---------|------------------------|--------|-------|
| 1 | | | | |

10. Emisión y control de los cambios

11. Copias no controladas

12. Referencias

13. Anexos