

**GUÍA: DP-2015-1269**

**Guía para levantamiento de Procesos  
Institucionales y diseño de indicadores**

**Contenido**

1. Introducción.....	2
2. Objetivo General. ....	2
3. Objetivos Específicos. ....	3
4. Alcance. ....	3
5. Limitaciones. ....	3
6. Referencias técnicas consultadas.....	4
7. Metodología para levantamiento de procesos. ....	4
8. Metodología para diseño de indicadores para el control de los procesos .....	13
9. Anexos.....	15
10. Autor. ....	22

**San José, 30 de octubre del 2015.**

San José, 30 de octubre del 2015.

DP-2015-1269.

**GUÍA PARA LEVANTAMIENTO DE PROCESOS INSTITUCIONALES Y DISEÑO DE INDICADORES**

**1. Introducción.**

El Consejo de Seguridad Vial por medio de la Dirección de Proyectos; Área de Planificación y Evaluación con el propósito de contribuir a mejorar la gestión institucional y por ende a brindar mejores bienes y servicios a los habitantes de la sociedad costarricense, ha evidenciado la necesidad de documentar los procesos de cada una de las unidades administrativas, de manera que se tenga una base documental que le permita normalizar y registrar de forma escrita los procesos, procedimientos e indicadores que sustentan dichos procesos y en un futuro próximo poder optimizarlos.

En vista de lo anterior, se presenta la siguiente Guía, la cual describe como realizar el levantamiento, documentación de procesos, el diseño de indicadores, entre otros aspectos considerados, de tal forma que sirva como una herramienta de trabajo que oriente y facilite la labor.

**2. Objetivo General.**

Proporcionar al Consejo de Seguridad Vial una herramienta práctica, clara, uniforme y estándar para el levantamiento de los procesos y diseño de indicadores, que sirva de apoyo estratégico para coadyuvar con la mejora de la gestión institucional y por ende, en una mejor prestación de servicios públicos.

### **3. Objetivos Específicos.**

- 3.1 Identificar y documentar los procesos institucionales.
- 3.2 Representar los procesos en un mapa de procesos y clasificarlos según su naturaleza.
- 3.3 Elaborar un Manual de procesos institucionales.
- 3.4 Contribuir a que las unidades administrativas mediante el levantamiento de procesos, identifiquen los riesgos más relevantes a que están sometidos dichos procesos.

### **4. Alcance.**

La aplicación de la guía sería de forma estándar para toda la institución, en cuanto al tema de levantamiento de procesos.

### **5. Limitaciones.**

La gestión de realizar el levantamiento de procesos institucionales, requiere de varios insumos técnicos tales como: definición de tipos de procesos existentes, personal clave para diagramar actividades, definición de responsables de administrar el proceso en sitio, sistemas de control para monitoreo de los procesos. Si no se cuenta con los anteriores insumos, se limita el grado de confiabilidad del levantamiento de procesos.

## **6. Referencias técnicas consultadas.**

Para la realización de esta guía se consultó las siguientes referencias técnicas:

- Norma técnica INTECO “INTE-N544 Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque Basado en Procesos para los sistemas de gestión”, mayo 2004.
- Norma INTECO 01-01-01-05: Guía para la implantación de sistemas de indicadores”, febrero 2005.
- Guía para el levantamiento de procesos por MIDEPLAN, junio 2009.
- Guía para el rediseño de procesos por MIDEPLAN, octubre 2007.

## **7. Metodología para levantamiento de procesos.**

La metodología de levantamiento de procesos se compone de los siguientes pasos:

7.1 **Identificación de recursos**: En este paso se debe identificar las personas que serán los responsables de coordinar la metodología y de brindar los insumos de información de las áreas en estudio.

7.2 **Identificación de objetivos**: Recopilar la misión, objetivos institucionales y realizar la definición de los objetivos del área en estudio, con el fin de determinar la razón de creación de dicha área y su nivel de alineamiento con la misión y objetivos de la institución.

7.3 **Diseño de la matriz de identificación inicial de procesos:** Identificar los productos que se realizan, los mecanismos utilizados y el tipo de usuario que se beneficia de los servicios o productos ofrecidos.

<b>Misión de la institución (*)</b>	<b>Objetivos Institucionales</b>	<b>Objetivos del área organizacional</b>	<b>¿Qué se hace? ( los productos o servicios que se ofrecen en la institución )</b>	<b>¿Cómo lo hace? ( qué procesos se siguen)</b>	<b>¿Para quién lo hace ? ( a qué usuarios va dirigido)</b>
1. Es la organización formuladora de políticas 2. Facilitadora, fiscalizadora e integradora de esfuerzos por medio del financiamiento de proyectos de seguridad vial 3. Crea, promueve y mantiene en la sociedad una cultura de seguridad vial 4. Busca un mejoramiento en la condición y calidad de vida en los habitantes del país					

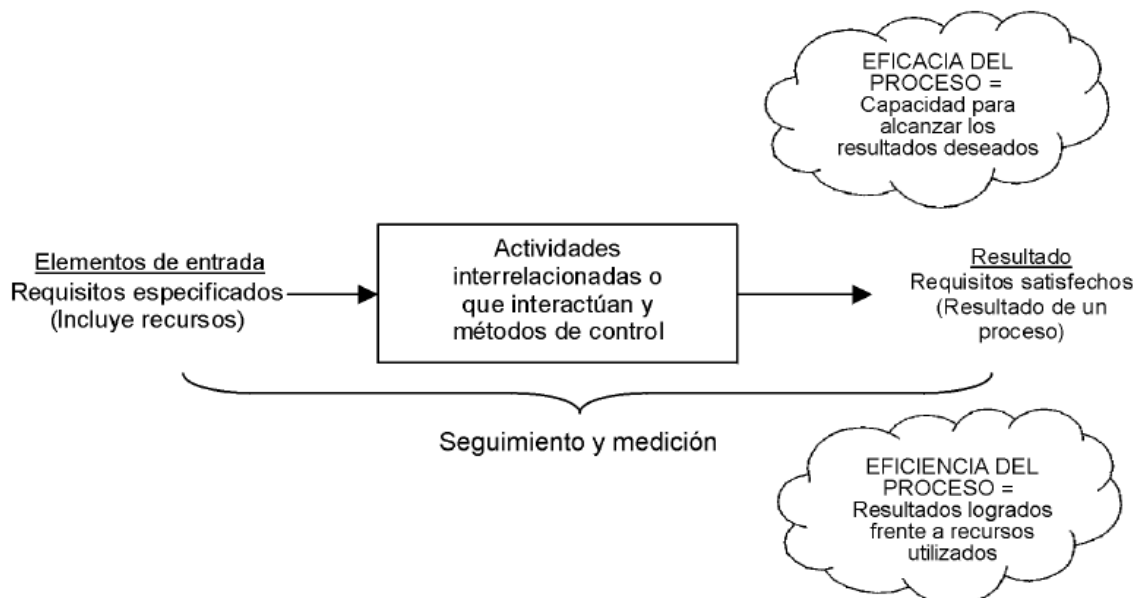
(\*): Misión institucional del Cosevi según [www.csv.go.cr](http://www.csv.go.cr) (1 setiembre 2015)

**7.4 Identificación de elementos para definir los procesos:**

Como referencia técnica un proceso se puede definir como un “Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Las actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y materiales.” (INTE-N544)

**INTE-N544**

**Conjunto de documentos para la introducción y el soporte  
de la serie de Normas ISO 9000:  
Orientación sobre el concepto y uso del  
“Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión**



En este orden de ideas un proceso requiere de ciertas características que desde un enfoque integral, lo definen como un proceso organizacional. Para lo anterior hay que tener claro los siguientes elementos:

7.4.1: **Nombre del proceso:** Es la denominación del proceso (Utilizar sustantivos para la descripción). El nombre debe ser integrador y representativo, de tal forma que considere el alcance y objetivo de la gestión del proceso.

7.4.2: **Versión:** Se debe especificar el número de versión de la ficha de proceso con el fin de llevar un registro de los cambios que se generan a través del tiempo.

7.4.3: **Fecha de Vigencia:** Se debe indicar la fecha de vigencia en la cual la ficha de proceso se encuentra funcionando.

7.4.4: **Codificación:** se debe vincular a cada proceso una identificación que permita tener un control de las fechas y detalles de cada proceso para efectos de un manual o sistema informático. La codificación deberá constar de tres partes (cada parte estará separada por un guion central):

- Siglas de la institución. En este caso se utilizará CSV ( Consejo de Seguridad Vial)
- Asignación de códigos por tipo de documento, el cual se utilizará lo siguiente:

<b>Tipo de documento</b>	<b>Código</b>
Política	01
Manual	02
Procedimiento	03
Instructivo	04
Formulario	05
Plan	06
Especificación técnica	07
Documento externo	08
Registro	09
Ficha de Proceso	10
Ficha de Indicador	11
Otro	12

- Se señala el número de consecutivo de los procesos realizados, el cual debe componerse de tres dígitos. Este consecutivo será proporcionado por el área de Planificación.

**Ejemplo:**

Nombre Proceso: Formulación y aprobación Plan Operativo – Presupuesto Institucional.

Institución: Consejo de Seguridad Vial.

Tipo de documento: Ficha de Proceso.

Consecutivo asociado: 007

**Código final: CSV-10-007**

7.4.5: **Tipo de proceso:** Se debe especificar el tipo de proceso del cual se hace referencia. Para esta categorización se manejará las siguientes tipos:

- **Procesos Estratégicos:** Son los procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. (INTE-N544)
- **Procesos Sustantivos:** son todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la organización (INTE-N544). Se consideran como claves ya que están ligados directamente con la realización del producto o con la prestación de servicio y que tienen gran impacto hacia el usuario, sin éstos no se pueden lograr los objetivos planteados. Atañen a diferentes áreas operativas del servicio, son las actividades esenciales del servicio, su razón de ser. (Guía para el Rediseño de Procesos de MIDEPLAN).  
Este tipo de proceso tiene impacto directo con los usuarios externos.



- **Procesos de Soporte:** son todos aquellos procesos para la provisión de los recursos y que son necesarios para la gestión de la organización (INTE-N544). Constituyen el apoyo a los procesos claves o fundamentales y contribuyen a su mejor funcionamiento. (Guía para el Rediseño de Procesos de MIDEPLAN). Este tipo de proceso tiene impacto directo con los usuarios internos.
- **Procesos de Medición, Análisis y Mejora:** son todos aquellos procesos necesarios para medir datos para realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas y son una parte integral de los procesos estratégicos, sustantivos y de soporte.(INTE-N544)

7.4.6: **Objetivo general del proceso:** Se debe indicar cuál es el objetivo general que pretende resolver el proceso en estudio (Utilizar verbos en infinitivo para el inicio de la descripción). Debe existir un alineamiento de dicho objetivo con los institucionales. Otro aspecto es incluir el propósito que pretende cumplir el proceso (el qué y el para qué).

7.4.7: **Dueño del proceso:** es el responsable que tiene a cargo la coordinación del proceso.

7.4.8: **Alcance:** el proceso debe tener claramente definido cuál es su inicio y su final y que áreas abarca. En otras palabras son los límites del proceso.

Se debe aclarar que el inicio corresponde a la primera actividad del proceso, en cambio el final corresponde a la última actividad del proceso.

7.4.9: **Fundamento normativo:** Son las disposiciones de carácter normativo o regulatorio (indicando el año de publicación) que establecen y delimitan el proceso y sus actos administrativos que lo componen. No implica la exclusión de normativa que de forma conexas, supletoria o remisorias que deba aplicarse.

7.4.10: **Proveedores:** se tiene que definir el tipo de proveedor (interno o externo) que es el que suministra las entradas o insumos a la etapa de procesamiento. Se considera proveedor interno si pertenece a la estructura organizacional de la institución. Se recomienda codificar cada proveedor de la siguiente forma: P1= proveedor 1, P2= proveedor 2 y así sucesivamente.

7.4.11: **Entradas:** son todos los insumos o requerimientos (tangibles o intangibles) que se necesitan para realizar la etapa de procesamiento, por ejemplo mano de obra, materiales, métodos previos, maquinaria y equipo, recursos económicos, infraestructura, insumos de ideas, datos o información previa., incluyendo formularios o documentos que sean insumo para la etapa de procesamiento.

Se recomienda codificar cada entrada de la siguiente forma: E1= entrada 1, E2= entrada 2 y así sucesivamente.

7.4.12: **Procesamiento:** se compone de actividades que son los pasos de forma lógica que se necesitan realizar para transformar las entradas en salidas, siguiendo el orden cronológico en que se genera el proceso (utilizar verbos en infinitivos para el inicio de la descripción de las actividades).

Se recomienda codificar cada actividad de la siguiente forma: A1= actividad 1, A2= actividad 2 y así sucesivamente. Se debe de indicar con flechas la secuencia lógica del orden de las actividades.

7.4.13: **Salidas:** son todos los productos, servicios o resultados que se logran obtener después de la etapa de procesamiento. Se recomienda codificar cada salida de la siguiente forma: S1= salida 1, S2= salida 2 y así sucesivamente.

7.4.14: **Usuarios:** se tiene que definir el tipo de usuario (interno o externo) que tiene el impacto directo de las salidas del proceso. Se considera usuario interno si pertenece a la estructura organizacional de la institución. Se recomienda codificar cada usuario de la siguiente forma: U1= usuario 1, U2= usuario 2 y así sucesivamente.

7.4.15: **Indicadores:** se refiere al uso de mecanismos que se tienen para lograr monitorear el proceso (pueden ser a nivel de entradas, procesamientos o salidas).

En resumen un proceso se puede definir como aquel sistema que se compone de los elementos anteriormente citados.

Para lo anterior se puede utilizar herramientas tales como Fichas de Proceso, con la inclusión de un diagrama SIPOC (Suppliers + Inputs + Process+ Outputs + Customers) que es una técnica para esquematizar procesos detallando las secuencias lógicas de los proveedores que brindan las entradas a la transformación en salidas o productos que son dirigidos a los usuarios internos o externos. (Ver anexos).

Como sugerencia, dentro de la actividad de procesamiento, se deben indicar las actividades o pasos del cual se compone el proceso, de forma general. (Guía para el rediseño de procesos de MIDEPLAN).

Para facilitar la construcción de esta ficha de proceso, se utilizará preferiblemente un máximo de 10 actividades de forma general, para la descripción del procesamiento.

En el caso de realizar mejoramiento de procesos, se debe contar con un mayor nivel de detalle de las actividades para lo cual, se debe de representar utilizando las herramientas de diagramas de flujo. (Guía para el rediseño de procesos de MIDEPLAN), la cual será de base levantar la diagramación tomando en cuenta estrategias de reducir costos, aumentar la capacidad de respuesta o mejorar la calidad del proceso en estudio.

#### 7.5 **Levantamiento de procesos:**

Finalmente se puede realizar la recopilación de todos los procesos organizacionales, mediante la creación de un “Manual de Procesos”, compuesto por información descriptiva, el mapa de procesos (ver anexos), las fichas de procesos y de indicadores.

## **8. Metodología para diseño de indicadores para el control de los procesos**

Todo indicador debe comprender en su diseño, los siguientes conceptos:

- 8.1 **Selección del indicador:** se refiere a los indicadores de interés del proceso, es importante considerar que los indicadores a desarrollar son aquellos que agregan valor a la organización, por lo tanto, es necesario priorizar éstos, de acuerdo al cumplimiento de los objetivos establecidos. Existen varios tipos de indicadores, sin embargo los más frecuentes son los de eficacia: capacidad para alcanzar los resultados deseados (INTE-N544) y los de eficiencia: resultados logrados frente a recursos utilizados (INTE-N544).
- 8.2 **Denominación del indicador:** se refiere al nombre del indicador, el cual, hace referencia al concepto que se desea valor, como por ejemplo número de servicios realizados, productividad de mano de obra mensual.
- 8.3 **Forma de cálculo:** indica la forma en cómo se va a calcular el indicador, puede corresponder a un porcentaje, una tasa, una razón, entre otros.
- 8.4 **Frecuencia de medición:** es necesario indicar la frecuencia del tiempo en que se genera el cálculo del indicador.
- 8.5 **Fuentes de información:** Se debe mencionar cual sería el origen de la información para generar el indicador.

8.6 **Forma de representación:** se refiere al tipo de herramienta gráfica que ayude a controlar el cumplimiento del objetivo en el tiempo.

Puede hacer uso de diagramas (histogramas, gráficos de líneas, de dispersión, de barras, entre otros), tablas, colores, símbolos, entre otros.

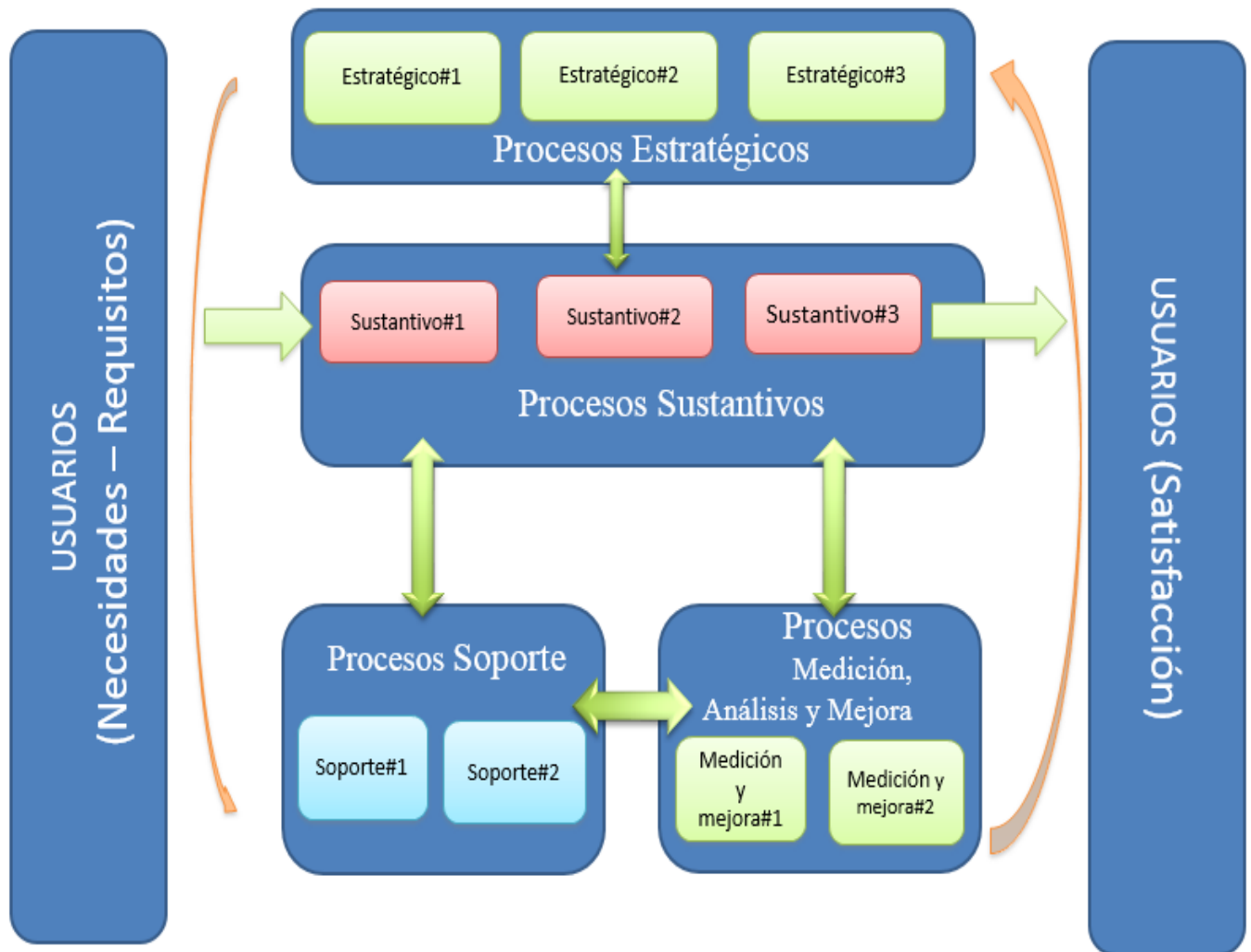
8.7 **Definición de responsabilidades:** en este apartado se debe definir los responsables de:

- La recolección de la información: se refiere a la persona que realiza la recopilación de los datos necesarios para el cálculo del indicador.
- El análisis y uso de los indicadores: corresponde a la persona responsable de realizar el análisis y uso del indicador en estudio.
- La comunicación de los resultados a los responsables: indica a la persona encargada de comunicar los resultados del indicador a los interesados.



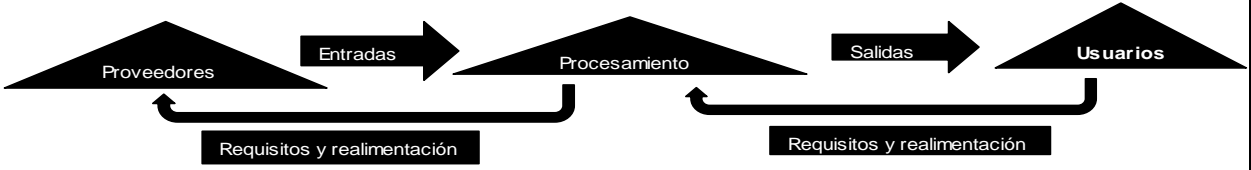
8.8 **Definición de umbral:** es necesario indicar la meta a alcanzar con el indicador, la cual, debe estar directamente relacionada con el objetivo del proceso, puede corresponder a un rango, un mínimo, un máximo, un valor, entre otros.

**9. Anexos.**





Anexo #1 Ejemplo de Mapa de Procesos Institucionales





Anexo #2 Ejemplo de Ficha de proceso (Descripción general del proceso y sus indicadores)

 <p><b>mopt</b> Seguridad Vial</p>		Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)			
<b>Versión:</b>	<b>Fecha vigencia:</b> dd/mm/aaaa	<b>Nombre del Proceso:</b>		<b>Código Proceso:</b>	<b>Tipo Proceso:</b>
<b>Objetivo general del proceso:</b>					
<b>Dueño del proceso:</b>					
<b>Alcance del proceso:</b>					
<b>Fundamento Normativo:</b>					
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Procesamiento</b>	<b>Salidas</b>	<b>Usuarios</b>	
 <pre> graph LR     P[Proveedores] -- Entradas --&gt; PR[Procesamiento]     PR -- Salidas --&gt; U[Usuarios]     U -- "Requisitos y realimentación" --&gt; PR     PR -- "Requisitos y realimentación" --&gt; P             </pre>					

















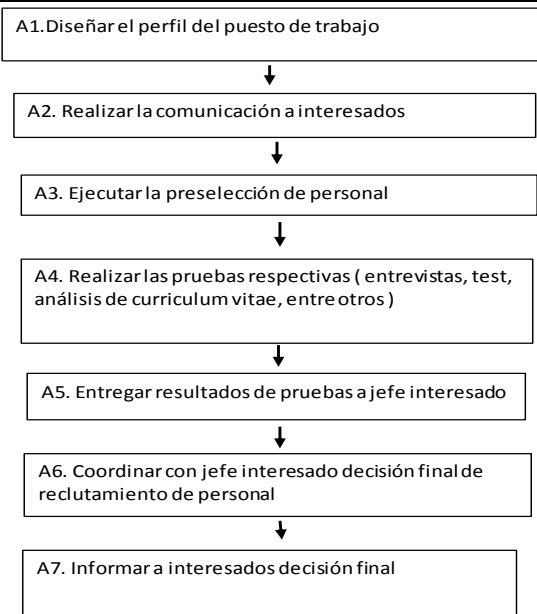
<b>Versión:</b>	<b>Fecha vigencia:</b> dd/mm/aaaa	<b>Nombre del Proceso:</b>	<b>Código Proceso:</b>	<b>Tipo Proceso:</b>
<b>Denominación del indicador ( Descripción cualitativa del concepto a valorar )</b>				
<b>Forma de cálculo del indicador ( Descripción cuantitativa )</b>				
<b>Frecuencia de medición:</b>				
		Hora: <input type="text"/>	Trimestre: <input type="text"/>	
		Día: <input type="text"/>	Cuatrimestre: <input type="text"/>	
		Semana: <input type="text"/>	Semestre: <input type="text"/>	
		Mes: <input type="text"/>	Año: <input type="text"/>	
		Bimestre: <input type="text"/>	Otro: <input type="text"/>	
<b>Fuentes de información:</b>				
<b>Forma de representación:</b>				
Radial: 	<input type="text"/>	Barras: 	<input type="text"/>	
Circular: 	<input type="text"/>	Líneas: 	<input type="text"/>	
Otro:	<input type="text"/>			
<b>Responsables del indicador:</b>	<b>Generación:</b>			
	<b>Análisis y uso:</b>			
	<b>Comunicación a interesados:</b>			
<b>Definición del umbral ( meta ):</b>				

Anexo #3 Ejemplos ficticios de Ficha de proceso













		<b>Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)</b>							
<b>Versión:</b> 001	<b>Fecha vigencia:</b> 12/10/2015	<b>Proceso ( EJEMPLO): Formulación de las Acciones Estratégicas para la Década de la Seguridad Vial 2011-2020</b>		<b>Código Proceso:</b> 01.01.001					
<b>Objetivo general del proceso:</b>		Elaborar los lineamientos generales de Seguridad Vial con acciones específicas tanto para cada actor externo e interno, sean públicos, privados o sociedad civil en el periodo de vigencia del Plan							
<b>Dueño del proceso:</b>		Encargado del Area de Planificación y Evaluación							
<b>Alcance del proceso:</b>		<b>El proceso inicia con:</b> analizar estadísticas de accidentes de tránsito a nivel nacional , elaborados por el área de Investigación y Estadística, <b>y finaliza con:</b> remitir el acuerdo de Junta Directiva sobre la aprobación del Plan de Acciones Estratégicas para la década de la Seguridad Vial a interesados							
<b>Fundamento Normativo:</b>		Ley De Planificación Nacional, Ley General de Administración Pública, Ley de Control Interno, Decreto Ejecutivo del Plan Nacional de Seguridad Vial, Lineamientos de Acción Internacionales de la Década de la Seguridad Vial							
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Procesamiento</b>		<b>Salidas</b>					
P1.Dirección de Proyectos	E1. Personal ( 1 Director de Proyectos, Profesionales en diversas áreas como planificación, administración, estadística, comunicación, ingeniería, trabajo social, entre otros)	A1. Analizar estadísticas de tránsito a nivel nacional ( elaboradas por área de Investigación del Cosevi)	S1. Documento Plan de las Acciones Estratégicas para la Década de la Seguridad Vial 2011-2020	U1. Junta Directiva, Dirección Ejecutiva del COSEVI					
	E2. Manual de estructura definida por el equipo de trabajo	A2. Elaborar documento de diagnóstico de seguridad vial en nivel nacional.							
	E3. Mobiliario y equipo de oficina	A3. Determinar en forma conjunta con los demás integrantes de la Dirección y representantes de las Direcciones ejecutoras de proyectos, los cantones de alto riesgo en accidentes de tránsito a ser intervenidos por cada año del Plan.							
	E4. Insumos de información	A4. Vincular el Plan de Acciones Estratégicas para la Década de la Seguridad Vial 2011-2020 con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Transportes.							
P2.MOPT	E5. Personal de Direcciones Generales del MOPT	A5. Definir las políticas en seguridad vial y los objetivos generales y específicos del plan.	S2. Acuerdo de Junta Directiva de la aprobación del Plan respectivo	U2. Direcciones Generales del MOPT					
	E6. Insumos de información	A6. Plantear las metas anuales a implementar por las distintas instituciones y los usuarios del sistema vial.							
P3. Otras instituciones	E7. Personal de otras instituciones	A7. Elaborar Plan de Acciones Estratégicas para la Década de la Seguridad Vial 2011-2020.		U3. Entes Externos ( CCSS, Cruz Roja, INS, Ministerio de Salud, IAFA, entre otros)					
	E8. Insumos de información	A8. Remitir a la Dirección Ejecutiva y a la Junta Directiva el Plan de Acciones para su aprobación.							
		A9. Remitir acuerdo para su respectivo trámite a las Direcciones Generales del MOPT, Entes Externos y a la sociedad civil , para que sirva como lineamiento en los planes operativos.		U4. Sociedad Civil					
Proveedores		Entradas		Procesamiento		Salidas		Usuarios	
Requisitos y realimentación					Requisitos y realimentación				

**DIRECCIÓN DE PROYECTOS**  
**AREA DE PLANIFICACION Y EVALUACION**

<b>Versión:</b> 001	<b>Fecha vigencia:</b> 12/10/2015	<b>Proceso ( EJEMPLO):</b> Formulación de las Acciones Estratégicas para la Década de la Seguridad Vial 2011-2020	<b>Código Proceso:</b> CSV-10-005	<b>Tipo Proceso:</b> Estratégico																				
<b>Denominación del indicador ( Descripción cualitativa del concepto a valorar )</b>		% de cumplimiento de plan de Acción( Eficacia)																						
<b>Forma de cálculo del indicador ( Descripción cuantitativa )</b>		# actividades realizadas / Total actividades planificadas ( según cronograma de trabajo)																						
<b>Frecuencia de medición:</b>		<table border="0"> <tr> <td>Hora:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Trimestre:</td> <td><input checked="" type="text" value="x"/></td> </tr> <tr> <td>Día:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Cuatrimestre:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Semana:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Semestre:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Mes:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Año:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Bimestre:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Otro:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>			Hora:	<input type="text"/>	Trimestre:	<input checked="" type="text" value="x"/>	Día:	<input type="text"/>	Cuatrimestre:	<input type="text"/>	Semana:	<input type="text"/>	Semestre:	<input type="text"/>	Mes:	<input type="text"/>	Año:	<input type="text"/>	Bimestre:	<input type="text"/>	Otro:	<input type="text"/>
Hora:	<input type="text"/>	Trimestre:	<input checked="" type="text" value="x"/>																					
Día:	<input type="text"/>	Cuatrimestre:	<input type="text"/>																					
Semana:	<input type="text"/>	Semestre:	<input type="text"/>																					
Mes:	<input type="text"/>	Año:	<input type="text"/>																					
Bimestre:	<input type="text"/>	Otro:	<input type="text"/>																					
<b>Fuentes de información:</b>		Cronograma de trabajo																						
<b>Forma de representación:</b>		<table border="0"> <tr> <td>Radial: </td> <td><input type="text"/></td> <td>Barras: </td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Circular: </td> <td><input type="text"/></td> <td>Líneas: </td> <td><input checked="" type="text" value="x"/></td> </tr> <tr> <td>Otro:</td> <td><input type="text"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Radial: 	<input type="text"/>	Barras: 	<input type="text"/>	Circular: 	<input type="text"/>	Líneas: 	<input checked="" type="text" value="x"/>	Otro:	<input type="text"/>										
Radial: 	<input type="text"/>	Barras: 	<input type="text"/>																					
Circular: 	<input type="text"/>	Líneas: 	<input checked="" type="text" value="x"/>																					
Otro:	<input type="text"/>																							
<b>Responsables del indicador:</b>		<b>Generación:</b> Analista de planificación y evaluación																						
		<b>Análisis y uso:</b> Encargado de Planificación y Evaluación																						
		<b>Comunicación a interesados:</b> Director de Proyectos																						
<b>Definición del umbral ( meta ):</b>		100% al terminar el plan de Acción																						

		Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)	
<b>Versión:</b> 001	<b>Fecha vigencia:</b> 12/10/2015	<b>Proceso ( EJEMPLO):</b> Reclutamiento del personal	<b>Código Proceso:</b> CSV-10-125
			<b>Tipo Proceso:</b> Soporte
<b>Objetivo general del proceso:</b>		Realizar el reclutamiento del personal de acuerdo a la normativa aplicable, con el fin de dotar de recursos humanos idóneos a la institución.	
<b>Dueño del proceso:</b>		Encargado de la Unidad de Desarrollo	
<b>Alcance del proceso:</b>		<b>El proceso inicia con:</b> diseñar el perfil del puesto de trabajo <b>y finaliza con:</b> informar a interesados decisión final de reclutamiento de personal	
<b>Fundamento Normativo:</b>		Ley General de Administración Pública, Ley de Administración Vial, Estatuto de Servicio Civil y su reglamento, Lineamientos específicos del Servicio Civil en materia de reclutamiento y selección	
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Procesamiento</b>	<b>Salidas</b>
			
P1. Dirección General de Servicio Civil	E1. Registro de elegibles		S1. Resultados de pruebas aplicadas
P2. Mercado Laboral	E2. Personal que cumpla requisitos		
P3. COSEVI	E3. Mobiliario y equipo		S2. Documento de decisión final de reclutamiento
	E4. Personal encargado de realizar el proceso de reclutamiento de personal		
			U1. Jefe interesado en la contratación
			U2. Personal participante en el proceso
			U3. Otros entes involucrados ( dpto de Recursos Humanos, Dirección de Servicio Civil, entre otros)
Proveedores	Entradas	Procesamiento	Salidas
			Usuarios
	Requisitos y realimentación		Requisitos y realimentación

**DIRECCIÓN DE PROYECTOS  
AREA DE PLANIFICACION Y EVALUACION**

<b>Versión:</b> 001	<b>Fecha vigencia:</b> 12/10/2015	<b>Proceso ( EJEMPLO):</b> Reclutamiento del personal	<b>Código Proceso:</b> CSV-10-125	<b>Tipo Proceso:</b> Soporte																				
<b>Denominación del indicador ( Descripción cualitativa del concepto a valorar )</b>		Productividad del proceso de reclutamiento ( Eficiencia)																						
<b>Forma de cálculo del indicador ( Descripción cuantitativa)</b>		# personas reclutadas / total de horas hombre invertidas por los funcionarios que participaron en el proceso de reclutamiento																						
<b>Frecuencia de medición:</b>		<table border="0"> <tr> <td>Hora:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Trimestre:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Día:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Cuatrimestre:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Semana:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Semestre:</td> <td align="center"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Mes:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Año:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Bimestre:</td> <td><input type="text"/></td> <td>Otro:</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>			Hora:	<input type="text"/>	Trimestre:	<input type="text"/>	Día:	<input type="text"/>	Cuatrimestre:	<input type="text"/>	Semana:	<input type="text"/>	Semestre:	<input checked="" type="checkbox"/>	Mes:	<input type="text"/>	Año:	<input type="text"/>	Bimestre:	<input type="text"/>	Otro:	<input type="text"/>
Hora:	<input type="text"/>	Trimestre:	<input type="text"/>																					
Día:	<input type="text"/>	Cuatrimestre:	<input type="text"/>																					
Semana:	<input type="text"/>	Semestre:	<input checked="" type="checkbox"/>																					
Mes:	<input type="text"/>	Año:	<input type="text"/>																					
Bimestre:	<input type="text"/>	Otro:	<input type="text"/>																					
<b>Fuentes de información:</b>		Registros propios del departamento de Recursos Humanos																						
<b>Forma de representación:</b>		<table border="0"> <tr> <td>Radial: </td> <td><input type="text"/></td> <td>Barras: </td> <td align="center"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Circular: </td> <td><input type="text"/></td> <td>Líneas: </td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Otro:</td> <td><input type="text"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Radial: 	<input type="text"/>	Barras: 	<input checked="" type="checkbox"/>	Circular: 	<input type="text"/>	Líneas: 	<input type="text"/>	Otro:	<input type="text"/>										
Radial: 	<input type="text"/>	Barras: 	<input checked="" type="checkbox"/>																					
Circular: 	<input type="text"/>	Líneas: 	<input type="text"/>																					
Otro:	<input type="text"/>																							
<b>Responsables del indicador:</b>		<b>Generación:</b> Analista de la unidad de Desarrollo																						
		<b>Análisis y uso:</b> Encargado de la unidad de Desarrollo																						
		<b>Comunicación a interesados:</b> Jefe del departamento de Recursos Humanos																						
<b>Definición del umbral ( meta ):</b>		Mayor o igual a 0,5																						

**10. Autor.**

**Guía realizada por:**

---

**Ing. Ronny Rojas Cartín, MBA.  
Área de Planificación y Evaluación.  
Dirección de Proyectos  
Consejo de Seguridad Vial**