



**TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de Graduación para optar por el título de Bachiller en Administración de  
Empresas

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN  
SOCIAL AL CIUDADANO DE ORO, PARA LA PARTE TÉCNICA DE LA  
CONTRATACIÓN EXTERNA DEL ÁREA DE CIUDADANO DE ORO Y PARA EL  
ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES**

TOMO II

Realizado por:

**KAROLINA VALVERDE JIMÉNEZ**

Profesora guía:

**LIC. XENIA CHANTO SÁNCHEZ**

San José, Junio 2011

## TABLA DE CONTENIDOS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Índice de cuadros</b> .....   | <b>IV</b> |
| <b>Índice de figuras</b> .....   | <b>IV</b> |
| <b>Introducción</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>Capítulo I Generalidades de la Investigación</b> .....  | <b>3</b>  |
| A. OBJETIVOS.....  | 3         |
| B. ALCANCE .....   | 4         |
| C. VARIABLES DE ESTUDIO.....   | 5         |
| <b>Capítulo II Propuestas Generales</b> .....  | <b>13</b> |
| A. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....  | 13        |
| 1. descripción del organigrama .....   | 13        |
| 2. distribución de las instalaciones físicas.....  | 17        |
| 3. análisis foda .....   | 17        |
| <b>Capítulo III Manual de Procedimientos para la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro y para la Contratación Externa del Área de Ciudadano de Oro y Área de Servicios y Beneficios Sociales</b> ..... | <b>18</b> |
| A. PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE CIUDADANO DE ORO .....   | 20        |
| 1. Atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro .....  | 21        |
| 2. Cursos libres de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro. 30   |           |
| 3. Investigación y Seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.....  | 37        |
| 4. Parte técnica de la contratación externa para cursos o talleres .....   | 44        |
| 5. Parte técnica de la contratación externa para la alimentación .....   | 57        |
| 6. Parte técnica de la contratación externa de imagen.....   | 68        |
| 7. Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro .....  | 82        |
| B. PROCEDIMIENTOS ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES.....   | 91        |
| 1. Elaboración del plan anual operativo .....  | 92        |
| 2. Evaluaciones del plan anual operativo .....   | 101       |
| 3. Compras por caja chica del área de servicios y beneficios sociales .....  | 109       |
| 4. Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales .....  | 117       |
| 5. Control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales .....  | 128       |
| 6. Salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.....  | 145       |
| 7. Control de suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales .....  | 153       |

|   |            |
|---|------------|
| 8. Solicitud de vehículos de la ccss.....   | 160        |
| 9. Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus .  | 169        |
| 10. Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales..... | 182        |
| C. ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....  | 190        |
| <b>Referencias bibliográficas.....</b>  | <b>203</b> |

## ÍNDICE DE CUADROS

|  |    |
|--|----|
| Cuadro N°1: Procedimientos en estudio..... | 18 |
|--|----|

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura N°1: Codificación.....   | 6  |
| Figura N°2: Estructura Organizacional Dirección de Prestaciones Sociales..... | 14 |
| Figura N°3: Estructura Organizacional Área de Ciudadano de Oro.....           | 16 |



## INTRODUCCIÓN

Es importante mantener un registro de las actividades realizadas en cada departamento de la Institución, lo cual permite una mejor organización de las labores que contribuyen al logro de los objetivos y metas planteadas. En la actualidad la eficiencia y eficacia son características que buscan un mejor desarrollo y desempeño del trabajo de cada funcionario.

Por lo que es significativo contar con herramientas estratégicas que contribuyan al logro de lo planteado, y de ahí la importancia de un manual de procedimientos.

Con el objetivo de elaborar un manual de procedimientos para la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro, para la parte técnica de la contratación externa del Área de Ciudadano de Oro y para las labores administrativas detalladas del Área de Servicios y Beneficios Sociales, se realizó un análisis de la situación actual de cada procedimiento.

Una vez analizada la situación actual, se procedió a elaborar el manual de procedimientos, con el objetivo de ofrecer un estándar en las actividades, hacer uso de los formularios necesarios, aplicar las políticas establecidas y sistematizar las actividades.

El tomo II corresponde al manual de procedimientos propuesto, el cual está compuesto por tres capítulos estructurados de la siguiente manera:

El capítulo I corresponde a las generalidades de la investigación.

El capítulo II corresponde a las propuestas generales para el Área de Ciudadano de Oro y para el Área de Servicios y Beneficios Sociales, correspondiente al organigrama, la distribución de planta y el FODA.

El capítulo III corresponde a la propuesta del manual de procedimientos para la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro, para la parte técnica

de la contratación externa y para las labores administrativas detalladas del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

# CAPÍTULO I

## GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

El capítulo indicado desarrolla los aspectos relacionados con los objetivos, el alcance y las variables del estudio.

### A. OBJETIVOS

#### 1. General:

Diseñar técnicamente un manual de procedimientos para las áreas en estudio del Área de Ciudadano de Oro y del Área de Servicios y Beneficios Sociales, que permita guiar a los trabajadores hacia un desempeño adecuado en el logro del bienestar de la población en estudio.

#### 2. Específicos:

- a. Identificar los objetivos de las unidades en estudio del Área de Ciudadano de Oro y del Área de Servicios y Beneficios Sociales.
- b. Identificar los responsables de cada actividad.
- c. Identificar los medios y sistemas de comunicación que se utilizan en cada procedimiento.
- d. Definir los objetivos para cada procedimiento analizado.
- e. Establecer los documentos y formularios asociados a cada procedimiento.
- f. Diseñar los formularios para los procedimientos establecidos.
- g. Establecer las políticas para cada procedimiento.
- h. Realizar los diagramas de flujos para los procedimientos determinados.

## **B. ALCANCE**

La presente investigación abarcó el diseño del manual de procedimientos para la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro, para la parte técnica de la contratación externa del Área de Ciudadano de Oro y para las labores administrativas detalladas del Área de Servicios y Beneficios Sociales, los cuales se puntualizan a continuación:

### **1. Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro:**

- a. Atención legal, psicológica, fisioterapéutica.
- b. Cursos libres.
- c. Investigación y seguimiento

### **2. Parte técnica de la contratación externa del Área de Ciudadano de Oro:**

- a. Contratación de cursos o talleres
- b. Contratación de la alimentación
- c. Contratación de imagen
- d. Contratación para la elaboración de tarjetas de Ciudadano de Oro.

### **3. Labores administrativas del Área de Servicios y Beneficios Sociales:**

- a. Elaboración del PAO.
- b. Evaluación del PAO.
- c. Compras caja chica.
- d. Reparación de equipos informáticos.
- e. Control de Activos.
- f. Salida de activos.
- g. Control de Suministros.
- h. Solicitud de vehículo.
- i. Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o bus.
- j. Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.

## **C. VARIABLES DE ESTUDIO**

Las variables de estudio son las características o propiedades del objeto de estudio, que están relacionadas con las labores, tareas y trámites de los procedimientos.

### **1. Lista de variables de estudio**

- a.** Portada.
- b.** Descripción del procedimiento.
- c.** Objetivo del procedimiento.
- d.** Alcances del procedimiento.
- e.** Responsables del procedimiento.
- f.** Políticas del procedimiento.
- g.** Formularios del procedimiento.
- h.** Sistemas de información.
- i.** Glosario.
- j.** Actividades del procedimiento.
- k.** Diagrama de flujo.
- l.** Histórico de modificaciones.
- m.** Histórico de modificaciones.

### **2. Detalle o descripción de las variables de estudio**

#### **a. Portada**

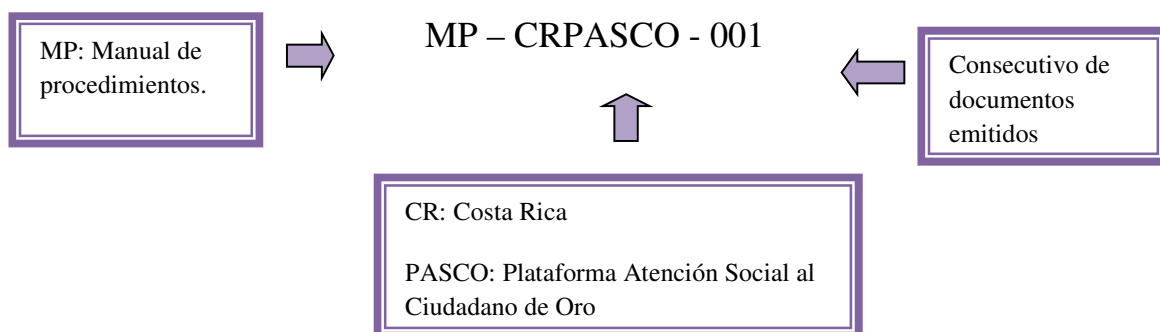
Es importante que en la primera página de cada procedimiento se presente el encabezado, la identificación de la empresa por medio de su logotipo, el título del procedimiento y un pie de página con las unidades responsables de la elaboración, revisión y autorización del procedimiento.

### a.1. Encabezado


El encabezado proporciona información sobre el tipo de manual al que se refiere, el nombre y el logotipo de la institución, el número de versión del documento, el código que permite identificar al país y al departamento al que se refiere, la fecha de emisión y de revisión, y el número de páginas que contiene el documento.

Es importante mencionar que cada procedimiento debe contener un código, que está compuesto por dos caracteres alfabéticos e indican el tipo de documento. Seguido esta un campo alfabético de 6 ó 7 caracteres, los dos primeros indican el país al cual corresponde el documento, y los demás el procedimiento al que corresponde el manual. Finalmente se presenta un campo numérico de tres caracteres para el consecutivo de los documentos emitidos por el Área.

**Figura N° 1**  
**CODIFICACIÓN**  
**DIRECCIÓN PRESTACIONES**  
**SOCIALES**  
**MARZO 2011**



*FUENTE: Elaboración con información suministrada por el Área de Ciudadano de Oro y Área de Servicios y Beneficios Sociales.*

|   |                                 |                               |
|---|---------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                               |
|   | CÓDIGO: MP-CRPASCO-001          | VERSIÓN: 01                   |
|   | FECHA EMISIÓN:<br>DD/MM/AAAA    | FECHA REVISIÓN:<br>DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 1 de 1                  |                               |

### **a.2. La identificación de la empresa**

Para el Área de Ciudadano de Oro, se utiliza el siguiente logo que permite identificarla:



Y para el Área de Servicios y Beneficios Sociales, se utiliza el logo de la institución:



### **a.3. El título del procedimiento**

El título indica el nombre del procedimiento correspondiente.

#### **a.4. Pie de página**

El pie de página contiene información referente al nombre y puesto del responsable de elaborar, revisar y autorizar la formalización del procedimiento.

| <b>Elaboró</b> | <b>Revisó</b> | <b>Autorizó</b> |
|----------------|---------------|-----------------|
| Firma          | Firma         | Firma           |
| Nombre         | Nombre        | Nombre          |
| Puesto         | Puesto        | Puesto          |

#### **a. Descripción del procedimiento**

Explica brevemente en qué consiste el procedimiento.

#### **b. Objetivo del procedimiento**

Explica el propósito que se pretende cumplir con el procedimiento.

#### **c. Alcances del procedimiento**

Son las áreas involucradas en el procedimiento.

#### **d. Responsables del procedimiento**

Son los responsables de los departamentos y personas involucrados en el procedimiento.

#### **e. Políticas del procedimiento**

Normas, criterios, leyes y reglamentos generales de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el procedimiento.

#### **f. Formularios del procedimiento**

Son los formularios y documentos necesarios en cada procedimiento.



**g. Sistemas de información**

Programas computacionales que permiten el trámite de los procedimientos.

**h. Glosario**

Es la lista y explicación de los conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y las técnicas de elaboración en cada uno de los procedimientos.

**i. Actividades del procedimiento**

Detalle de las actividades, tareas y labores que deben seguir los responsables del procedimiento.

**j. Diagrama de flujo**

Representa gráficamente las actividades de cada procedimiento.

**k. Histórico de modificaciones**

Es el historial de modificaciones de cada procedimiento, donde se detalla la fecha y el número del documento o solicitud de modificación del procedimiento, se detalla también la persona que lo revisó y la modificación que se le aplicó al procedimiento.

**l. Formato de presentación de los documentos**

El formato a utilizar en el manual de procedimientos para el Área de Ciudadano de Oro y el Área de Servicios y Beneficios Sociales, es el siguiente:



CIUDADANO  
De ORO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: \_\_\_\_\_

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: DD/MM/AAAA

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 1



CIUDADANO  
De ORO

| <b>Elaboró</b>   | <b>Revisó</b>    | <b>Autorizó</b>  |
|------------------|------------------|------------------|
| Firma            | Firma            | Firma            |
| Nombre<br>Puesto | Nombre<br>Puesto | Nombre<br>Puesto |



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: \_\_\_\_\_

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: DD/MM/AAAA

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 2 de 7

**Nombre del procedimiento**

- a. Descripción
- b. Objetivo
- c. Alcances
- d. Responsables
- e. Políticas
- f. Formularios
- g. Sistemas de información
- h. Glosario
- i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |           |             |
|-------------------------------|-----------|-------------|
| Paso                          | Actividad | Responsable |
|                               |           |             |
|                               |           |             |
|                               |           |             |
|                               |           |             |
|                               |           |             |
|                               |           |             |
|                               |           |             |
|                               |           |             |
|                               |           |             |

**j. Diagrama de Flujo**

|  | Descripción de actividades | Puesto | Puesto | Puesto |
|--|----------------------------|--------|--------|--------|
|  |                            |        |        |        |

**k. Histórico de modificaciones**

| Historial de Modificaciones |                            |          |                |
|-----------------------------|----------------------------|----------|----------------|
| Fecha                       | Número Solicitud de cambio | Revisión | Modificaciones |
|                             |                            |          |                |
|                             |                            |          |                |
|                             |                            |          |                |
|                             |                            |          |                |

## **CAPÍTULO II**

### **PROPUESTAS GENERALES**

El presente capítulo abarca la propuesta de mejora para el organigrama, la distribución de las instalaciones físicas y el FODA.

#### **A. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

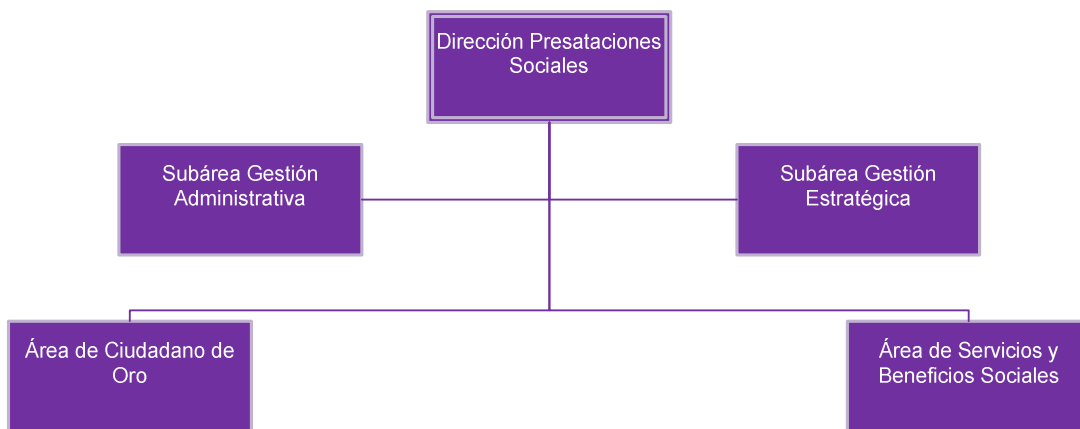
##### **1. Descripción del organigrama**

###### **a. Organigrama de la Dirección de Prestaciones Sociales.**

Se propone un organigrama para la Dirección de Prestaciones Sociales, con las siguientes modificaciones:

- La Subárea de Gestión Administrativa forma parte de la Dirección de Prestaciones Sociales.
- La Subárea de Gestión Estratégica forma parte de la Dirección de Prestaciones Sociales.

**Figura N° 2**  
**ORGANIGRAMA**  
**DIRECCIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES**  
**ABRIL 2011**



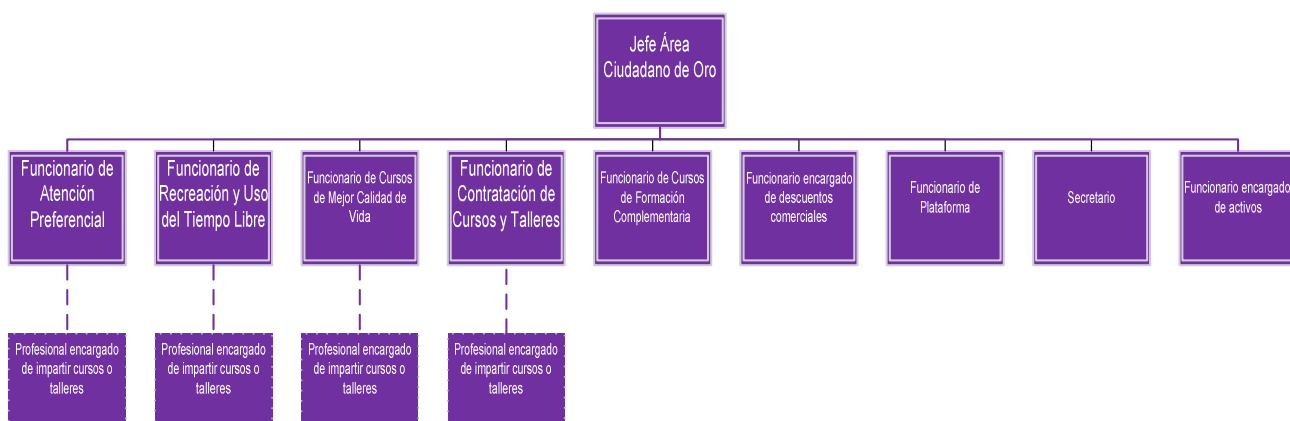
*Fuente: Elaboración con base en información brindada por la Dirección de Prestaciones Sociales*

## **b. Organigrama del Área de Ciudadano de Oro**

Ya que el Área de Ciudadano de Oro no cuenta actualmente con un organigrama, se presenta la propuesta del siguiente:

- Está formado por el jefe del área.
- Y lo integran funcionarios que se encargan de los siguientes componentes:
  - Componente Atención Preferencial.
  - Componente Recreación y Uso del tiempo libre.
  - Componente de Cursos de Mejor Calidad de Vida.
  - Componente de Cursos de Formación Complementaria.
  - Componente de Descuentos Comerciales.
- También están incluidos los funcionarios encargados de labores administrativas, los cuales se detallan:
  - Funcionario encargado de la plataforma.
  - Secretario.
- El personal de contratación externa serán temporales, por lo tanto se representan con línea punteada dentro del organigrama.

**Figura N° 3**  
**ORGANIGRAMA**  
**ÁREA DE CIUDADANO DE ORO**  
**ABRIL 2011**



*Fuente: Elaboración con base en información brindada por el Área de Ciudadano de Oro*

**c. Organigrama del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

El Área de Servicios y Beneficios Sociales cuenta con un organigrama que muestra su distribución organizacional de una manera correcta.



## **2. Distribución de las instalaciones físicas**

Las instalaciones físicas del Área de Ciudadano de Oro, se encuentran ubicadas en un espacio apto, ya que se hallan cercanas a la Dirección de Prestaciones Sociales, lo que facilita que los funcionarios de esta área se puedan desplazar fácilmente en caso de que se presente alguna reunión o para evacuar dudas.

Además por atender o brindar ayuda a las personas mayores de 65 años es conveniente que su oficina se encuentre en el primer piso del Edificio Genaro Valverde de la CCSS.

Es importante hacer las modificaciones necesarias para poder dar inicio con la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.

El Área de Servicios y Beneficios Sociales, cuenta con una ubicación y distribución de las oficinas de una manera adecuada y en concordancia con sus necesidades.

## **3. Análisis FODA**

En cuanto al análisis FODA es importante que en el Área de Ciudadano de Oro y el Área de Servicios y Beneficios Sociales, se plantee una reunión general, de manera que la participación de todos sus componentes sea de gran ayuda y apoyo para establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de esta área.

El análisis FODA permite una visión amplia de la situación externa e interna del área, lo cual ayuda a la toma de buenas decisiones para obtener un mayor bienestar hacia los Ciudadanos de Oro costarricenses.

## CAPÍTULO III

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN SOCIAL AL CIUDADANO DE ORO Y PARA LA CONTRATACIÓN EXTERNA DEL ÁREA DE CIUDADANO DE ORO Y ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

En el presente capítulo se muestran los 17 procedimientos en estudio, los cuales detallan la descripción de los procedimientos propuestos, el objetivo, los alcances, los responsables, los formularios, los sistemas de información, las políticas, el cuadro de actividades y el diagrama de flujo.

A continuación se detallan los procedimientos que se proponen para el presente trabajo:

**Cuadro N° 1**  
**PROCEDIMIENTOS EN ESTUDIO**  
**ÁREA DE CIUDADANO DE ORO Y ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES**  
**ABRIL 2011**

| PROCEDIMIENTOS EN ESTUDIO                      |                    |  |
|--|--------------------|--|
| PROCESO  | CÓDIGO             | PROCEDIMIENTO                                  |
| Plataforma Atención Social al Ciudadano de Oro | MP – CRPASCO – 001 | Atención legal, psicológica, fisioterapéutica. |
|  | MP – CRPASCO – 002 | Cursos libres                                  |
|  | MP – CRPASCO – 003 | Investigación y seguimiento                    |
| Área de Ciudadano de Oro                       | MP – CRCO – 001    | Contratación de cursos o talleres              |
|  | MP – CRCO – 002    | Contratación de la alimentación                |
|  | MP – CRCO – 003    | Contratación de imagen                         |

|   |                  |   |
|---|------------------|---|
|   | MP – CRCO – 004  | Contratación para la elaboración de tarjetas de Ciudadano de Oro.   |
| Área de Servicios y Beneficios Sociales | MP – CRSBS – 001 | Elaboración del PAO   |
|   | MP – CRSBS – 002 | Evaluación del PAO  |
|   | MP – CRSBS – 003 | Compras caja chica  |
|   | MP – CRSBS – 004 | Reparación de equipos informáticos  |
|   | MP – CRSBS – 005 | Control de Activos  |
|   | MP – CRSBS – 006 | Salida de activos   |
|   | MP – CRSBS – 007 | Control de Suministros  |
|   | MP – CRSBS – 008 | Solicitud de vehículo.  |
|   | MP – CRSBS – 009 | Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o bus.  |
|   | MP – CRSBS – 010 | Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
| Administrativo                          | MP – CRAD – 001  | Actualización del Manual de Procedimientos  |

*Fuente: Elaboración con información brindada por el Área de Ciudadano de Oro y Área de Servicios y Beneficios Sociales.*



**PROCEDIMIENTOS DEL  
ÁREA DE CIUDADANO DE  
ORO**

**CIUDADANO  
De ORO**



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRPASCO-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 8

# ATENCIÓN LEGAL, PSICOLÓGICA Y FISIOTERAPÉUTICA DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN SOCIAL AL CIUDADANO DE ORO

CIUDADANO  
De ORO

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|                              | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRPASCO-001          | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 18/04/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 8                  |                            |
| <b>Atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro</b> |                                 |                            |

### **a. Descripción**

La Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro ofrece ayuda a las personas adultas mayores en las áreas de legal, psicológica y fisioterapia, con el fin de obtener una mejor calidad de vida. La atención inicia con la solicitud de la atención presentada por parte del interesado, seguidamente se coordina con el profesional para brindar la ayuda y se le da seguimiento a las sesiones necesarias para ofrecer el beneficio a la persona que la solicitó.

### **b. Objetivo**


- Ofrecer una protección jurídica a las personas adultas mayores.
- Brindar una atención y orientación psicológica y fisioterapéutica a la persona adulta mayor, como mecanismos de promoción y prevención social.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.

### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro y el profesional encargado de brindar la asesoría en el campo legal, psicológico o fisioterapéutico.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|                              | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRPASCO-001          | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 18/04/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 8                  |                            |
| <b>Atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro</b> |                                 |                            |

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la plataforma de atención para ofrecer servicios legales, psicológicos y fisioterapéuticos deberá regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Se recibirán todas las solicitudes presentadas por las personas adultas mayores.
- El servicio será brindado para las personas adultas mayores que no cuenten con los recursos necesarios para obtener el beneficio por su propio medio.
- Una vez que se haya determinado que el ciudadano de oro aplica para que se le brinde la atención, el profesional encargado de dar la asesoría es el que determinará si procede o no ofrecer el servicio.
- Realizar una evaluación del servicio brindado cada seis meses.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Solicitud de ayuda para atención legal, psicológica y fisioterapéutica (apéndice N° 1).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRPASCO-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 8

### Atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro

#### h. Glosario

- **Atención Legal:** ayuda brindada que permite ofrecer asesoría jurídica con el fin de resolver dudas legales.
- **Atención Fisioterapéutica:** ayuda que busca el desarrollo adecuado de las funciones que producen los sistemas del cuerpo, donde su buen o mal funcionamiento, repercute en la cinética o movimiento corporal humano.
- **Atención psicológica:** ayuda brindada que permita apoyar y guiar a las personas en algún aspecto que mejore su calidad de vida.

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| Paso                          | Actividad   | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.   |   |
| 2                             | Recibir la Solicitud de Atención Legal, psicológica o fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.                             | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro                            |
| 3                             | Verificar en el sistema SIPRESOC si el solicitante puede obtener los servicios por su propio medio. Si no pase al paso 4. Si sí, fin del procedimiento.     |   |
| 4                             | Registrar en la hoja de Excel las solicitudes recibidas para mantener un control y otorgar las citas de acuerdo a la fecha de presentación de la solicitud. | Coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro |
| 5                             | Determinar qué tipo de atención es la que se requiere (legal, psicológica, fisioterapéutica)  |   |
| 6                             | Coordinar con el profesional de acuerdo a la especialidad y establecer el día en que va a brindar la atención solicitada.                                   |   |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 8

**Atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro**

|    |  |   |
|----|--|---|
| 7  | Programar las citas de los ciudadanos de oro con el profesional.   | Coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro |
| 8  | Otorgar las citas a los ciudadanos de oro, vía telefónica.   |   |
| 9  | Confirmar las citas otorgadas a los ciudadanos de oro.   |   |
| 10 | El profesional especializado determina si procede ofrecer la atención solicitada. Si sí ir al paso a 13. Si no ir al paso 11.                                  | Abogado, psicólogo, fisioterapeuta.                                 |
| 11 | Verificar si se le puede ayudar en otro servicio ofrecido por la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro. Si sí ir al paso 6, si no pasar al paso 12 | Coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro |
| 12 | Dar recomendaciones para solucionar el problema mediante otra vía. Es decir otro servicio brindado por el Área de Ciudadano de Oro. Fin del procedimiento      |   |
| 13 | El profesional realiza las sesiones de ayuda de acuerdo con las citas programadas.   | Abogado, psicólogo, fisioterapeuta.                                 |
| 14 | Determinar si es necesario otorgar otra cita. Si sí pase al paso 7. Si no ir al paso 15.   |   |
| 15 | Mantener un expediente actualizado para las personas que obtienen el servicio al igual que el registro elaborado en la hoja de Excel                           | Coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro |
| 16 | Fin del procedimiento.   |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-001

VERSIÓN: 01

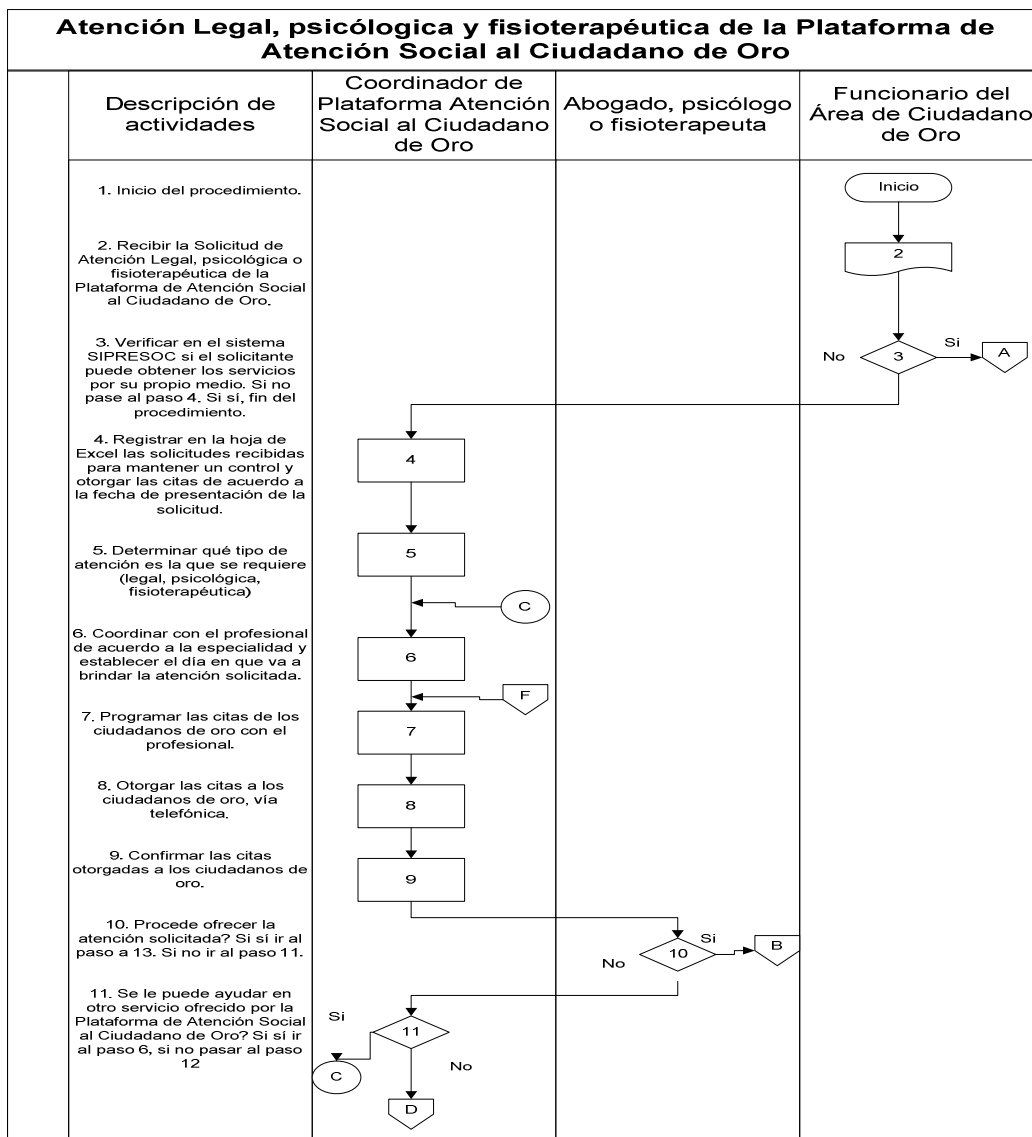
FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

**Atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-001

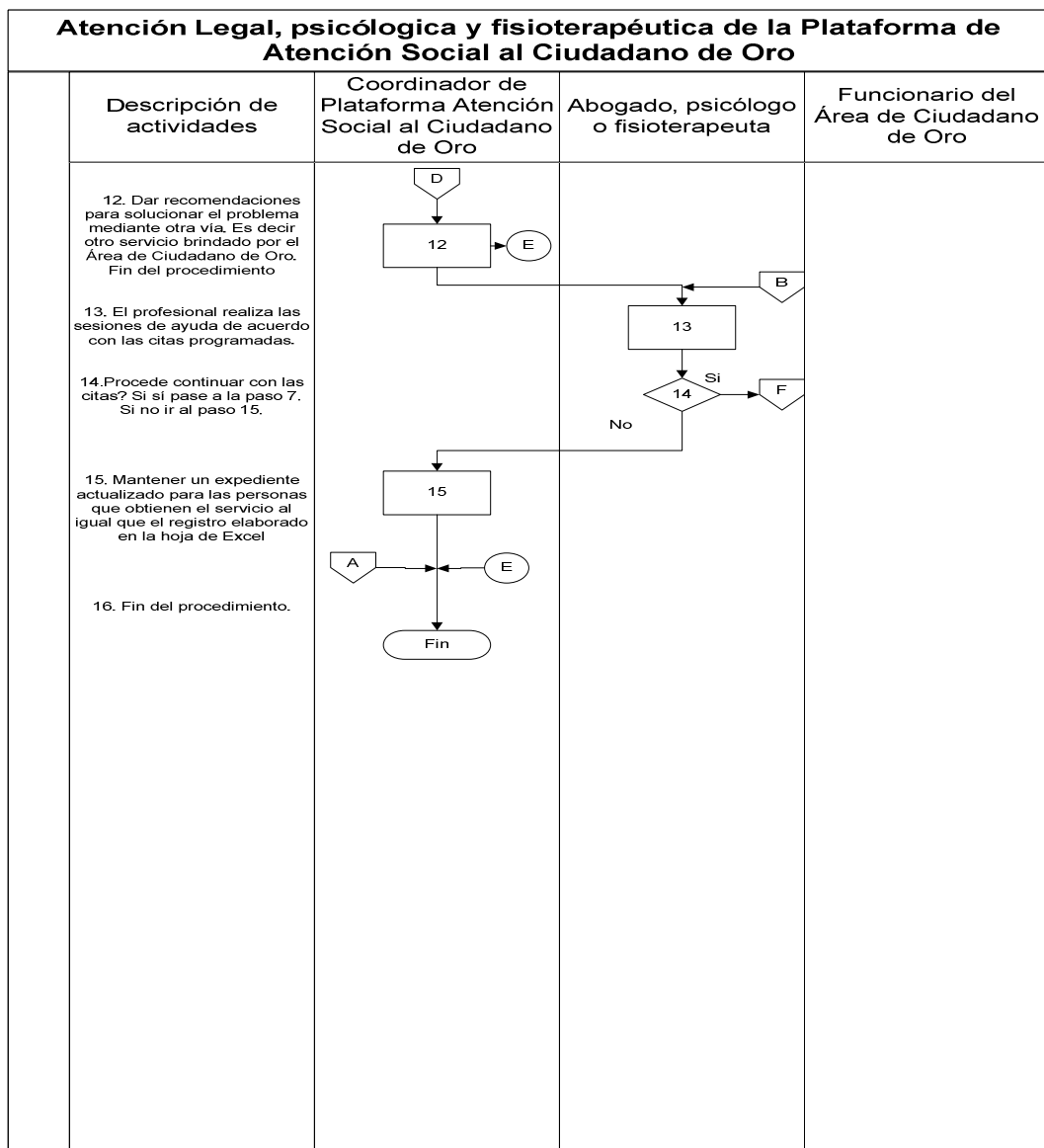
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

**Atención legal, psicológica y fisioterapeuta de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 8

**Atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro**

**k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |  |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>  |
| 18/04/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la atención legal, psicológica y fisioterapéutica de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro. |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Solicitud del servicio de atención legal, psicológica, fisioterapéutica.

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
| <b>Solicitud del Servicio de Atención</b>   |   | Numero _____         |
|   |   | Fecha ____/____/____ |
|  | PLATAFORMA ATENCIÓN SOCIAL CIUDADANO DE ORO<br>ÁREA CIUDADANO DE ORO CCSS |                      |
| <b>DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE</b>   |   |                      |
| Nombre: _____   |   |                      |
| Dirección: _____  |   |                      |
| Teléfono: _____   |   |                      |
| Tipo de pensión: _____  |   |                      |
| <b>MOTIVO DE LA SOLICITUD</b>   |   |                      |
|   |   |                      |
|   |   |                      |
|   |   |                      |
|   |   |                      |
|   |   |                      |
|   |   |                      |
|   |   |                      |
| _____<br>Funcionario encargado  |   |                      |



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRPASCO-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 6

# CURSOS LIBRES DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN SOCIAL AL CIUDADANO DE ORO

CIUDADANO  
DE ORO

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRPASCO-002          | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 18/04/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 6                  |                            |
| <b>Cursos libres de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro</b>      |                                 |                            |

### **a. Descripción**

Los cursos libres que ofrece la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro, pretende brindar una expansión educativa en diversas temáticas de interés del ciudadano de oro.

El procedimiento inicia cuando las personas adultas mayores presentan la solicitud de estudio, luego se determina cuál es la mayor demanda de cursos y seguidamente se coordina con un profesional para que brinde la atención, finalmente se le da continuidad a las sesiones necesarias para cumplir los objetivos del curso.


Es importante aclarar que los servicios que brinda el profesional en el campo son totalmente voluntarios.

### **b. Objetivo**

Ofrecer cursos libres en diversas temáticas de interés al adulto mayor para crear una expansión educativa.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable a todos los cursos libres brindados por la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRPASCO-002          | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 18/04/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 6                  |                            |
| <b>Cursos libres de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro</b>      |                                 |                            |

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro y el profesional encargado de brindar la fisioterapia.

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a los cursos libres brindados por la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro deberá regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Se recibirán todas las solicitudes presentadas por las personas adultas mayores.
- El servicio será brindado para las personas adultas mayores que no cuenten con los recursos necesarios para obtener el beneficio por su propio medio.
- Realizar una evaluación del servicio brindado cada seis meses.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Solicitud de cursos libres. (apéndice N° 1).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.

#### **h. Glosario**

- **Cursos libres:** cursos de interés del ciudadano de oro donde puedan explotar sus habilidades y así obtener una mejor calidad de vida.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 6

**Cursos libres de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro**

**i. Actividades del procedimiento**

| <b>Actividades del Procedimiento</b> |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| <b>Paso</b>                          | <b>Actividad</b>   | <b>Responsable</b>  |
| 1                                    | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                                    | Recibir la Solicitud del curso libre que se desea recibir.   | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro                            |
| 3                                    | Verificar si el solicitante aplica para la atención solicitada en el sistema de información SIPRESOC , si sí ir al paso 3, si no fin del procedimiento |   |
| 4                                    | Registrar en la hoja de Excel las solicitudes recibidas.   |   |
| 5                                    | Determinar el curso que se va a impartir   | Coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro |
| 6                                    | Coordinar con el profesional y establecer el día para brindar los cursos deseados.   |   |
| 7                                    | Citar a los ciudadanos de oro que indicaron querer participar en el curso que se tiene programa.   |   |
| 8                                    | Confirmar las citas  |   |
| 9                                    | Brindar el curso planeado e indicar a los participantes cuando será la próxima sesión.   | Profesional encargado del curso                                     |
| 10                                   | Fin del procedimiento.   |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-002

VERSIÓN: 01

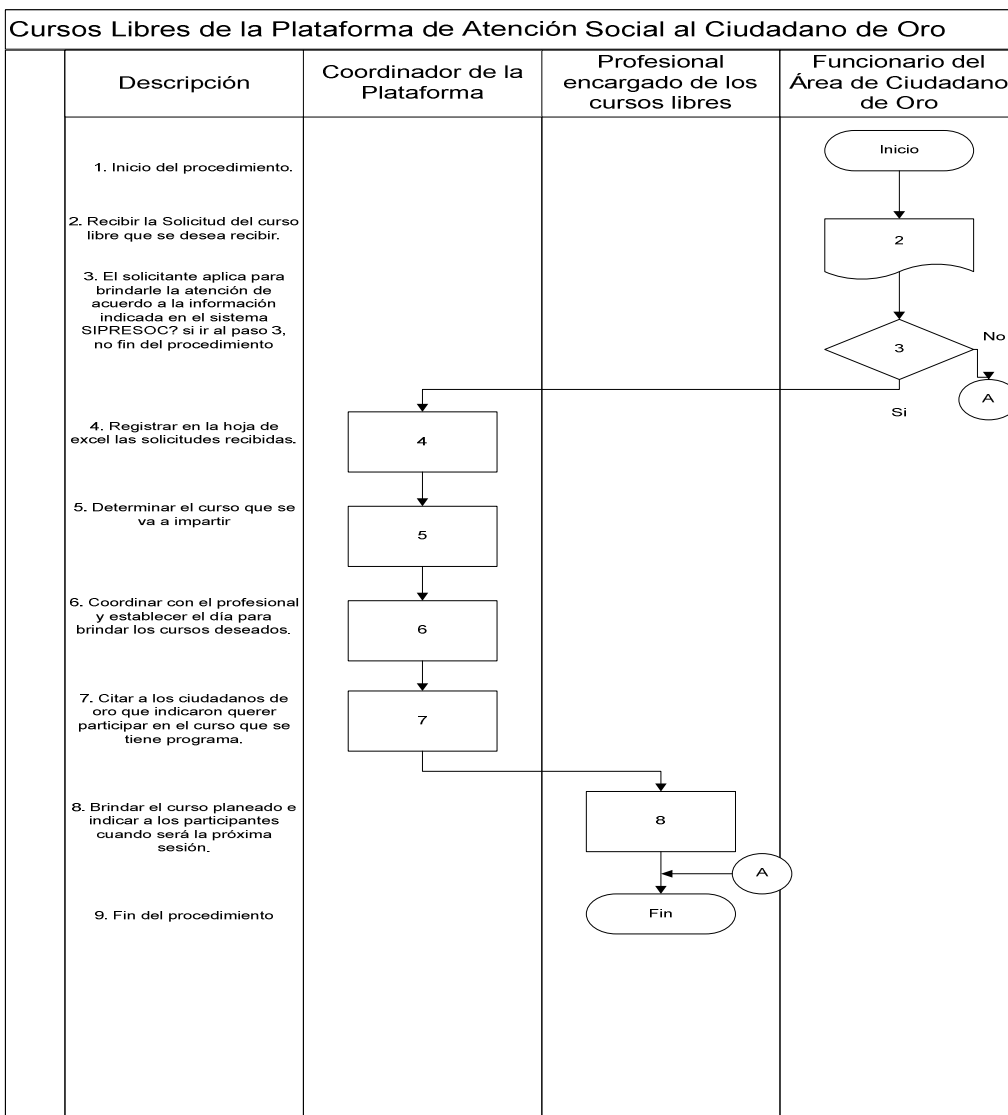
FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 6

**Cursos libres de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro**

**j. Diagrama de Flujo**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 6

**Cursos libres de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |  |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>  |
| 18/04/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para los cursos libres de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro. |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Solicitud de cursos libres.

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>Solicitud del Servicio de cursos libre</b>  | Numero _____<br>Fecha ____/____/____ |
| <br>PLATAFORMA ATENCIÓN SOCIAL CIUDADANO DE ORO<br>ÁREA CIUDADANO DE ORO CCSS |                                      |
| <b>DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE</b>  |                                      |
| Nombre: _____<br>Dirección: _____<br>Teléfono: _____<br>Tipo de pensión: _____   |                                      |
| <b>MOTIVO DE LA SOLICITUD</b>  |                                      |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____   |                                      |
| _____<br>Funcionario encargado   |                                      |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

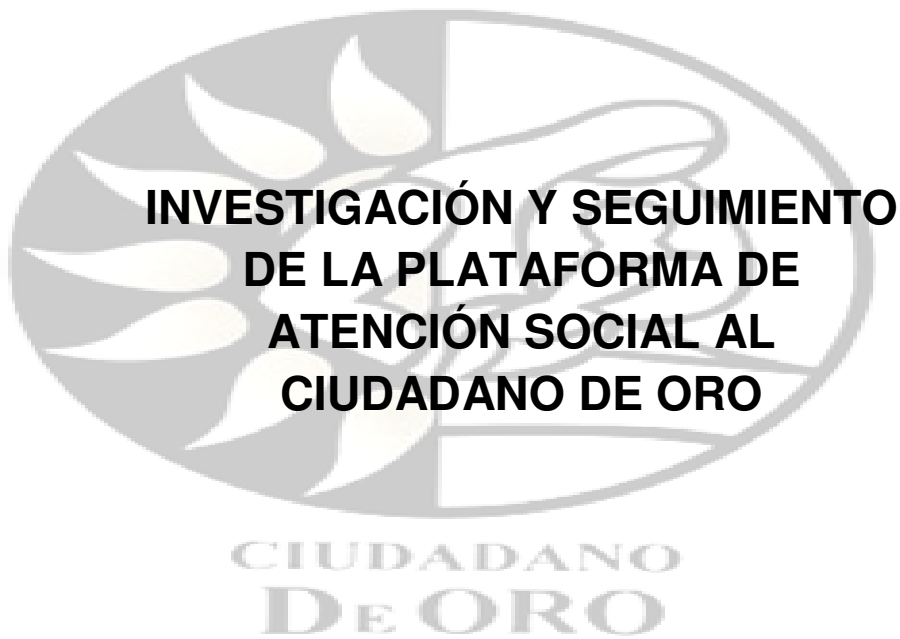
CÓDIGO: MP-CRPASCO-003

VERSIÓN: 01


FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 6



| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|           | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRPASCO-003          | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 18/04/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 2 de 6                  |                            |
| <b>Investigación y seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro</b> |                                 |                            |

### **a. Descripción**

La investigación y Seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro pretende obtener un conocimiento sobre la población adulta mayor existente, es decir los aspectos más relevantes que pueden afectar su vida, su estabilidad, sus necesidades, y de esta manera velar por la protección de los derechos del ciudadano de oro.

El proceso inicia al determinar o identificar los factores importantes de la investigación, plantear el problema, recopilar la información necesaria, crear una conclusión y brindar recomendaciones.


Se mantiene una constante observación durante el desarrollo de los servicios ofrecidos en la plataforma en estudio, con el objetivo de que con el paso del tiempo se logre una mejora continua en bienestar de los adultos mayores.

### **b. Objetivo**

Realizar una investigación y seguimiento continuo de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro, para lograr una mejora de los servicios que ofrece.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable a la investigación y seguimiento por parte de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|           | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRPASCO-003          | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 18/04/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 3 de 6                  |                            |
| <b>Investigación y seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro</b> |                                 |                            |

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento es el coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la investigación y seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro deberá regirse bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Considerar la opinión de los ciudadanos de oro para futuras mejoras del programa.
- Realizar un análisis periódicamente de los aspectos positivos y negativos de la población en estudio.
- Realizar una evaluación del servicio brindado cada seis meses.
- Promover la participación de las instituciones públicas y privadas mediante el desarrollo de planes conjuntos para velar por la calidad de vida y la protección de los derechos de la persona adulta mayor.
- Incorporar a la comunidad en la definición y ejecución de acciones orientadas a prevenir estados de vulnerabilidad social en el adulto mayor.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Formulario para la evaluación de la ayuda brindada por la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRPASCO-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 6

### Investigación y seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro

#### g. Sistemas de información

- Microsoft Excel.

#### h. Glosario

- **Investigación:** investigaciones realizadas por el Área de Ciudadano de Oro y por otras instituciones involucradas, para el mejoramiento del servicio.
- **Seguimiento:** permite evaluar la calidad e impacto del servicio brindado así como proponer continuas mejoras.

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Planteamiento del problema   | Coordinador de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro |
| 3                             | Definición de objetivos  |   |
| 4                             | Recolección de la información  |   |
| 5                             | Análisis de la información   |   |
| 6                             | Establecimiento de conclusiones  |   |
| 7                             | Presentar las recomendaciones  |   |
| 8                             | Proponer un plan de acción para los resultados obtenidos de la investigación |   |
| 12                            | Realizar evaluaciones continuamente  |   |
| 13                            | Fin del Procedimiento  |   |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-003

VERSIÓN: 01

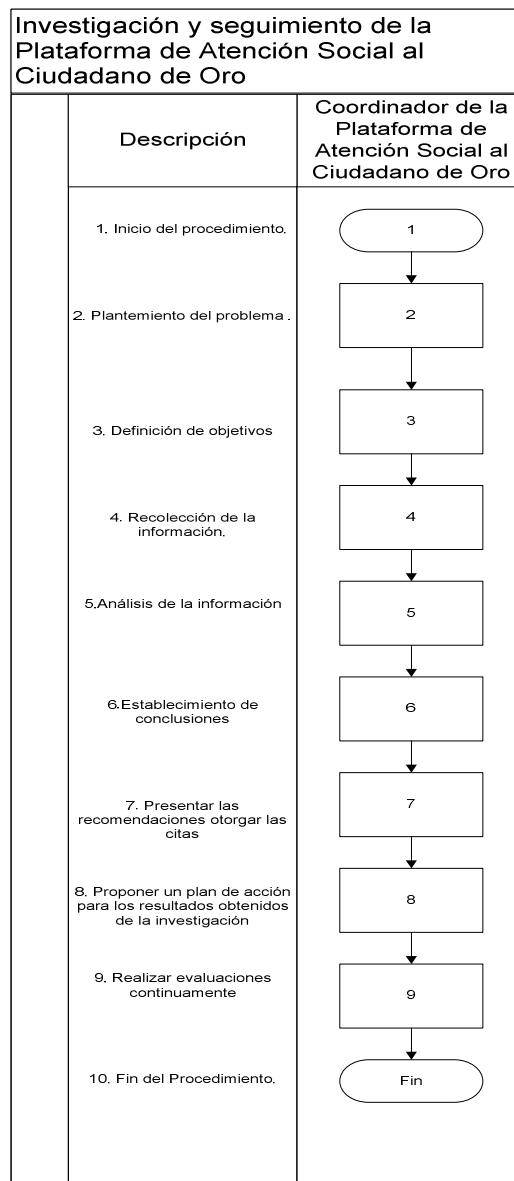
FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 6

**Investigación y seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro**

**j. Diagrama de Flujo**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRPASCO-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 18/04/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 6

**Investigación y seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |   |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>   |
| 18/04/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la investigación y seguimiento de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro. |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Formulario de evaluación de la Plataforma de Atención Social al Ciudadano de Oro.

|  |   |
|--|---|
| <b>Formulario de Evaluación</b>  | Numero _____<br>Fecha ____/____/____  |
|   | <b>PLATAFORMA ATENCIÓN SOCIAL CIUDADANO DE ORO</b><br><b>ÁREA CIUDADANO DE ORO CCSS</b> |
| <b>DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE</b>  |   |
| Nombre: _____<br>Dirección: _____<br>Teléfono: _____<br>Tipo de pensión: _____   |   |
| <b>EVALUCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO</b>   |   |
| Servicio ofrecido: _____   |   |
| Nivel de satisfacción del servicio recibido:<br><br><input type="checkbox"/> Excelente<br><input type="checkbox"/> Muy bueno<br><input type="checkbox"/> Bueno<br><input type="checkbox"/> Malo<br><input type="checkbox"/> Muy Malo |   |
| Sugerencias para mejoras del servicio brindado   |   |
|  |   |
|  |   |
|  |   |
|  |   |
| Funcionario evaluador _____  |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-001

VERSIÓN: 01


FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 9



| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRGO-001             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 9                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres</b>              |                                 |                            |

### **a. Descripción**


El Área de Ciudadano de Oro también realiza contrataciones de profesionales para que impartan cursos y talleres a los ciudadanos de oro, de manera que se pueda crear un área de expansión educativa de interés para ellos.

Para iniciar, el funcionario de esta área coordina con una persona de las comunidades para que formen un grupo de ciudadanos de oro que estén dispuestos a recibir el curso o taller, y luego realiza todas las gestiones pertinentes para ofrecer el curso, como lo es el diseño curricular (documento donde se indica la justificación, los objetivos, el horario, y el lugar para impartir el curso o taller), la coordinación del profesional con los adultos mayores, el desarrollo del curso o taller y la entrega de certificados.

Es importante aclarar que todo el proceso de la contratación externa del encargado de brindar el curso o taller, es realizado por la Dirección de Prestaciones Sociales, el Área de Ciudadano de Oro se encarga de la parte técnica de dicha contratación, es decir, la coordinación con la comunidad y los trámites necesarios para poner en marcha el curso o taller contratado.

### **b. Objetivo**

Contratar servicios externos para cursos y talleres ofrecidos en el Área de Ciudadano de Oro.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRGO-001             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 9                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres</b>              |                                 |                            |

### **c. Alcances**


El alcance de este procedimiento es aplicable para la parte técnica de la contratación externa de cursos y talleres ofrecidos por el Área de Ciudadano de Oro.

### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son los funcionarios encargados de los cursos, el coordinador de la comunidad y el profesional especializado.

### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la parte técnica de la contratación externa de cursos de cursos y talleres se registrarán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El servicio es dirigido solamente para los ciudadanos de oro.
- Se debe realizar una evaluación del profesional encargado de impartir el curso una vez finalizado este.
- Es importante que los ciudadanos de oro cuando vayan a recibir el curso porten una vestimenta ligera y adecuada apta para cada curso o taller.
- El curso será impartido de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el diseño curricular para cada curso o taller.
- El cartel de licitación se debe ajustar a los términos establecidos por la Dirección de Prestaciones Sociales para la contratación externa.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRCO-001             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 4 de 9                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres</b>              |                                 |                            |

#### f. Formularios

Los formularios a utilizar son:

- Consentimiento informado. (Anexo N° 1).
- Evaluación del profesional. (Apéndice N° 1).
- Lista de asistencia de los ciudadanos de oro. (Apéndice N° 2).
- Lista de asistencia del profesional. (Apéndice N° 3).

#### g. Sistemas de información

- Microsoft Excel.
- Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRESOC).

#### h. Glosario

- **Cursos o talleres:** son actividades de educación continua que combinan estrategias de aprendizaje y enseñanza

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| Paso                          | Actividad   | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.   |   |
| 2                             | Coordinar las comunidades en las que se va a impartir el curso o taller                                     | Funcionario del<br>Área de<br>Ciudadano de Oro<br>encargado de la<br>recreación y<br>tiempo libre |
| 3                             | Establecer con el coordinador de la comunidad las instalaciones físicas donde se va a impartir el curso     |   |
| 4                             | Se prepara el cartel de contratación, donde se especifique el lugar, horario y la ubicación.                |   |
| 5                             | Se revisa el cartel de contratación.  | Jefe de Área de<br>Ciudadano de Oro   |
| 6                             | Se traslada el cartel de licitación a la Dirección de Prestaciones Sociales para el trámite correspondiente |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 9

**Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres**

|    |   |  |
|----|---|--|
| 7  | Se solicita en la comunidad el debido permiso para hacer uso de las instalaciones físicas ya identificadas    | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado del curso o taller              |
| 8  | Se le explica al profesional el desarrollo general del curso.   |  |
| 9  | Se llena el consentimiento informado con los datos del participante.  |  |
| 10 | Elaborar la lista de participantes  |  |
| 11 | Presentar el profesional encargado de impartir el curso a los participantes.                                  |  |
| 12 | Entregar la lista de participantes  |  |
| 13 | Desarrollo del curso o taller   | Educador físico  |
| 14 | Llevar un control de asistencia de los participantes así como del profesional encargado de impartir el curso. | Coordinador de la comunidad<br>Educador físico                                     |
| 16 | El profesional encargado de impartir el curso envía la factura para realizar el pago                          |  |
| 17 | Se verifican los participantes que completaron el curso   | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la recreación y tiempo libre |
| 18 | Se elaboran los certificados de participación   |  |
| 19 | Se realiza una evaluación del curso con el coordinador de la comunidad  |  |
| 20 | Al finalizar el curso se entregan los certificados de participación   |  |
| 21 | Se ingresa la información necesaria en el Sistema SIPRESOC  |  |
| 22 | Se archivan los documentos en expediente del curso impartido  |  |
| 23 | Fin del procedimiento   |  |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-001

VERSIÓN: 01

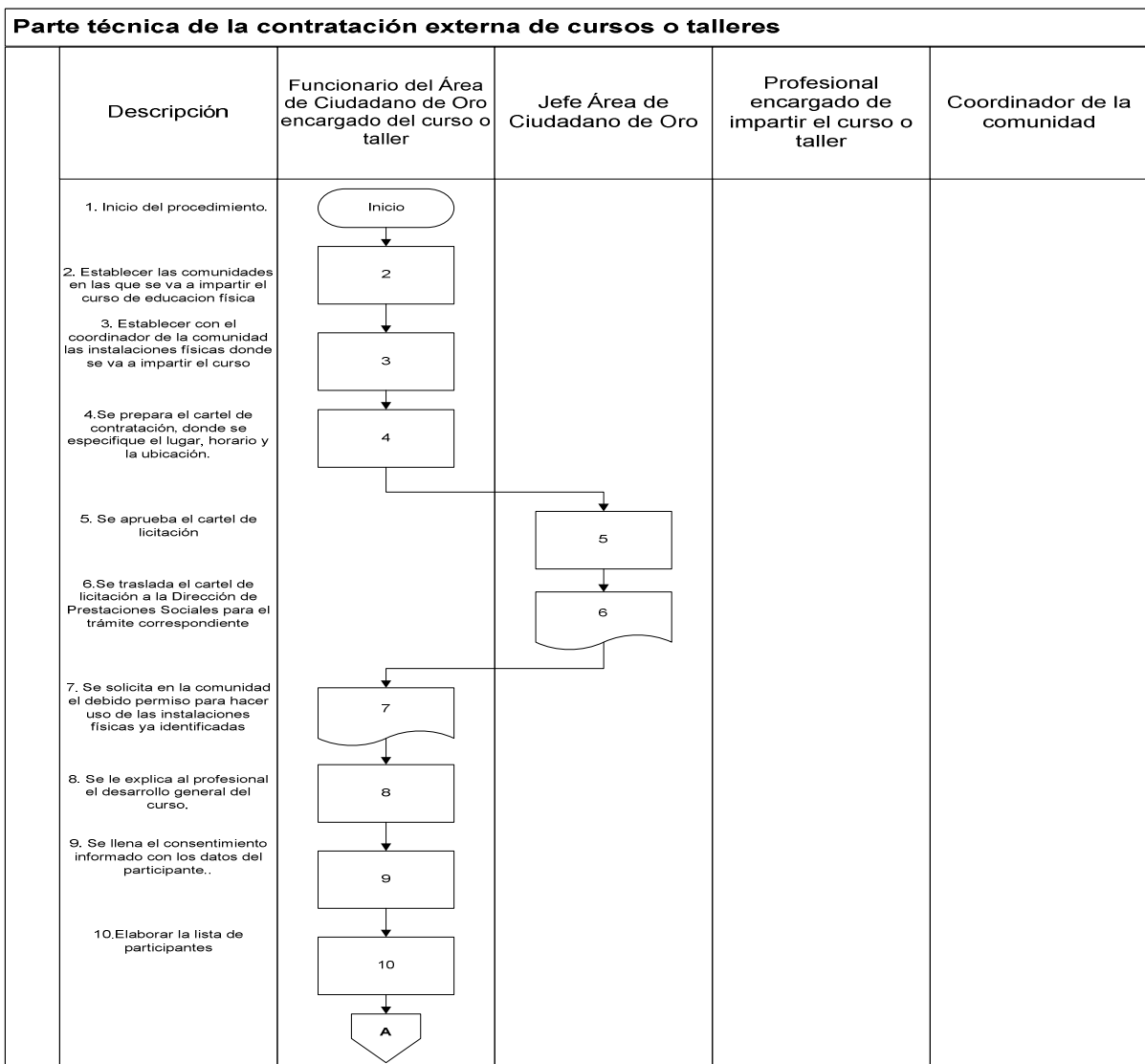
FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 9

**Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-001

VERSIÓN: 01

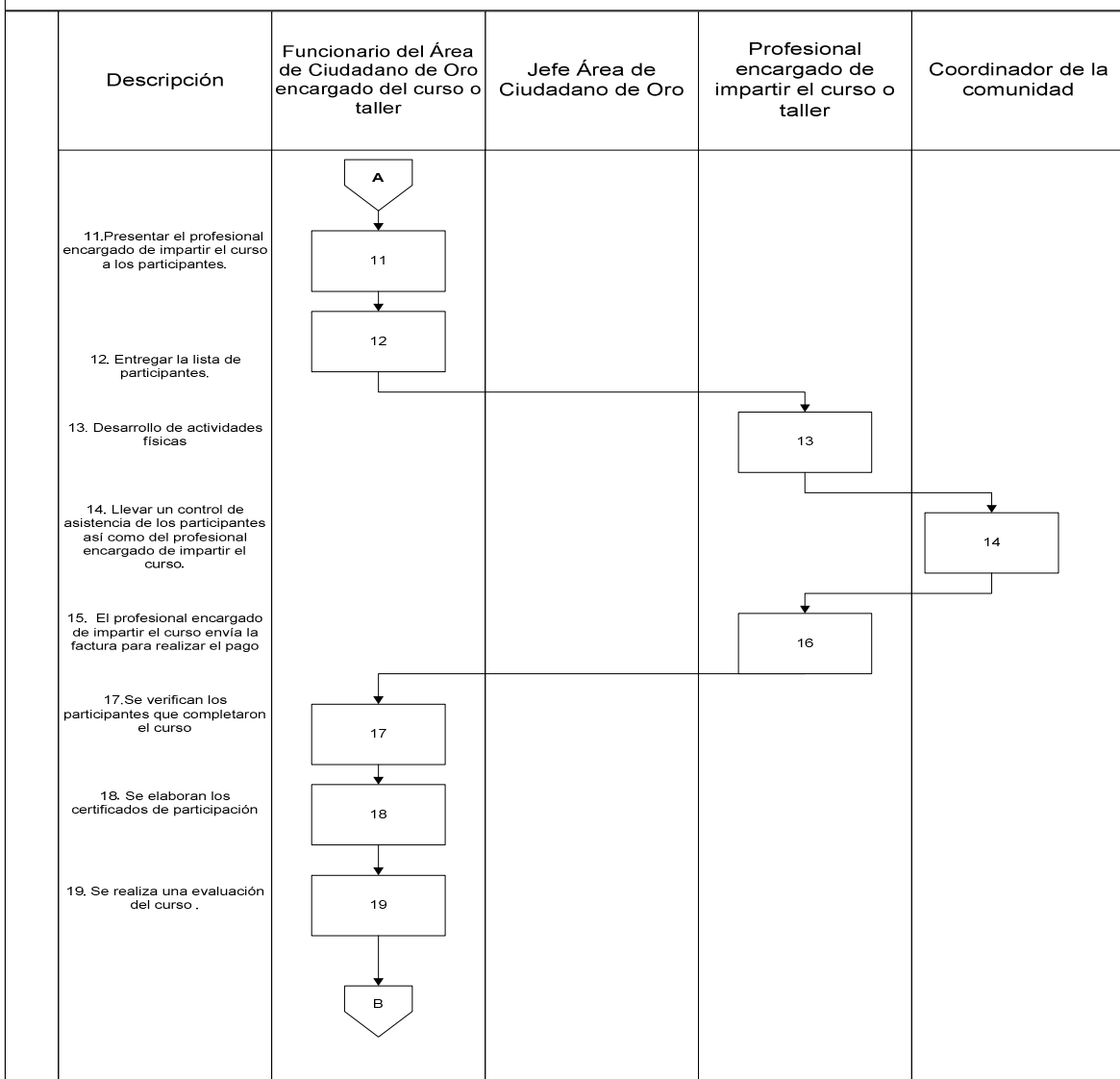
FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 9

**Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres**

**Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 9

**Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres**

**Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres**

| Descripción   | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado del curso o taller   | Jefe Área de Ciudadano de Oro | Profesional encargado de impartir el curso o taller | Coordinador de la comunidad |
|---|---|-------------------------------|---|-----------------------------|
| <p>20. Al finalizar el curso se entregan los certificados de participación</p> <p>21. Se ingresa la información necesaria en el Sistema SIPRESOC Entregar la lista de participantes.</p> <p>22. Se archivan los documentos en expediente del curso impartido Desarrollo de actividades físicas</p> <p>23. Fin del procedimiento</p> | <pre> graph TD     B{{B}} --&gt; 20[20]     20 --&gt; 21[21]     21 --&gt; 22[22]     22 --&gt; Fin([Fin])           </pre> |                               |   |                             |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  <p>CIUDADANO<br/>De ORO</p> | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRCO-001             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 9 de 9                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de cursos o talleres</b>  |                                 |                            |

**k. Histórico de modificaciones**

| Historial de Modificaciones |                            |          |  |
|-----------------------------|----------------------------|----------|--|
| Fecha                       | Numero Solicitud de cambio | Revisión | Modificaciones   |
| 01/05/2011                  |                            |          | Se documenta y se propone un procedimiento para la contratación externa de cursos o talleres del Área de Ciudadano de Oro. |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |

## ANEXOS

Anexo N°1: Consentimiento informado.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ACCESO A PRESTACIONES SOCIALES

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| 1. Nombre de la Actividad: <u>CURSO MEJOR CALIDAD DE VIDA</u>  |                                       |
| 2. Fecha: <u>07 de marzo 2011</u>  | 3. Lugar: <u>Parroquia de Betania</u> |
| 4. Nombre de la Persona Coordinadora: <u>Vanessa Vargas Vega</u>   |                                       |
| 5. Nombre del participante: _____  |                                       |
| 6. Número de Cédula: _____   | 7. Fecha Nacimiento: _____            |
| 8. Edad: _____   | 9. Nivel Educativo: _____             |
| 10. Lugar de Residencia: _____   |                                       |
| 11. Teléfono: _____  |                                       |
| 11. Recibe pensión de IVM: ( ) Si<br>( ) No (anote el nombre del pensionado directo)<br>_____  |                                       |
| 12. Tiene alguna limitación o problemas físicos que le dificulte incorporarse en actividades como esta, por favor explique? _____<br>_____ |                                       |
| 13. Indique en que actividades grupales participa actualmente: _____<br>_____  |                                       |
| 14. En caso de emergencia pueden llamar a: Teléfono: _____<br>Nombre: _____ Parentesco: _____  |                                       |

Dejo Constancia de que:

- Recibí información de funcionarios de la institución, en la que se me proporcionó información sencilla y comprensible respecto a los riesgos y beneficios asociados con las actividades de Prestaciones Sociales.
- Se me ha leído todo este documento.
- Libero de toda responsabilidad al personal institucional encargado y a la Caja Costarricense del Seguro Social, por cualquier daño material o moral o de cualquier tipo que sufre o llegare a sufrir a consecuencia o con ocasión de la ejecución de esta actividad, bajo el entendido de que se realiza con apego al buen ejercicio profesional y a las políticas institucionales, por lo que renuncio a cualquier reclamo presente o futuro.


\_\_\_\_\_  
Firma o huella digital  
de la persona que participa

07 de marzo 2011

Fecha

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Formulario de evaluación del curso y talleres.

|   |   |
|---|---|
| <b>Formulario de Evaluación</b>   | Numero _____<br>Fecha ___/___/___                       |
|  | <b>CURSOS Y TALLERES<br/>ÁREA CIUDADANO DE ORO CCSS</b> |
| <b>DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE</b>   |   |
| Nombre: _____<br>Dirección: _____<br>Teléfono: _____<br>Tipo de pensión: _____    |   |
| <b>EVALUCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO</b>  |   |
| Nombre del curso recibido: _____  |   |
| ¿Qué fue lo que más le gusto del cuso? _____                                      |   |
| ¿Qué le gustaría incorporar al curso? _____                                       |   |
| ¿Qué recomienda para mejora? _____  |   |
| ¿Qué opina del instructor? _____  |   |
| _____<br>Funcionario evaluador  |   |

Apéndice N°2: Control de asistencia de los ciudadanos de oro.








|                |                           |                            |
|----------------|---------------------------|----------------------------|
|                | CÓDIGO: MP-CRCO-002       | VERSIÓN: 01                |
|                | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011 | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
| PAGINA: 1 de 7 |                           |                            |



| <b>Elaboró</b>                               | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma  | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br><br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRCO-002             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 7                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa para la alimentación</b>              |                                 |                            |

### **a. Descripción**

En ciertas actividades que ofrece el Área de Ciudadano de Oro a las personas adultas mayores se brinda alimentación, y por ende el funcionario encargado de esto debe de realizar una serie de pasos para poder contratar los servicios de alimentación, que van desde considerar el monto disponible, programar las actividades en las cuales se va a dar alimentación, montar el cartel de contratación y luego coordinar con el proveedor las fechas, lugares y horarios en los cuales se debe presentar.

### **b. Objetivo**


Ofrecer al adulto mayor una buena atención de alimentación en algunas actividades participativas.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la parte técnica de la contratación externa de alimentación del Área de Ciudadano de Oro.

### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado, jefe del Área de Ciudadano de Oro y el proveedor del servicio.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRCO-002             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 7                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa para la alimentación</b>              |                                 |                            |

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la parte técnica de la contratación externa para la alimentación se regirán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El servicio es para las actividades programadas por el Área de Ciudadano de Oro y a favor de las personas adultas mayores.
- El cálculo de las personas a asistir a las actividades en las cuales se tiene programador dar la alimentación, se realiza de acuerdo a la experiencia de los funcionarios del Área de Ciudadano de Oro, y en algunas ocasiones se realiza mediante invitación.
- Se debe realizar una evaluación del proveedor, para tenerle en consideración a la hora de requerir hacer nuevamente la contratación.
- El cartel de licitación se debe ajustar a los términos establecidos por la Dirección de Prestaciones Sociales para la contratación externa.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Evaluación del servicio. (Apéndice N° 1).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Word para la elaboración de notas.

#### **h. Glosario**

- **Alimentación:** servicio brindado a los ciudadanos de oro, en actividades específicas, puede ser un desayuno, un almuerzo o un café.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 7

**Parte técnica de la contratación externa para la alimentación**

**i. Actividades del procedimiento**

| <b>Actividades del Procedimiento</b> |   |  |
|--------------------------------------|---|--|
| <b>Paso</b>                          | <b>Actividad</b>  | <b>Responsable</b>   |
| 1                                    | Inicio del procedimiento.   |  |
| 2                                    | Considerar el Plan Anual Operativo para cerciorarse del monto disponible para la alimentación de ciertas actividades a favor del Ciudadano de Oro   | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación de la alimentación |
| 3                                    | Se elabora una nota de solicitud de la contratación de un proveedor para la alimentación, en la cual se adjunta: la justificación, especificaciones técnicas, Certificación Presupuestaria, Certificación de Recursos Humanos y Materiales y la fórmula 28. | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación de la alimentación |
| 4                                    | Se envía la nota de solicitud a la Dirección de Prestaciones Sociales, la cual da el visto bueno para iniciar el trámite de la contratación externa.  | Jefe de Área de Ciudadano de Oro   |
| 5                                    | Una vez seleccionado el proveedor, se da la aprobación técnica y se envía el expediente a la Dirección de Prestaciones Sociales, se deja una copia para el Área de Ciudadano de Oro.  |  |
| 6                                    | Se programa una reunión con el proveedor para coordinar detalles de los servicios que se requieren.   | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación de la alimentación |
| 7                                    | Una vez realizada la actividad, repartir la evaluación al ciudadano de oro para que la realicen.  |  |
| 8                                    | Realizar una evaluación del servicio brindado.  |  |
| 9                                    | Trasladar copia de la evaluación realizada del servicio a la Dirección de Prestaciones Sociales para que se tenga en consideración para futuras contrataciones.   |  |
| 10                                   | Archivar el expediente  |  |
| 11                                   | Fin del procedimiento   |  |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-002

VERSIÓN: 01

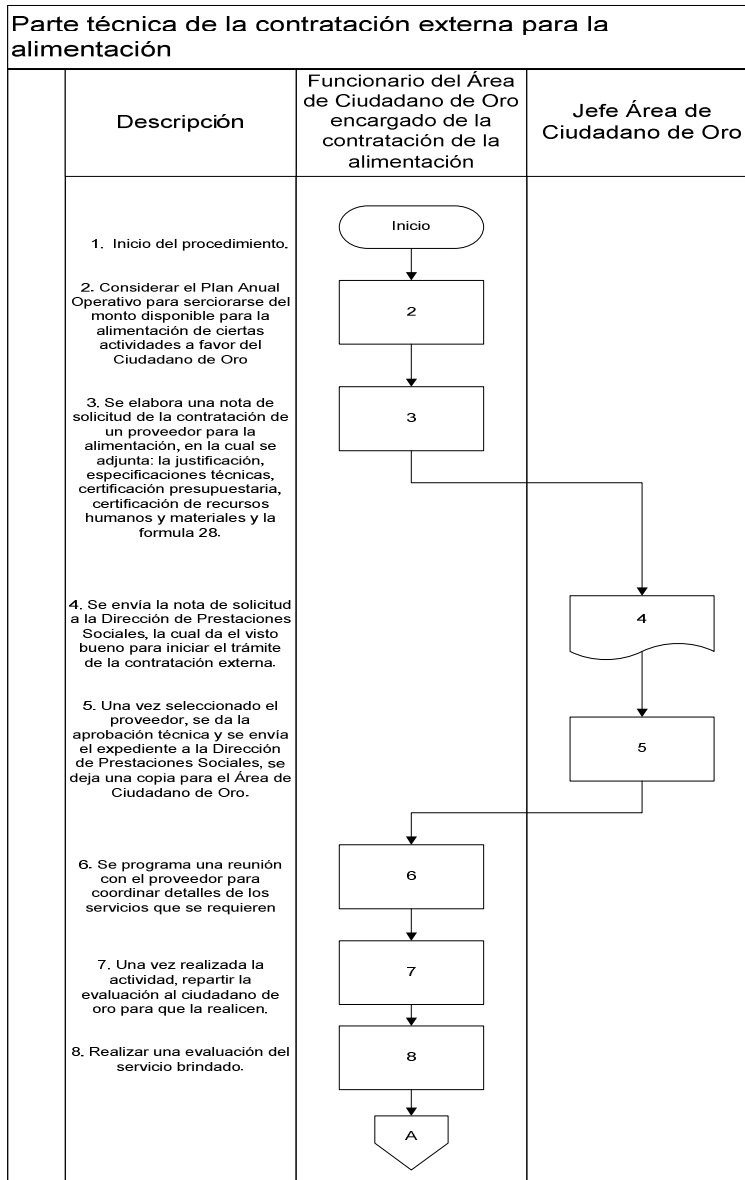
FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 7

**Parte técnica de la contratación externa para la alimentación**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-002

VERSIÓN: 01


FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 7

**Parte técnica de la contratación externa para la alimentación**

| Parte técnica de la contratación externa para la alimentación |  |   |                               |
|---|--|---|-------------------------------|
|   | Descripción  | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación de la alimentación          | Jefe Área de Ciudadano de Oro |
|   | <p>9. Trasladar copia de la evaluación realizada del servicio a la Dirección de Prestaciones Sociales para que se tenga en consideración para futuras contrataciones.</p> <p>10. Archivar el expediente.</p> <p>11. Fin del procedimiento.</p> | <pre> graph TD     A[A] --&gt; 9[9]     9 --&gt; 10[10]     10 --&gt; Fin([Fin])           </pre> |                               |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRCO-002             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 7 de 7                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa para la alimentación</b>              |                                 |                            |

**k. Histórico de modificaciones**

| Historial de Modificaciones |                            |          |  |
|-----------------------------|----------------------------|----------|--|
| Fecha                       | Numero Solicitud de cambio | Revisión | Modificaciones   |
| 01/05/2011                  |                            |          | Se documenta y se propone un procedimiento para la contratación externa para la alimentación del Área de Ciudadano de Oro. |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |

## **ANEXOS**

Anexo N°1: Solicitud de inicio

Fecha  
**ACO-0000-2011**

Directora  
Dirección de Prestaciones Sociales

**ASUNTO: SOLICITUD DE INICIO “Contratación de Servicios a Terceros para dar servicio de alimentación en eventos y celebraciones para el Adulto Mayor 2011 “.**

Estimada Señora:

Le solicito iniciar “Contratación de Servicios a Terceros para dar servicio de alimentación en eventos y celebraciones para el Adulto Mayor 2011 “, del Programa de Ciudadano de Oro, programado en el Plan Anual Operativo del Área de Ciudadano de Oro 2011, para lo cual le adjunto los siguientes documentos:

1. Justificación
2. Especificaciones Técnicas
3. Certificación Presupuestaria
4. Certificación de Recursos Humanos y Materiales
5. Fórmula 28

No omito indicar que el aval de la contratación de estos talleres lo realizó el Gerente de Pensiones, en la formulación presupuestaria para este año.

**Atentamente,  
Área de Ciudadano de Oro**

Jefa Del Área de Ciudadano de Oro

Archivo



## **“Contratación de Servicios a Terceros para dar servicio de alimentación en eventos y celebraciones para el Adulto Mayor 2011 “.**

### **JUSTIFICACION:**

Dentro de las diversas funciones del Programa Ciudadano de Oro se encuentran una serie de celebraciones a los adultos mayores mediante diferentes espacios para la promoción de los valores que dignifican a la población mencionada, para lograrlo, dentro de las metas del Programa se han planeado en forma conjunta con otras instancias una serie de eventos, los cuales se describen a continuación.

De acuerdo a lo dicho anteriormente, se ha pensado en diversas celebraciones para los adultos mayores, se detallan las fechas y número de personas para cada actividad:

#### Descripción:

1. 17/08/2011: Celebración del Padre y la Madre, cierre grupos artísticos (200 personas) Monto Estimado: ¢ 400.000.00 (cuatrocientos mil colones netos)-refrigerio y ¢ 700.000.00 setecientos mil colones netos- almuerzo.
2. 03/10/2011: Misa de apertura de celebraciones del mes del adulto mayor. (200 personas). Monto Estimado: ¢ 400.000.00 (cuatrocientos mil colones netos)- refrigerio.
3. 11/10/2011: Actividad del Festival Integral del Adulto Mayor, Celebración #1 Antigua Aduana, (400 personas). Monto estimado: ¢800.000.00 (ochocientos mil colones netos- refrigerio.
4. 12/10/2011: Actividad del Festival Integral del Adulto Mayor, Celebración #2 Antigua Aduana, (400 personas). Monto estimado: ¢800.000.00 (ochocientos mil colones netos- refrigerio.
5. 13/10/2011: Actividad del Festival Integral del Adulto Mayor, Celebración #3 Antigua Aduana, (800 personas). Monto estimado: ¢ 1.600.000.00 (un millón seiscientos mil colones netos- refrigerio.
6. 02/11/2011: Actividad Cierre grupos de voluntariado 30 personas ¢60.000-refrigerio y ¢105.000 (ciento cinco mil colones netos)- Almuerzo.
7. 23/11/2011: Actividad Cierre grupos de Recreación y Uso del Tiempo Libre 350 personas ¢ 1.050.000.00- Almuerzo.

Se cuenta con un total estimado de ¢5.915.000.00 (cinco millones novecientos quince mil colones netos) debido a lo indicado en cada punto anteriormente especificado.

A pesar de que este año este tipo de celebraciones ha cambiado radicalmente del modelo con respecto al utilizado en los últimos años, sabemos que este tipo de celebraciones cuentan con gran aceptación por parte de la población adulta mayor; producto inclusive de la experiencia de las ocho celebraciones de octubre 2010.

Esta actividad que se ha planeado por parte del Área de Ciudadano de Oro para la población adulta mayor, se incorporó dentro de la Programación Anual Operativa y Presupuesto del año 2011, por lo que se ajusta a lo estipulado en el Artículo 8, Inciso a) del Reglamento de Contratación Administrativa.


Sin más y agradeciendo el oportuno trámite a dicha solicitud, de ustedes.

**Atentamente,  
Área de Ciudadano de Oro**

Jefa del Área de Ciudadano de Oro

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Formulario para la evaluación de la alimentación ofrecida.

|  |   |
|--|---|
| <b>Formulario de Evaluación</b>  | Numero _____<br>Fecha ____/____/____                              |
|   | <b>ALIMENTACIÓN OFRECIDA</b><br><b>ÁREA CIUDADANO DE ORO CCSS</b> |
| <b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO</b>  |   |
| ¿Cómo califica la comida ofrecida?   |   |
| <input type="checkbox"/> Excelente<br><input type="checkbox"/> Muy bueno<br><input type="checkbox"/> Bueno<br><input type="checkbox"/> Malo<br><input type="checkbox"/> Muy Malo |   |
| ¿Cómo califica el servicio brindado?   |   |
| <input type="checkbox"/> Excelente<br><input type="checkbox"/> Muy bueno<br><input type="checkbox"/> Bueno<br><input type="checkbox"/> Malo<br><input type="checkbox"/> Muy Malo |   |
| Recomienda nuevamente el servicio  |   |
| <input type="checkbox"/> Sí<br><input type="checkbox"/> No   |   |
| GRACIAS  |   |



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRCO-003

VERSIÓN: 01


FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7



| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRCO-003             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 7                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de imagen</b>                         |                                 |                            |

### **a. Descripción**

El Área de Ciudadano de Oro requiere la contratación externa de un proveedor para la elaboración de un Banner, afiches, volantes, brochures, entre otros, que la CCSS no les puede brindar.


El procedimiento inicia determinando esta necesidad, luego se hace un estudio de lo que se desea elaborar y dar conocer, se realiza la solicitud de contratación de un proveedor para este servicio, donde se dan las especificaciones en cuanto al tema indicado, se ejecuta la contratación, y finalmente se evalúa el servicio brindado.

### **b. Objetivo**

Mantener y mejorar la imagen del Programa Ciudadano de Oro mediante un Sistema de Expresión Visual que funcione como una estrategia de mercadeo directo informando sobre las diferentes actividades y beneficios que ofrece el Programa Ciudadano de Oro.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la parte técnica de la contratación externa de imagen del Área de Ciudadano de Oro.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRGO-003             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 7                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de imagen</b>                         |                                 |                            |

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado, jefe del Área de Ciudadano de Oro y el proveedor del servicio.

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la parte técnica de la contratación externa imagen se regirán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La contratación externa de imagen aplica en aquellos casos en que la CCSS no brinda el elemento de información necesitado.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:


- Evaluación del servicio. (Apéndice N° 1).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Word para la elaboración de notas.

#### **h. Glosario**

- Contratación de imagen: proveedor que pueda ofrecer los suministros requeridos por el Área de Ciudadano de Oro, para dar a conocer sus labores.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRCO-003             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 4 de 7                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de imagen</b>                         |                                 |                            |

### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| Paso                          | Actividad   | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.   |   |
| 2                             | Considerar el Plan Anual Operativo para cerciorarse del monto disponible para la contratación de imagen   | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación externa de imagen |
| 3                             | Identificar la necesidad del Área de Ciudadano de Oro, en cuanto a lo que se desea informar o contratar.  |   |
| 4                             | Consultar con el departamento de graficas de la CCSS, para ver si pueden dar u ofrecer la necesidad encontrada por el Área de Ciudadano de Oro  |   |
| 5                             | Realizar el diseño de lo que se desea en coordinación con el funcionario de relaciones públicas de la Dirección de Prestaciones Sociales  |   |
| 6                             | Revisar y hacer ajustes necesarios al diseño  | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación externa de imagen |
| 7                             | Se elabora una nota de solicitud de la contratación de un proveedor para la imagen, en la cual se adjunta: la justificación, especificaciones técnicas, Certificación Presupuestaria, Certificación de Recursos Humanos y Materiales y la fórmula 28. |   |
| 8                             | Se envía la nota de solicitud a la Dirección de Prestaciones Sociales, la cual da el visto bueno para iniciar el trámite de la contratación externa.  | Jefe de Área de Ciudadano de Oro  |
| 9                             | Una vez seleccionado el proveedor, se da la aprobación técnica y se envía el expediente a la Dirección de Prestaciones Sociales, se deja una copia para el Área de Ciudadano de Oro.  |   |
| 10                            | Se comunica con el proveedor para ver detalles de la contratación y del diseño  | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación externa de imagen |
| 11                            | Realizar una evaluación del servicio ofrecido   |   |
| 12                            | Trasladar copia de la evaluación realizada del servicio a la Dirección de Prestaciones Sociales para que se tenga en consideración para futuras contrataciones.   |   |
| 13                            | Archivar el expediente  |   |
| 14                            | Fin del procedimiento   |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-003

VERSIÓN: 01

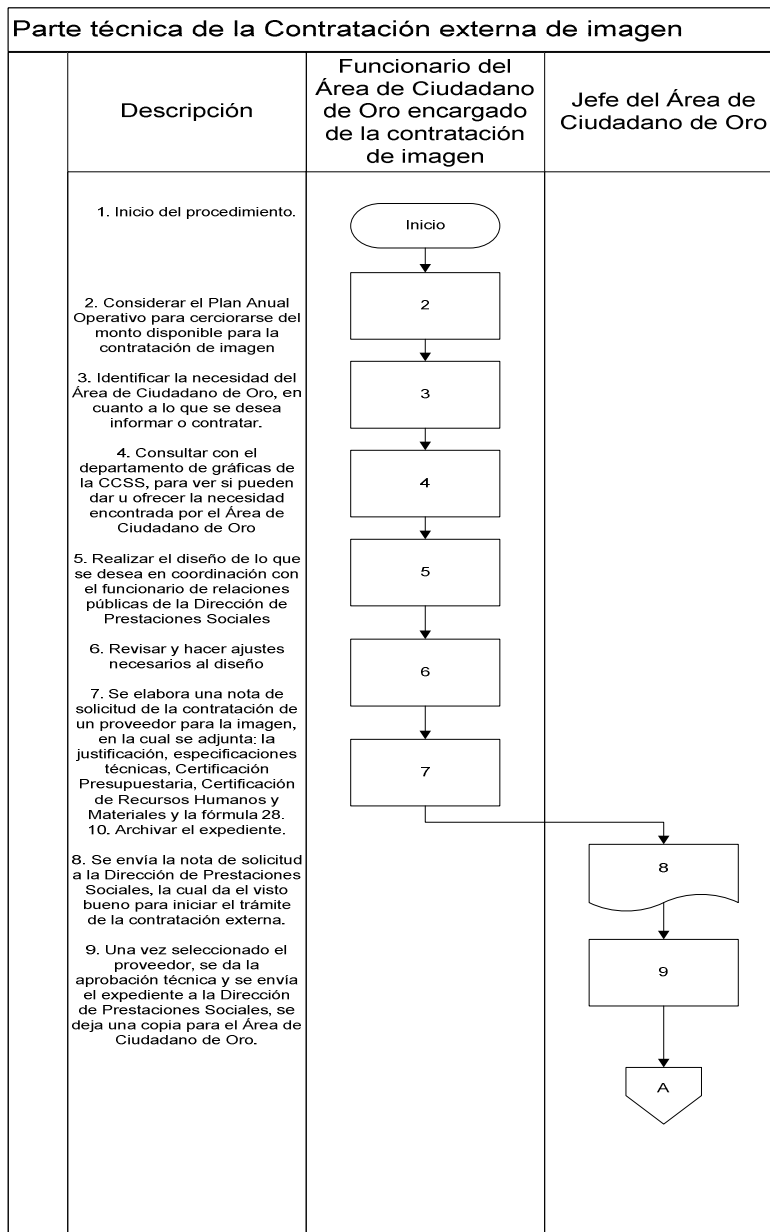
FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 7

**Parte técnica de la contratación externa de imagen**

**j. Diagrama de Flujo**







CIUDADANO  
DE ORO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-003

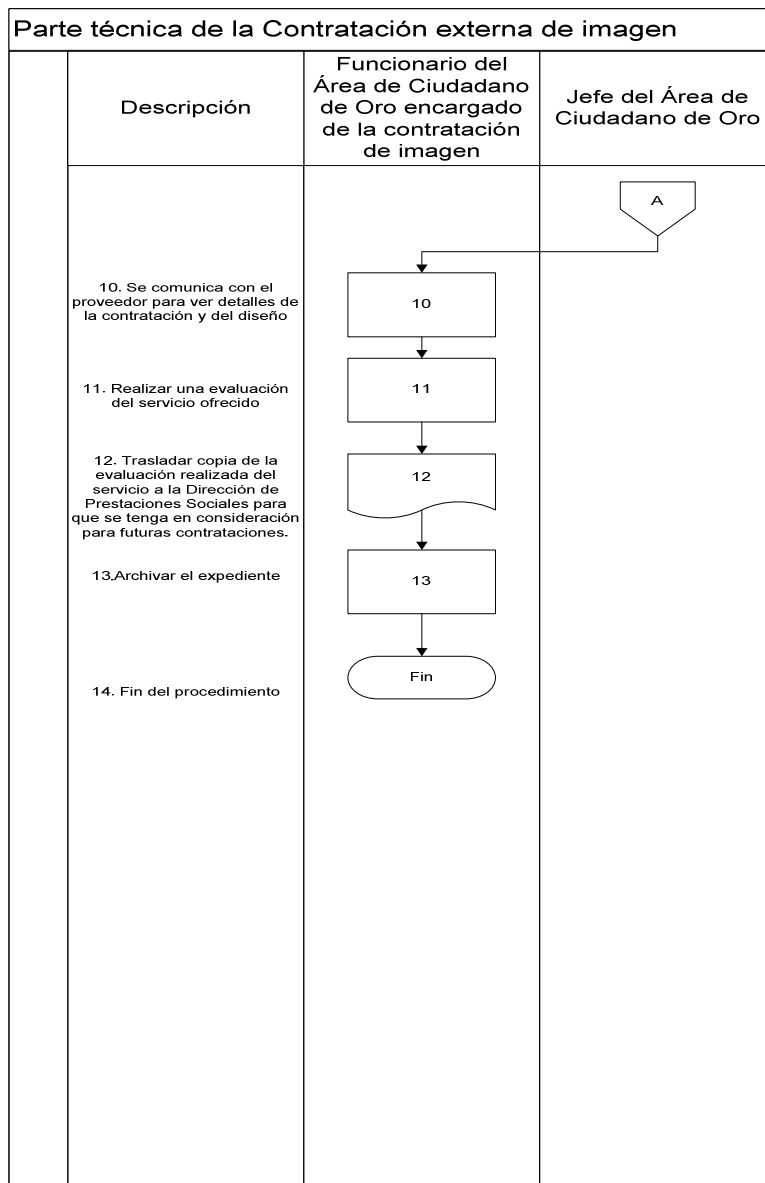
VERSIÓN: 01


FECHA EMISIÓN: 01/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 7

**Parte técnica de la contratación externa de imagen**



|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRGO-003             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 01/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 7 de 7                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa de imagen</b>                         |                                 |                            |

**k. Histórico de modificaciones**

| Historial de Modificaciones |                            |          |   |
|-----------------------------|----------------------------|----------|---|
| Fecha                       | Numero Solicitud de cambio | Revisión | Modificaciones  |
| 01/05/2011                  |                            |          | Se documenta y se propone un procedimiento para la contratación externa de imagen del Área de Ciudadano de Oro. |
|                             |                            |          |   |
|                             |                            |          |   |
|                             |                            |          |   |

## **ANEXOS**

Anexo N°1: Solicitud de inicio

Fecha  
**DCO-000-2011**

Directora  
Dirección de Prestaciones Sociales

**ASUNTO: SOLICITUD DE INICIO CONTRATACIÓN PARA EL DISEÑO E IMPRESIÓN DE UN SISTEMA DE EXPRESION VISUAL INTERCAMBIABLE QUE SIRVA PARA MOSTRAR LA IDENTIDAD DE LOS PROGRAMAS DEL AREA CIUDADANO DE ORO**

Estimada Señora:

Le solicito iniciar con la "CONTRATACIÓN PARA EL DISEÑO E IMPRESIÓN DE UN SISTEMA DE EXPRESION VISUAL INTERCAMBIABLE QUE SIRVA PARA MOSTRAR LA IDENTIDAD DE LOS PROGRAMAS DEL AREA CIUDADANO DE ORO ", del Programa de Ciudadano de Oro, programado en el Plan Anual Operativo del Área de Ciudadano de Oro 2011, para lo cual le adjunto los siguientes documentos:

1. Justificación
2. Especificaciones Técnicas
3. Certificación Presupuestaria
4. Certificación de Recursos Humanos y Materiales
5. Fórmula 28

No omito indicar que el aval de la contratación de estos talleres lo realizó el Gerente de Pensiones, en la formulación presupuestaria para este año.

**Atentamente,  
Área de Ciudadano de Oro**

Jefa del Área de Ciudadano de Oro

Archivo

**GERENCIA DE PENSIONES  
DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES  
AREA CIUDADANO DE ORO**

**CONTRATACIÓN PARA EL DISEÑO E IMPRESIÓN DE UN SISTEMA DE  
EXPRESION VISUAL INTERCAMBIABLE QUE SIRVA PARA MOSTRAR LA  
IDENTIDAD DE LOS PROGRAMAS DEL AREA CIUDADANO DE ORO**



Enero 2011

**CONTRATACIÓN PARA EL DISEÑO E IMPRESIÓN DE UN SISTEMA DE EXPRESION VISUAL INTERCAMBIABLE QUE SIRVA PARA MOSTRAR LA IDENTIDAD DE LOS PROGRAMAS DEL DEPARTAMENTO CIUDADANO DE ORO**

**JUSTIFICACION:**

Los programas y servicios sociales para los adultos mayores, vistos estos como los servicios complementarios a los de Salud y de Pensiones para mejorar su nivel y calidad de vida, se han desarrollado en la Caja Costarricense de Seguro Social desde hace varios años.

El 2 de julio del año 1997 la Caja abrió con el Programa Ciudadano de Oro, una gran puerta con diferentes escenarios y oportunidades para las personas de edad. El camino ha sido arduo pero con gran satisfacción se puede decir que se han llenado muchos vacíos y que los resultados hasta ahora son satisfactorios y se reflejan en las caras cargadas de años, alegres y agradecidas de muchas personas que participan y se benefician de estos Servicios.

El Programa Ciudadano de Oro es uno de los más representativos y de mayor presencia en el contexto nacional, su posicionamiento ha sido claro y marcado, a tal grado que el término Ciudadano de Oro para designar a los adultos mayores se ha generalizado y es utilizado no solo en la Caja sino por la población en general.

Desde sus inicios se ha mantenido una constante comunicación con los ciudadanos de oro, con diferentes propósitos, primeramente con el objetivo de que se conociera el Programa, posteriormente para que los ciudadanos de oro recibieran información de sus beneficios.

Por tal razón es necesario mantener y mejorar la imagen del Programa Ciudadano de Oro y reforzar su conceptualización mediante un Sistema de Expresión Visual que funcione como una estrategia de mercadeo directo informando sobre las diferentes actividades y beneficios que ofrece el Programa Ciudadano de Oro, así como una sana forma de incentivar a esta población para que participen en actividades y con esto mejorar su calidad de vida.

Programado en el Plan Anual Operativo del Área de Ciudadano de Oro y presupuesto 2011

Atentamente,

**ÁREA CIUDADANO DE ORO**

Jefa del Área de Ciudadano de Oro

Cc: Archivo

**ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SISTEMA DE EXPRESIÓN VISUAL  
INTERCAMBIABLE MODULAR**

1. Diseño e Impresión de un sistemas de expresión visual intercambiable (banner), tipo modular que sirvan como estrategia de mercadeo directo informando los diferentes beneficios, específicamente del Área de Ciudadano de Oro con sus Programas: Recreación y Uso del Tiempo Libre, Atención Preferencial y sus cursos: Mejor Calidad de Vida, Voluntariado, Computación y otros.
2. Entrega del producto: la empresa adjudicada deberá coordinar con la Licda. Ana Patricia Arguedas Flores o quien designe para suministrar la información para el diseño del material y presentar un mínimo de tres opciones de diseño en un tiempo máximo de diez días hábiles contados a partir del día posterior de notificado el retiro de la orden de compra. El diseño final será aprobado por parte de la Jefatura del Área de Ciudadano de Oro y se otorgará diez días hábiles contados a partir de la aprobación del diseño final para la entrega del producto.
3. Color: Se utilizarán los colores de la Caja y los logotipos de la Caja y del Ciudadano de Oro.
4. Con sistema de perfiles ranurados y muesca para luminarias de cabeza multidireccional.
5. Con sistema de intercambio permanente y sustituible a voluntad de impresión en construcción AL y remaches de nylon de seguridad
6. Con aditamentos flexibles de unificación por unidad.
7. Con herraje metálico de sujeción inferior, permitiendo asegurar las unidades entre si.
8. Estructura vertical cromada de soporte.
9. Con recubrimiento antracita antirrayas del sistema automático de arrollado.
10. Estructura metálica reforzada y atornillada que garantiza la vida útil del bien.
11. Con felpa de limpieza automática incorporada al sistema.

1. Impresión en calidad realística de 1440 x 1440 dpi en sustrato sintético, permitiendo la exposición de la impresión en interiores y exteriores con permanencia plana indeformable (Sin efecto de enconchamiento).
2. Sustrato a todo color en medida de 88 cm. x 196cm.
3. Ancho del sistema 11cm. y expandídle a doble extremos de 19.5cm. y 28 cm.
4. Con maleta personalizada semi impermeable acolchada, con divisiones especiales internas y externas, permitiendo la protección total del bien.
5. Con estuche independiente de sierre a dos medidas para guardar y proteger la estructura vertical de soporte. Con fajón de agarre de seguridad en medidas flexibles.
6. Garantía: La impresión y material del producto deberá contener todas las condiciones mínimas para garantizar seguridad y permanencia en el tiempo, no menor a doce meses a partir de la entrega del producto.
7. Lugar de Entrega: El material se entregará en el Área de Ciudadano de Oro a la Jefatura de dicha Área en el Edificio Jenaro Valverde Marín en las Oficinas de la Caja Costarricense de Seguro Social.
8. Ponderación: Se adjudicará la compra a la oferta que cumpla con las especificaciones técnicas, legales y administrativas y que ofrezca el menor precio.

## **ÁREA CIUDADANO DE ORO**

Jefa del Área de Ciudadano de Oro

## CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

La suscrita \_\_\_\_\_, en calidad de Jefe del Área de Ciudadano de oro, certifica que para el trámite de la compra directa "Contratación para el diseño e impresión de un sistema de expresión visual intercambiable que sirva para mostrar la identidad de los Programas del Área Ciudadano de Oro", Unidad Ejecutora 9111, actividad 091, se han separado legalmente los recursos por la suma de ¢ 400.000.00, disponibles en la partida 2114, servicio 073.

**Se extiende la presente a las catorce horas del día veintisiete de enero del año dos mil once.**

**ÁREA CIUDADANO DE ORO**

Jefa del Área de Ciudadano de Oro

CC: Archivo





---

## CERTIFICACIÓN

Al ser veintisiete de enero del dos mil once, la suscrita en calidad de en calidad de Jefe del Área de Ciudadano de oro, hace constar que esta Área dispone de los recursos humanos y materiales para verificar la correcta ejecución del objeto de la contratación promovida a través de la compra Directa denominada “Contratación para el diseño e impresión de un sistema de expresión visual intercambiable que sirva para mostrar la identidad de los Programas del Área de Ciudadano de Oro”, Servicio 073.

EL FUNCIONARIO RESPONSABLE DE VELAR POR EL FIEL SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN ESTE CONCURSO Y /O COMPLEMENTADOS EN EL CARTEL Y LA ORDEN DE COMPRA O CONTRATO RESPECTIVO ES VANESSA VARGAS VEGA. LO ANTERIOR EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA CIRCULAR OFICIO GDOP-37826-2006, SUSCRITO POR EL CUERPO GERENCIAL DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL Y AL ART. 8 INCISO G) DEL REGLAMENTO LEY CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA. LO ANTERIOR, DE CONFORMIDAD AL ART.8 INCISO F. DEL REGLAMENTO DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

**ÁREA CIUDADANO DE ORO**

Jefa del Área de Ciudadano de Oro

CC: Archivo



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 8

**PARTE TÉCNICA DE LA  
CONTRACCIÓN EXTERNA PARA  
LA ELABORACIÓN DE  
TARJETAS DE CIUDADANO DE  
ORO**

**CIUDADANO  
De ORO**

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|                     | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRCO-004             | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 2 de 8                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.</b> |                                 |                            |

### **a. Descripción**

Es necesario entregar a los ciudadanos de oro una tarjeta que les permita identificarse como tales y obtener los beneficios de ello, por lo tanto se requiere la contratación de un proveedor para la elaboración de las tarjetas, esta contratación se realiza cada vez que sea necesario, de acuerdo con información brindada en el inventario que se maneja.


Cuando se requiera hacer la contratación se realiza la solicitud y se presenta a la Dirección de Prestaciones Sociales, una vez aprobada se coordina con el proveedor para que dé el servicio.

Las sucursales de la CCSS deben enviar al Área de Ciudadano de Oro un registro de las tarjetas que requieren, lo cual lo pueden hacer ingresando la información en el Sistema de Tiquetes de Ciudadano de Oro o mediante un correo electrónico. El funcionario del área encargado, envían un archivo plano al proveedor para que entregue las tarjetas la semanalmente. De manera que se mantiene un inventario de las tarjetas utilizadas y las tarjetas disponibles.

Para la entrega de las tarjetas a las Direcciones Regionales se elabora un grupo para cada sucursal y por dirección regional de acuerdo al pedido realizado y los encargados de recogerlas deben firmar un recibido.

### **b. Objetivo**

Obtener un buen servicio a la hora de realizar la contratación externa para la elaboración de las tarjetas de ciudadano de oro.

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|                     | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRCO-004             | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 2 de 8                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.</b> |                                 |                            |

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la parte técnica de la contratación externa para las tarjetas de ciudadano de oro.

### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado, jefe del Área de Ciudadano de Oro y el proveedor del servicio.

### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la parte técnica de la contratación externa para la elaboración de las tarjetas de ciudadano de oro se regirán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- El trámite de la contratación del proveedor para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro se realizara cada vez que sea necesario según el inventario que se maneja.

### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Evaluación del servicio (Apéndice N 1).

### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Word para la elaboración de notas.
- Tiquetes de Ciudadano de Oro (TICO).



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRCO-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 8

### Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.

#### h. Glosario

- Tiquetes de ciudadano de oro: son los canés que permiten al ciudadano de oro obtener los beneficios por ser una persona adulta mayor.

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Se elabora una nota de solicitud de la contratación de un proveedor para la elaboración de las tarjetas de ciudadano de oro, en la cual se adjunta: la justificación, especificaciones técnicas, Certificación Presupuestaria, Certificación de Recursos Humanos y Materiales y la fórmula 28. | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación para la elaboración de tarjetas |
| 3                             | Se envía la nota de solicitud a la Dirección de Prestaciones Sociales, la cual da el visto bueno para iniciar el trámite de la contratación externa.   | Jefe del Área de Ciudadano de Oro   |
| 4                             | Una vez seleccionado el proveedor, se da la aprobación técnica y se envía el expediente a la Dirección de Prestaciones Sociales, se deja una copia para el Área de Ciudadano de Oro.   |   |
| 5                             | Las sucursales envían la información al Área de Ciudadano de Oro sobre la demanda de tarjetas de ciudadano de oro, mediante un listado o incluyéndolo en el sistema de información TICO.   | Sucursales de la CCSS   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 8

**Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.**

|    |   |   |
|----|---|---|
| 6  | Una vez identificada la demanda se envía semanalmente al proveedor la cantidad de tarjetas necesarias.  | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación externa para la elaboración de tarjetas |
| 7  | Se registra en el sistema TICO las demanda de tarjetas que no han sido registradas, lo cual permite tener un inventario actualizado las tarjetas solicitadas al proveedor y las disponibles |   |
| 8  | Cuando se reciben las tarjetas se empacan por Sucursal y por Direcciones Regionales   | Plataformista del Área de Ciudadano de Oro  |
| 9  | Cuando se entregan las tarjetas a las Direcciones se firma un formulario de recibido y se archiva.  |   |
| 10 | Realizar una evaluación del servicio brindado   | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación externa para la elaboración de tarjetas |
| 11 | Fin del procedimiento   |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-004

VERSIÓN: 01

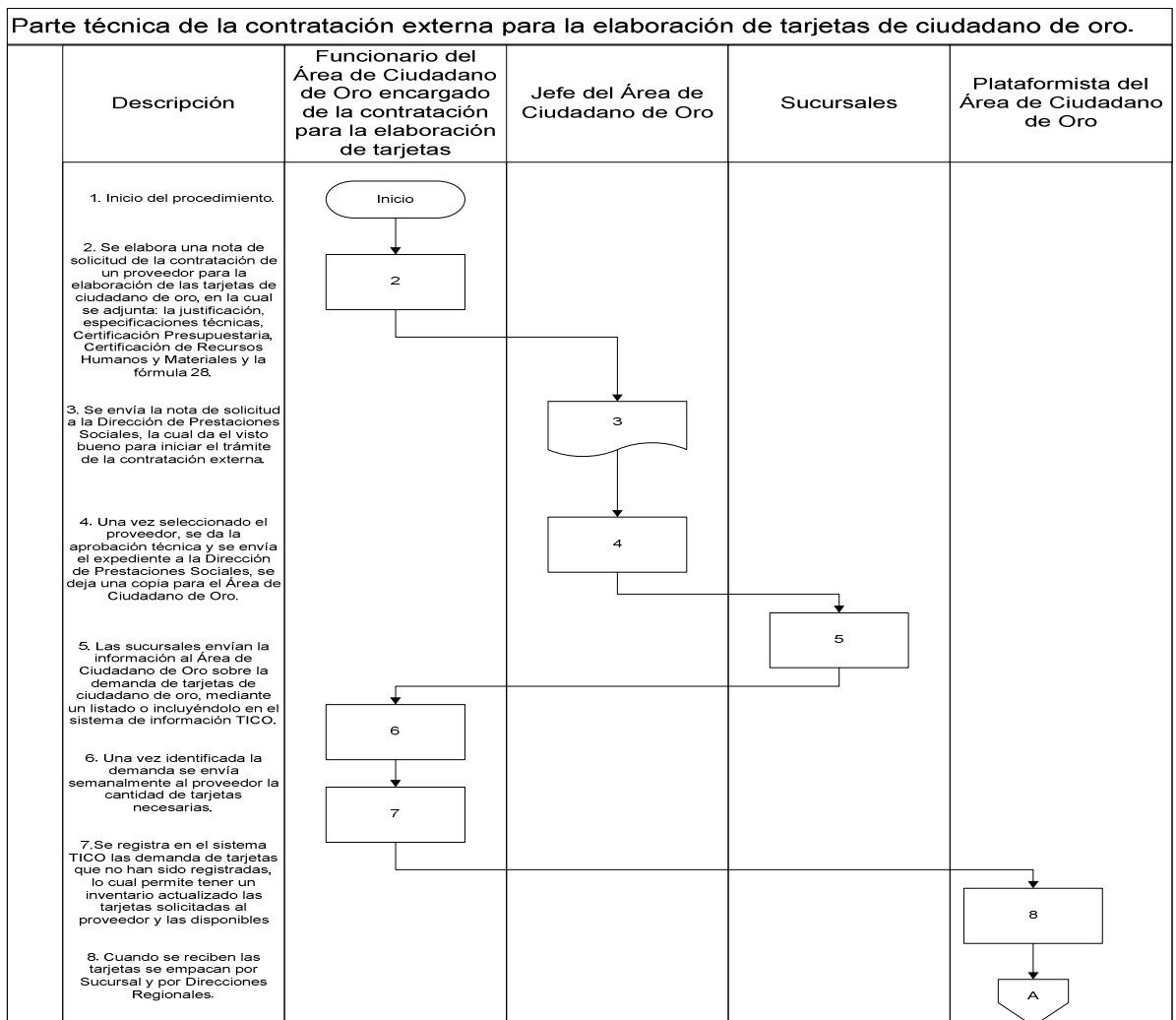
FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

**Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRCO-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA


PAGINA: 7 de 8

**Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.**

Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.

| Descripción  | Funcionario del Área de Ciudadano de Oro encargado de la contratación para la elaboración de tarjetas | Jefe del Área de Ciudadano de Oro | Sucursales | Plataformista del Área de Ciudadano de Oro |
|--|---|-----------------------------------|------------|--|
| <p>9. Cuando se entregan las tarjetas a las Direcciones se firma un formulario de recibido y se archiva.</p> <p>10. Realizar una evaluación del servicio.</p> <p>11. Fin del procedimiento</p> |   |                                   |            |  |



|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|                     | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRCO-004             | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 8 de 8                  |                            |
| <b>Parte técnica de la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro.</b> |                                 |                            |

**k. Histórico de modificaciones**

| Historial de Modificaciones |                            |          |  |
|-----------------------------|----------------------------|----------|--|
| Fecha                       | Numero Solicitud de cambio | Revisión | Modificaciones   |
| 09/05/2011                  |                            |          | Se documenta y se propone un procedimiento para la contratación externa para la elaboración de tarjetas de ciudadano de oro. |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |







## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 8

# ELBORACIÓN DEL PLAN ANUAL OPERATIVO

70 Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-001            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 8                  |                            |
| <b>Elaboración del Plan Anual Operativo</b>                                       |                                 |                            |


### **a. Descripción**

El Plan Anual Operativo (PAO) es una proyección que se realiza año a año, en la cual se contemplan todos los aspectos a trabajar dentro del Área, los programas de ayuda que se van a impartir, los gastos en que se van incurrir, el presupuesto necesario, la cantidad de suministros que se van a requerir entre otros.

La jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales a principio de cada año realiza una reunión general, en la cual solicita a los funcionarios que indiquen las actividades que van a realizar para el año siguiente y el presupuesto necesario para cubrir los gastos de las actividades a cargo. Es decir entre todos hacen una estimación de los aspectos mencionados para así elaborar el PAO para el año siguiente.

El PAO debe ser presentado a la Dirección de Prestaciones Sociales a mediados de mayo para que inicie en enero del año siguiente.

El procedimiento inicia cuando la Contraloría General de la República envía la matriz para la elaboración del PAO, seguidamente se realiza la reunión general del Área de Servicios y Beneficios Sociales, luego el jefe del área elabora el plan, lo envía a Dirección de Prestaciones Sociales para su revisión; una vez aprobado se envía a la Gerencia de Pensiones y luego ésta lo traslada a la Dirección de Planificación para la consentimiento.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-001            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 8                  |                            |
| <b>Elaboración del Plan Anual Operativo</b>                                       |                                 |                            |

Quando es aprobado por la Dirección de Planificación, se hace la formulación del presupuesto por cada una de las partidas que se van a requerir para llevar a cabo el PAO, dicho presupuesto se envía a la Dirección de Prestaciones Sociales, a la Gerencia de Pensiones, a la Dirección de Presupuesto y finalmente a la Contraloría General de la República para que sea aprobado.

Si es aprobado se ejecuta el presupuesto en enero o febrero del año siguiente.

Si no fuese aprobado, es necesario hacer los ajustes necesarios y se vuelve a enviar a todas las dependencias mencionadas para su aprobación.

**b. Objetivo**


Elaborar el Plan Anual Operativo del Área de Servicios y Beneficios Sociales de una manera eficiente.

**c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la elaboración del Plan Anual Operativo del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

**d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son los funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales y el jefe del Área.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-001            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 4 de 8                  |                            |
| <b>Elaboración del Plan Anual Operativo</b>                                       |                                 |                            |

**e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la elaboración Plan Anual de Operaciones se regirán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Considerar la aportación que realiza cada funcionario, de acuerdo a lo que se tiene planeado para el año siguiente y a la experiencia adquirida.

**f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Matriz del Plan Anual Operativo (Anexo N° 1).

**g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.

**h. Glosario**

- Plan Anual Operativo: Proyección que se realiza año a año, en la cual se detallan las metas y el presupuesto requerido para su logro.

**i. Actividades del procedimiento**

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Se realiza la reunión general del Área de Servicios y Beneficios Sociales, en donde se hacen las consideraciones necesarias para la elaboración del PAO, cada funcionario hace su aporte en cuanto a las metas, actividades y presupuesto para el año siguiente. | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 8

**Elaboración del Plan Anual Operativo**

|    |  |   |
|----|--|---|
| 3  | Se elabora el PAO, donde se valora lo indicado por cada funcionario.   | Jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales.                                 |
| 4  | Se envía el PAO a la Dirección de Prestaciones Sociales, para su revisión.   |   |
| 5  | Si el PAO no es aprobado ir al paso 6, si fue aprobado ir al paso 7.   |   |
| 6  | Se corrigen las inconsistencias y se pasa al paso 4 hasta que sea aprobado.  |   |
| 7  | Se hace la formulación del presupuesto por cada una de las partidas que se van a requerir para llevar el PAO.                    | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado del presupuesto |
| 8  | Se revisa la formulación del presupuesto para cada una de las partidas.  | Jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales.                                 |
| 9  | Se envía a la Dirección de Prestaciones Sociales para su aprobación.   |   |
| 10 | Si la formulación presupuestaria no fue aprobada ir al paso 11, si fue aprobada ir al paso 12.                                   |   |
| 11 | Se corrigen las inconsistencias y se pasa al paso 9 hasta que sea aprobado.  |   |
| 12 | Una vez aprobado se ejecuta el presupuesto en enero o febrero del año siguiente.   |   |
| 13 | Se elabora un expediente, en el cual se incluye el PAO y su aprobación, así como la aprobación presupuestaria para su ejecución. |   |
| 14 | Fin del Procedimiento.   |   |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-001

VERSIÓN: 01

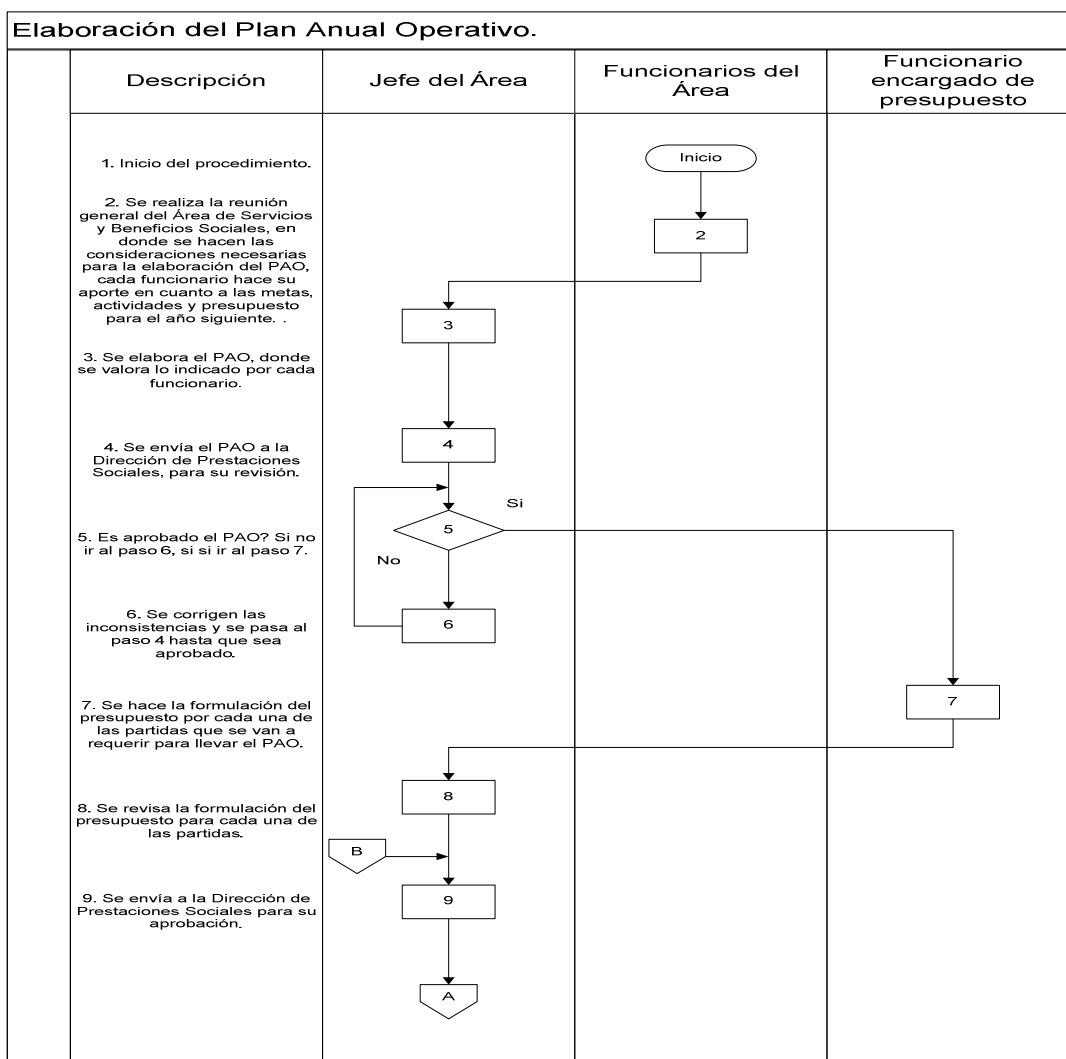
FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

**Elaboración del Plan Anual Operativo**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

**Elaboración del Plan Anual Operativo**

| Elaboración del Plan Anual Operativo. |  |   |                       |                                      |
|---------------------------------------|--|---|-----------------------|--------------------------------------|
|                                       | Descripción  | Jefe del Área   | Funcionarios del Área | Funcionario encargado de presupuesto |
|                                       | <p>10. Es aprobada la formulación presupuestaria? no fue aprobada ir al paso 11, si fue aprobada ir al paso 12.</p> <p>11. Se corrigen las inconsistencias y se pasa al paso 9 hasta que sea aprobado.</p> <p>12. Una vez aprobado se ejecuta el presupuesto en enero o febrero del año siguiente.</p> <p>13. Se elabora un expediente, en el cual se incluye el PAO y su aprobación, así como la aprobación presupuestaria para su ejecución.</p> <p>14. Fin del Procedimiento.</p> | <pre> graph TD     A{{A}} --&gt; D10{10}     D10 -- Si --&gt; S12[12]     D10 -- No --&gt; S11[11]     S11 --&gt; D10     S12 --&gt; S13[13]     S13 --&gt; B{{B}}           </pre> |                       |                                      |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 8

**Elaboración del Plan Anual Operativo****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |  |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>  |
| 09/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la elaboración del Plan Anual Operativo. |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |

# ANEXOS

## Anexo N°1: Matriz del PAO.

Matriz de Desempeño y Vinculación PND - Plan Operativo - Presupuesto

|                        |      |      |
|------------------------|------|------|
| Calificación Anual del | 2010 | 2011 |
|                        | 0%   | 0%   |

Institución: Caja Costarricense de Seguro Social  
 Unidad Responsable: Programa de Estancias y Ayudas Sociales  
 Código Unidad: 9111

| (1)<br>Código Programático  | (2)<br>Código y Nombre de la Acción | (3)<br>Código y descripción del Objetivo de la acción   | (4)<br>Descripción del Indicador    | (5)<br>Situación Dic. 2009 | (6)<br>Meta |        |           |        | (7)<br>Peso Relativo 2010 | (8)<br>Peso Relativo 2011 | (9)<br>CUMPLIMIENTO Y EVALUACIÓN |            |            |            |                        |            | (10)<br>Observaciones | Calificación | Fonderado | (11)<br>Medidas correctivas  |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|-------------|--------|-----------|--------|---------------------------|---------------------------|----------------------------------|------------|------------|------------|------------------------|------------|-----------------------|--------------|-----------|--|
|                             |                                     |   |                                     |                            | Meta 2010   |        | Meta 2011 |        |                           |                           | Lapso 2010                       |            | Lapso 2011 |            | % de cumplimiento 2010 |            |                       |              |           |  |
|                             |                                     |   |                                     |                            |             | 1 Sem. | Anual     | 1 Sem. | Anual                     | 1 Semestre                | Anual                            | 1 Semestre | Anual      | 1 Semestre | Anual                  | 1 Semestre | Anual                 | 1 Semestre   | Anual     |  |
|                             |                                     | 1. Desarrollar cursos de capacitación y acompañamiento a personal cuidador de adultos mayores dependientes, con el fin de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida y de las y los adultos mayores dependientes. | Cursos de capacitación              | 12                         | 8           | 12     | 8         | 12     | 5%                        | 5%                        | 5                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           | La negociación con las unidades de salud para la implementación de estos cursos comenzó en el primer semestre para desarrollarla en el segundo semestre. |
|                             |                                     | 2. Implementar procesos de capacitación a los familiares y encargados de personas con discapacidad.   | Cursos de capacitación              | 10                         | 6           | 8      | 6         | 8      | 5%                        | 5%                        | 3                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           | La programación se encuentra diseñada para el primer semestre.   |
|                             |                                     | 3. Desarrollar procesos de capacitación y apoyo a las personas en condición de vulnerabilidad.  | Cursos de capacitación              | 11                         | 8           | 11     | 8         | 11     | 5%                        | 5%                        | 3                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           | Se ha realizado esfuerzos para conocer a este grupo.   |
|                             |                                     | 4. Realizar acciones de actualización y capacitación de acompañamiento regional.  | Sesiones de acompañamiento regional | 30                         | 15          | 30     | 15        | 30     | 5%                        | 5%                        | 8                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           | Se ha programado las visitas regionales.   |
|                             |                                     | 5. Realizar talleres de formación social para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.  | Talleres realizados                 | 17                         | 10          | 20     | 10        | 20     | 2%                        | 2%                        | 9                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           |  |
|                             |                                     | 6. Realizar charlas educativas en beneficio relacionadas con las enfermedades cardiovasculares.   | Charlas de charlas                  | 110                        | 55          | 110    | 55        | 110    | 2%                        | 2%                        | 34                               |            |            |            |                        |            |                       |              |           | Actualmente no cuenta con el recurso humano.   |
|                             |                                     | 7. Desarrollar proyectos de investigación que promuevan la implementación de nuevas acciones dirigidas a la población.  | Proyecto de investigación           | 3                          | 1           | 3      | 1         | 3      | 2%                        | 2%                        | 0                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           | Se trabajó en la elaboración del 2.º Proyecto de investigación, pero no se ha iniciado.  |
|                             |                                     | 8. Operar el sistema de control interno en respuesta a la Ley 8232 Ley de Control Interno y al las directrices de la Junta Directiva, lo cual es responsabilidad de cada área.  | Auto Evaluación                     | 2                          | 1           | 2      | 1         | 2      | 2%                        | 2%                        | 1                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           |  |
|                             |                                     | 9. Ejecutar los resultados (uso de los) cursos de capacitación con el propósito de que se puedan implementar dichas actividades educativas en sus áreas de atención.  | Cursos de Capacitación              | 1                          | 0           | 1      | 1         |        | 2%                        | 2%                        | 0                                |            |            |            |                        |            |                       |              |           | Actualmente no cuenta con el recurso humano que se dispone al inicio de realizar la programación de los cursos.  |
| <b>SUMA PESOS RELATIVOS</b> |                                     |   |                                     |                            |             |        |           |        | 30%                       | 30%                       |                                  |            |            |            |                        |            |                       |              |           |  |

| (12)<br>Código del Programa, Subprograma y Actividad | (13)<br>Presupuesto por actividad    |                                      | (14)<br>Presupuesto ejecutado         |                                       | (15)<br>% de ejecución          |                                 |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|  | Presupuesto asignado 2010 (en miles) | Presupuesto asignado 2011 (en miles) | Presupuesto ejecutado 2010 (en miles) | Presupuesto ejecutado 2011 (en miles) | % de ejecución presupuesto 2010 | % de ejecución presupuesto 2011 |
| <b>Total</b>   | 5,415,000.00                         |                                      | 107,439.02                            |                                       | 1.98%                           |                                 |
|  |                                      |                                      |                                       |                                       |                                 |                                 |



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

# EVALUACIONES DEL PLAN ANUAL OPERATIVO

70 Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-002            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 7                  |                            |
| <b>Evaluaciones del Plan Anual Operativo</b>                                      |                                 |                            |

### **a. Descripción**

Las evaluaciones son un aspecto de gran interés en cuanto al Plan Anual Operativo se refiere, ya que de ellas se puede determinar si se está cumpliendo con lo propuesto o si es necesario realizar ajustes para cumplir con lo establecido.

Las evaluaciones se realizan cada tres meses y es a solicitud de la Dirección de Prestaciones Sociales.


Si se determina que dentro de una partida del Plan Anual Operativo se cuenta con más o menos presupuesto para su realización se debe hacer los ajustes necesarios, ya sea para aumentar o disminuir la cantidad de dinero asignado a esta partida.

Si es necesario realizar el ajuste se hacen las modificaciones y se envía a la Dirección de Prestaciones Sociales para que esta realice todos los trámites sea aprobado.

Si no es necesario hacer ajustes al PAO porque no hay impacto en las partidas se indica a la Dirección de Prestaciones Sociales.

### **b. Objetivo**

Realizar de una manera eficaz las evaluaciones el Plan Anual Operativo del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-002            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 7                  |                            |
| <b>Evaluación del Plan Anual Operativo</b>  |                                 |                            |

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la evaluación del Plan Anual Operativo del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **d. Responsables**

El responsable de llevar a cabo este procedimiento es el jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la evaluación Plan Anual de Operaciones se regirán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Realizar las evaluaciones del Plan Anual Operativo cada tres meses.
- Para un mejor control, informar mediante nota a la Dirección de Prestaciones Sociales que no se realizan modificaciones al PAO.

### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:


- Hoja para el registro de modificaciones del PAO (Anexo N° 1).

### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.
- Microsoft Word.

### **h. Glosario**

- **Evaluación del Plan Anual Operativo:** Evaluación que se realiza al PAO para determinar si es necesario realizar modificaciones de acuerdo a la situación actual.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-002            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 09/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 4 de 7                  |                            |
| <b>Evaluación del Plan Anual Operativo</b>  |                                 |                            |

### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Se realiza la reunión general del Área de Servicios y Beneficios Sociales, en donde se analiza la situación actual para determinar si es necesario realizar modificaciones al PAO  | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
| 3                             | Si fuese necesario realizar las modificaciones, se pasa al paso 3 si no es necesario se pasa al paso 4   | Jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales.         |
| 4                             | Si no es necesario hacer las modificaciones se informa mediante nota a la Dirección de Prestaciones Sociales que no es necesario realizar modificaciones. Fin del procedimiento.   |   |
| 5                             | Si se determinó que es necesario realizar las modificaciones porque una partida no cuenta con el dinero necesario para su ejecución o porque otra partida cuenta más dinero del necesario, se realizan los ajustes necesarios. |   |
| 6                             | Se elabora la Hoja para el Registro de Modificaciones del PAO.   |   |
| 7                             | Se envía la Hoja para el Registro de Modificaciones del PAO a la Dirección de Prestaciones Sociales.   |   |
| 8                             | La Dirección de Prestaciones Sociales realiza todos los trámites necesarios para la aprobación de la modificación del PAO.   | Dirección de Prestaciones Sociales                        |
| 9                             | Una vez aprobada se realiza la modificación en la matriz del PAO.  | Jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales.         |
| 10                            | Se trabaja con la producción modificada en el PAO  |   |
| 11                            | Se archiva la modificación realizada del PAO   |   |
| 12                            | Fin del Procedimiento.   |   |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-002

VERSIÓN: 01

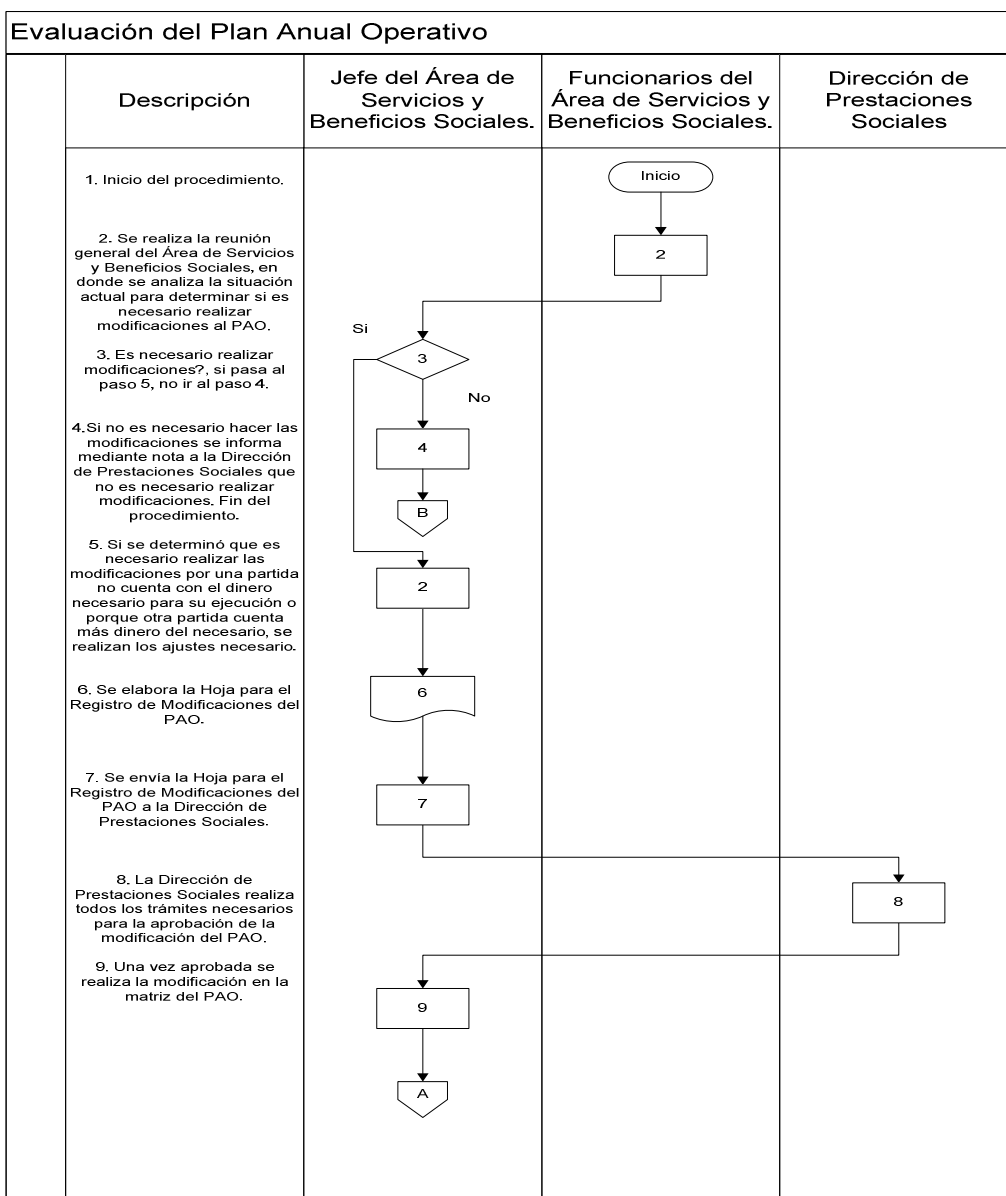
FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 7

**Evaluación del Plan Anual Operativo**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 7

**Elaboración del Plan Anual Operativo**

| Evaluación del Plan Anual Operativo   |   |   |                                    |
|---|---|---|------------------------------------|
| Descripción   | Jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales.   | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales. | Dirección de Prestaciones Sociales |
| <p>10. Se trabaja con la producción modificada en el PAO.</p> <p>11. Se archiva la modificación realizada del PAO.</p> <p>12. Fin del procedimiento</p> | <pre> graph TD     A{A} --&gt; 10[10]     10 --&gt; 11[11]     11 --&gt; Fin([Fin])     B{B} --&gt; 11           </pre> |   |                                    |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-002

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 09/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 7

**Evaluación del Plan Anual Operativo**

**k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |   |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>   |
| 09/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la evaluación del Plan Anual Operativo. |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |

## ANEXOS

Anexo N°1: Hoja para modificaciones del PAO.

Hoja para el Registro de Modificaciones  
Plan Anual Operativo-Presupuesto

**Año:**

Modificación #:  
Nombre Unidad:  
Código Unidad:

| PARTIDAS PRESUPUESTARIAS |                          |          |             | Código<br>Actividad | Justificar<br>Impacto<br>PAO *  | PLAN OPERATIVO   |   |           |                 |         |             |
|--------------------------|--------------------------|----------|-------------|---------------------|---|--|---|-----------|-----------------|---------|-------------|
| Código                   | Cuenta<br>Presupuestaria | Aumento  | Disminución |                     |   | Programática   | Descripción<br>Meta                             | Indicador | Meta<br>Vigente | Aumento | Disminución |
| 111                      | 2134                     | e2325775 |             | 091                 | Si afecta al PAO pues estos 400 convenios programados de más van a traer un efecto positivo en el bolsillo de los Adultos Mayores, ya que los menores precios que les ofrecen a ellos, va hacer que los recursos con que cuentan les alcance para comprar más bienes y servicios. | Suscribir nuevos Convenios de Cooperación con establecimientos comerciales para beneficiar a los adultos mayores en la compra de bienes y servicios. | Cantidad de Convenios de descuentos comerciales | 100       | 300             |         | 400         |



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 6

# COMPRAS POR CAJA CHICA DEL ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|   | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-003            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 6                  |                            |
| <b>Compras Caja Chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b> |                                 |                            |

### **a. Descripción**

Las compras por caja chica aplican para aquellos casos en los que se determinó una necesidad de menor gasto, es decir una emergencia que requiera pronta respuesta y el monto no supere los cien mil colones.

El procedimiento inicia al determinar la necesidad de una compra por caja chica, se realizan un estudio de la mejor opción a comprar, se busca el visto bueno por parte de la jefatura, se realiza la compra y luego se hace el reintegro a tesorería.

### **b. Objetivo**

Realizar de una manera eficaz las compras por caja chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para las compras por caja chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **d. Responsables**

El responsable de llevar a cabo este procedimiento es el encargado de compras por caja chica.

### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a las compras por caja chica se regirán bajo las normas establecidas en este procedimiento.

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRSBS-003            | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 3 de 6                  |                            |
| <b>Compras por Caja Chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales.</b> |                                 |                            |

- Las compras por caja chica aplica para aquellos gastos en los cuales el monto es inferior a cien mil colones.
- Anotar en el vale provisional el nombre de la persona encargada de retirar el dinero para realizar la compra.
- Una vez realizada la compra, realizar inmediatamente el reintegro de caja chica.
- Mantener un registro de las compras realizadas por caja chica.

#### **f. Formularios**

Los formularios a utilizar son:

- Vale de caja chica (anexo N° 1).
- Formulario de Solicitud a y aprobación de compras por Caja Chica (apéndice N° 1).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.

#### **h. Glosario**

- **Compras por caja chica:** gastos menores de emergencia que requieren pronta respuesta y su monto es inferior a cien mil colones.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 6

**Compras por Caja Chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**i. Actividades del procedimiento**

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Identificar la necesidad de realizar una compra por caja chica.  | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
| 3                             | Hacer la solicitud de compra mediante caja chica, dicha solicitud la debe realizar el funcionario que determinó la necesidad.                          |   |
| 4                             | Determinar la compra que se va a realizar de manera que permita elegir la mejor opción y conveniencia para el Área de Servicios y Beneficios sociales. |   |
| 5                             | El jefe del Área da la autorización de la compra por medio de caja chica y la persona autorizada para retirar el dinero.                               | Jefe del Área   |
| 6                             | Elaboración del vale provisional, indicar el nombre de la persona autorizada para retirar el dinero.   | Encargado de compras por caja chica.                      |
| 7                             | Realizar la compra   | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
| 8                             | Se hace el reintegro de la compra a tesorería con copia al auxiliar de presupuesto y al auxiliar de gastos del Área. Se adjunta la factura original.   | Encargado de compras por caja chica.                      |
| 9                             | Fin del Procedimiento.   |   |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-003

VERSIÓN: 01

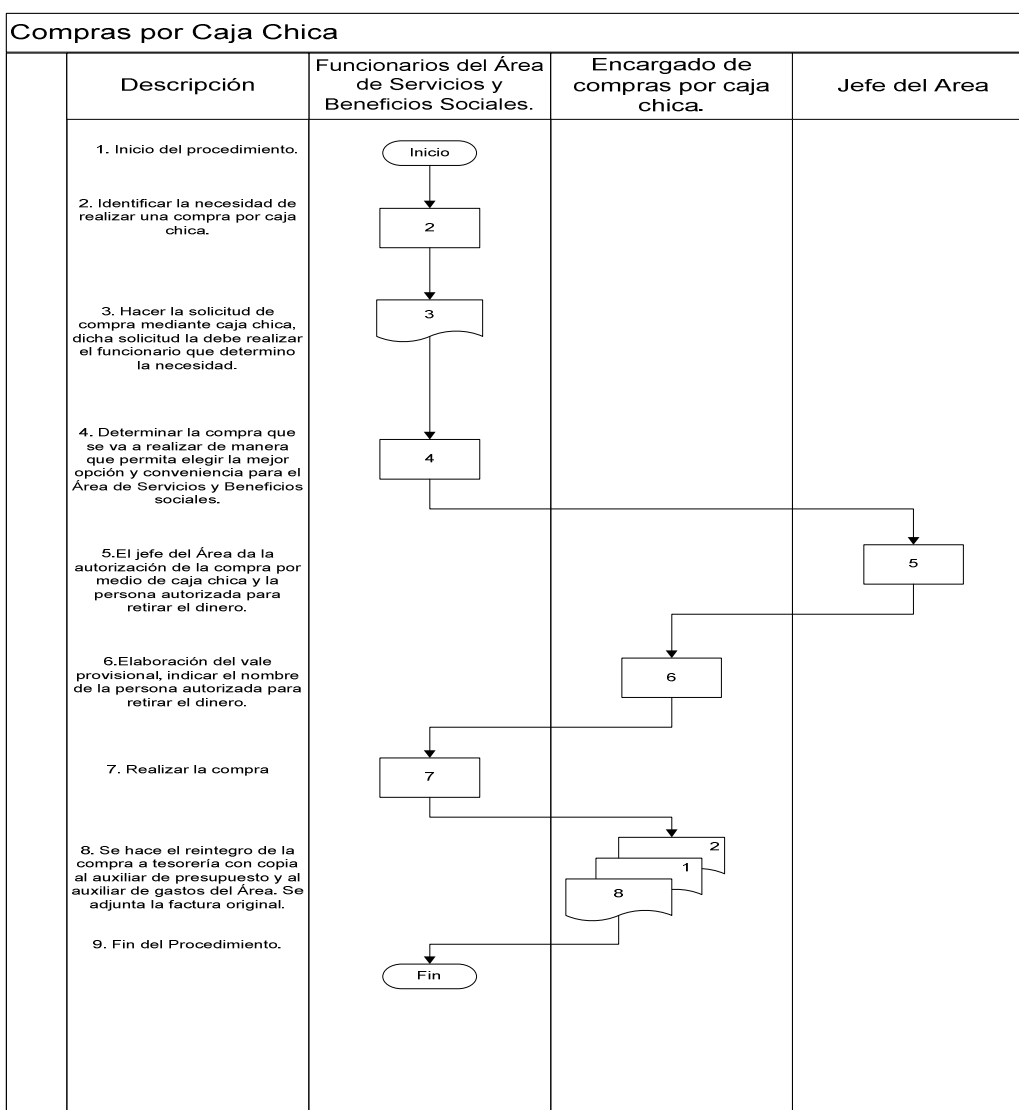
FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 6

**Compras por Caja Chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**j. Diagrama de Flujo**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-003

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 6

**Compras por Caja Chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales.****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |   |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>   |
| 12/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la compra por caja chica del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |

**ANEXOS**

Anexo N°1: Vale de Caja Chica.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL** 339602 C

**VALE DE CAJA CHICA**

| UE. | SER. | TAREA |
|-----|------|-------|
|     |      |       |

Lugar \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Páguese a \_\_\_\_\_

La suma de (¢ \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ Colones

Por concepto de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para usar en \_\_\_\_\_

Solicitud N° \_\_\_\_\_ Cuenta N° \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Aprobado \_\_\_\_\_ Recibido conforme \_\_\_\_\_

ORIGINAL: TESORERIA - DUPLICADO

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Formulario de solicitud y aprobación de compras por Caja Chica.

### *Solicitud y aprobación de Compras por Caja Chica*

Funcionario Solicitante: \_\_\_\_\_ Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Compra a realizar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Justificación de la compra: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Aprobación de la jefatura:  Aprobado  
 Rechazado

Persona Autorizada para realizar el retiro del dinero: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Funcionario Solicitante*  
*Área Servicios y Beneficios Sociales*

\_\_\_\_\_  
*Funcionario encargado de Caja Chica*  
*Área Servicios y Beneficios Sociales*

\_\_\_\_\_  
*Jefe Área*  
*Área Servicios y Beneficios*  
*Sociales*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 8

# REPARACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS

Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|      | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-004            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 8                  |                            |
| <b>Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b> |                                 |                            |

### **a. Descripción**

El equipo informático es una herramienta muy importante para el desarrollo de las labores del Área de Servicios y Beneficios Sociales, por tal motivo es necesario que se le dé un constante mantenimiento y de igual manera hacer el cambio de piezas siempre que sea necesario.


El procedimiento inicia cuando se presenta la necesidad de realizar un diagnóstico del equipo de cómputo, el funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales hace el reporte de la falla del equipo informático, el reporte es enviado a la Gerencia de Pensiones para que se asigne un técnico especializado en el campo y realice el diagnóstico.

El técnico indica si es necesario cambiar algún componente del equipo para su funcionamiento y si no es necesario realiza los ajustes para que el equipo funcione de la mejor manera.

En caso de que sea necesario realizar la compra se solicitan los oferentes y se selecciona el que más conviene y se realiza el procedimiento para la compra por caja chica.

Una vez realizada la compra se requiere nuevamente los servicios del técnico para que realice los ajustes necesarios para que el equipo funcione de la mejor manera.

Se da una copia de la factura al encargado de activos para que registre la nueva adquisición. Se maneja un expediente por cada equipo para que se mantenga un control de las mejoras realizadas.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|      | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-004            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 8                  |                            |
| <b>Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b> |                                 |                            |

### **b. Objetivo**

Realizar de una manera eficaz la reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la reparación de equipo informático del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el encargado de la reparación del equipo de informática del Área de Ciudadano de Oro y el técnico especializado.

### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la reparación del equipo de informática se registrarán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La solicitud de necesidad de un técnico especializado se debe hacer mediante el formulario establecido.
- Se requiere el visto bueno del encargado de activos para realizar la compra o servicio para mejoras del equipo de computo, esto con el objetivo de que verificar que no hayan existencias del repuesto que se requiere.
- Presentar copia de la factura al encargado de activos para que se realice el correcto registro y control.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 8

### Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

#### f. Formularios

Los formularios a utilizar son:

- Vale de caja chica (anexo N° 1).
- Solicitud de soporte técnico (anexo N° 2).
- Solicitud de reporte de daños del equipo informático (apéndice N° 2).

#### g. Sistemas de información

- Microsoft Excel.
- Correo electrónico interno de la CCSS.

#### h. Glosario

- **Reparación de equipo informático:** Ajustes del equipo de computo para un mejor funcionamiento.

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Se llena el formulario de la solicitud de reporte de daños del equipo de cómputo.                                  | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.   |
| 3                             | Se envía vía correo electrónico la solicitud de reporte de daños del equipo de cómputo a la Gerencia de Pensiones. | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado de la reparación del equipo de informática. |





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-004

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 8

**Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

|    |   |   |
|----|---|---|
| 4  | La Gerencia asigna a un técnico especializado en el campo para que realice un diagnóstico de lo planteado en la solicitud de reporte de daños del equipo de cómputo.  | Gerencia de Pensiones   |
| 5  | Se realiza el diagnóstico del equipo de cómputo.  | Técnico especializado   |
| 6  | Se determina si es necesario realizar una compra de un componente del equipo de cómputo. Si no es necesario ir al paso 9. Si es necesario ir al paso 7.               |   |
| 7  | Se inicia todo el trámite para la compra ya sea por caja chica o mediante compras directas.   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado de la reparación del equipo de informática. |
| 8  | Se solicita nuevamente a la Gerencia de Pensiones la asistencia de un técnico especializado para instalar el componente adquirido                                     | Técnico especializado   |
| 9  | El técnico hace los ajustes necesarios y emite una factura.   |   |
| 10 | El funcionario encargado de la reparación del equipo de cómputo verifica que el equipo esté funcionando de la mejor manera y firma la factura emitida por el técnico. | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado de la reparación del equipo de informática. |
| 11 | Se archiva copia de la factura y se entrega copia al encargado de activos y auxiliar de gastos para un mejor control. Fin del procedimiento.                          |   |
| 12 | Fin del Procedimiento   |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-004

VERSIÓN: 01

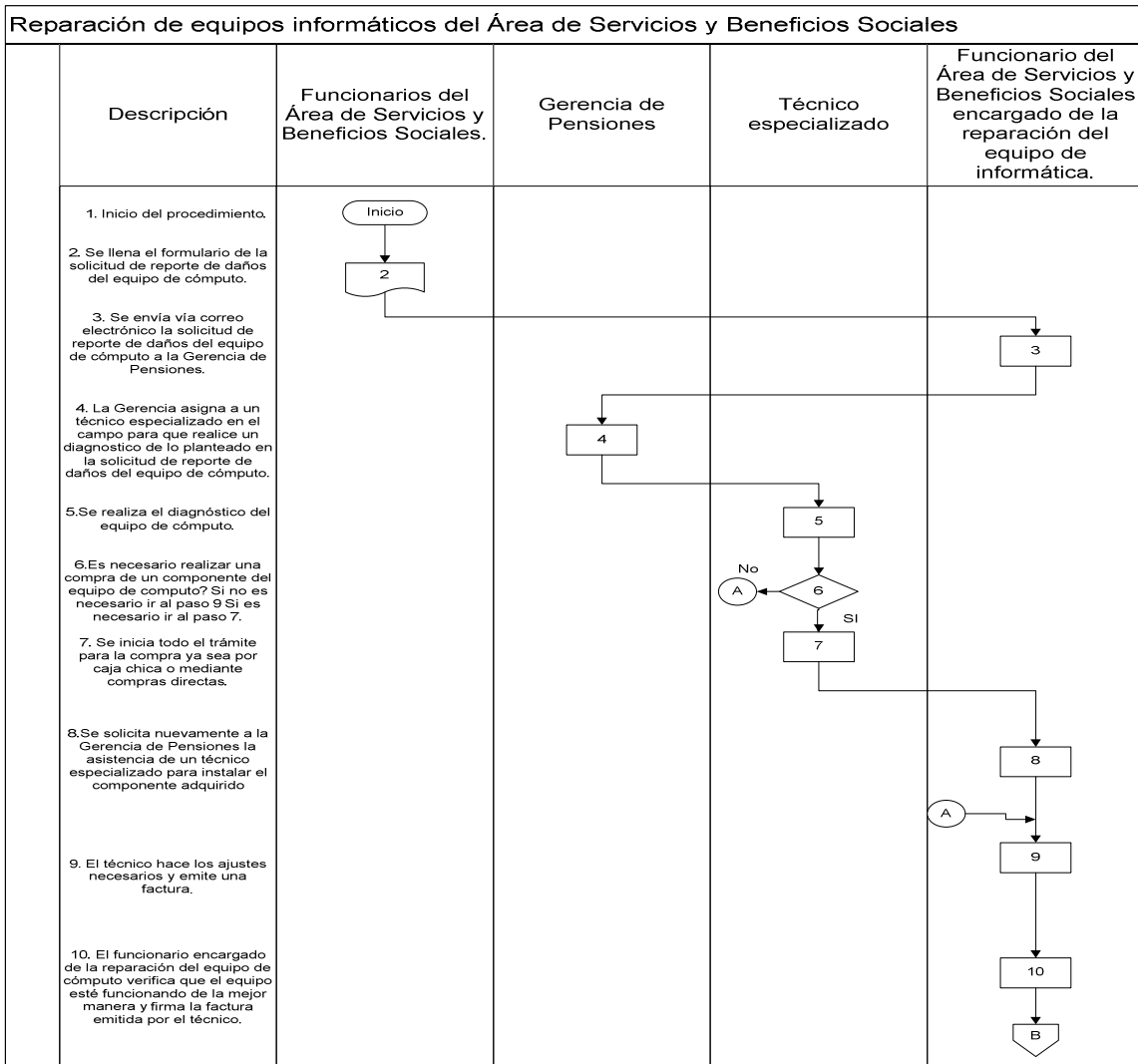
FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

**Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-004

VERSIÓN: 01


FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

**Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

| Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales |   |   |                       |   |   |
|--|---|---|-----------------------|---|---|
|  | Descripción   | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales. | Gerencia de Pensiones | Técnico especializado   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado de la reparación del equipo de informática. |
|  | <p>11. Se archiva copia de la factura y se entrega copia al encargado de activos y auxiliar de gastos para un mejor control. Fin del procedimiento.</p> <p>12. Fin del Procedimiento.</p> |   |                       | <pre> graph TD     B{B} --&gt; 11[11]     11 --&gt; Fin([Fin])           </pre> | <pre> graph TD     B{B} --&gt; 11[11]     11 --&gt; Fin([Fin])           </pre>                               |

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|       | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRSBS-004            | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 8 de 8                  |                            |
| <b>Reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.</b> |                                 |                            |

**k. Histórico de modificaciones**

| Historial de Modificaciones |                            |          |  |
|-----------------------------|----------------------------|----------|--|
| Fecha                       | Numero Solicitud de cambio | Revisión | Modificaciones   |
| 12/05/2011                  |                            |          | Se documenta y se propone un procedimiento para la reparación de equipos informáticos del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |

**ANEXOS**

Anexo N°1: Vale de Caja Chica.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL** 339602 C

**VALE DE CAJA CHICA**

| UE. | SER. | TAREA |
|-----|------|-------|
|     |      |       |

Lugar \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Páguese a \_\_\_\_\_

La suma de (¢ \_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Colones

Por concepto de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para usar en \_\_\_\_\_

Solicitud N° \_\_\_\_\_ Cuenta N° \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aprobado Recibido conforme

ORIGINAL: TESORERIA - DUPLICADO

Anexo N°2: Solicitud de Soporte Técnico.

### ***Solicitud de Soporte Técnico***

Funcionario Solicitante: \_\_\_\_\_ Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Equipo placa: \_\_\_\_\_

Solicitud del funcionario: \_\_\_\_\_

Nombre del técnico: \_\_\_\_\_ Fecha de Visita: \_\_\_\_\_

Trabajo realizado: \_\_\_\_\_

Detalle de componentes sustituidos: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

**70 Aniversario**  
Institución Benemérita

\_\_\_\_\_  
*Alonso Arias Mora*  
**Autorización**  
**Encargado Control Activos**

\_\_\_\_\_  
**Técnico**  
**Área Gestión Informática**

Cc: Expediente Individual del Equipo  
Encargado Control de Activos





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 12

# CONTROL DE ACTIVOS DEL ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |



|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRSBS-005            | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 2 de 12                 |                            |
| <b>Control de Activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.</b> |                                 |                            |

### **a. Descripción**

Los activos representan todos los componentes que son propiedad del Área de Servicios y Beneficios Sociales, es importante mantener un control de estos activos, ya que va a permitir tener un dato del inventario existente e identificar a la persona encargada o responsable del activo.


Es necesario registrar las compras, el reingreso de activos, el traslado, la venta, y el ajuste en precios de los activos pertenecientes al Área de Servicios y Beneficios Sociales.

Para realizar lo anterior se utiliza el Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM), es un sistema amigable y dependiendo de lo que se desea realizar se presentan las opciones para el ingreso de la información.

Al momento de realizar una compra el encargado de compras traslada el activo al encargado del control de activos con las especificaciones técnicas (precio, descripción exacta), se revisa el activo y se ingresa al sistema la información necesaria. Se le asigna un número de placa al activo.

El reingreso de activos, son aquellos activos que se tienen como faltantes porque se trasladaron o se vendieron y nuevamente pasan a formar parte del Área.

El traslado de activos es cuando se seden activos dentro de la Gerencia de Pensiones, ya sea porque el Área dueña del activo no lo está utilizando y para otra dependencia si es necesario. Se llena el formulario para el traslado de activos y se ingresa la información en el sistema.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-005            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 12                 |                            |
| <b>Control de Activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b>             |                                 |                            |

La venta de activos se presenta cuando se trasladan los activos fuera de la Gerencia de Pensiones, para lo cual se llena el formulario correspondiente y luego se ingresa la información en el Sistema.

El ajuste de precios es cuando se le da plusvalía a un activo, ya sea por mejoras realizadas o también se puede presentar cuando se da de baja a un activo y existen algunos componentes que se pueden utilizar en otros activos.

Para dar de baja a un activo es necesario un criterio técnico de un profesional, se elabora el acta de desecho, el acta de destrucción, se destruye el equipo y el Área de Control de Bienes y Muebles es el encargado de realizar el retiro del bien en el sistema.


El sistema SCBM da un informe mensual de los movimientos realizados, el cual se imprime cada año y es firmado por la jefatura del Área para ser enviado a la Dirección de Prestaciones Sociales.

#### **b. Objetivo**

Realizar de una manera eficaz el control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

#### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para el control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-005            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 4 de 12                 |                            |
| <b>Control de Activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.</b>            |                                 |                            |

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el funcionario encargado del control de activos del Área de Ciudadano de Oro y el técnico especializado.

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto al control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales se registrarán bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Se debe verificar el inventario existente cada año.
- Para el ingreso de la compra de activos se debe presentar copia de la factura y una descripción exacta del activo.
- A cada activo se le debe asignar un número de placa y una persona responsable.
- Si es un activo de bien común, como una impresora, un ventilador entre otros se le asigna al jefe del Área.
- Las placas se solicitan al Área de Control de Bienes y Muebles, puede que se tengan las placas antes de que ingrese el activo.

#### **f. Formularios**

Los formularios a utilizar son:

- Comprobante traspaso de activos. (anexo N° 1).
- Comprobante venta activos entre seguros (anexo N° 2).
- Comprobante venta activos entre seguros (anexo N° 3).



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 12

**Control de Activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**g. Sistemas de información**

- Sistema Contable de Bienes y Muebles (SCBM).

**h. Glosario**

- **Control de activos:** registro que se mantiene de todos los activos propiedad del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

**i. Actividades del procedimiento**

| Actividades del Procedimiento |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| Paso                          | Actividad   | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado del control de activos. |
| 2                             | Se presenta la necesidad de registrar el manejo y control de activos, si es para la compra de activos ir al paso 3, si no ir al paso 9.           |   |
| 3                             | Se solicitan mediante una nota al Área de Control de Bienes y Muebles placas con número para asignar a los activos.                               |   |
| 4                             | Se recibe el activo con la factura y la descripción detallada del activo.   |   |
| 5                             | Se revisa el activo.  |   |
| 6                             | Se ingresa la información al sistema SCBM, se ingresa la compra del activo, se detalla precio, garantía, depreciación, y la ubicación del activo. |   |
| 7                             | En un link llamado catálogos se le da localización y se le asigna un funcionario responsable.   |   |
| 8                             | El funcionario responsable firma el recibido del activo. Ir al paso 25.   |   |
| 9                             | Se presenta la necesidad de registrar el manejo y control de activos, si es para el traslado o venta de ir al paso 10, si no ir al paso 13        |   |
| 10                            | Se llena el formulario de solicitud de traslado o venta de activos.   |   |
| 11                            | Se autoriza el traslado o venta de activos.   | Jefe del Área   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 12

**Control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

|    |   |   |
|----|---|---|
| 12 | Se ingresa la información en el Sistema SCBM. Ir al paso 25.  | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado del control de activos. |
| 13 | Se presenta la necesidad de registrar el manejo y control de activos, si es para el ajuste de precios de ir al paso 14, si no ir al paso 16.            |   |
| 14 | Se ve la necesidad de realizar una compra de un componente del activo para lograr un buen funcionamiento del mismo.                                     |   |
| 15 | Una vez aprobada la compra por parte de la jefatura se ingresa la información en el sistema y se hace el ajuste en el precio del activo. Ir al paso 25. |   |
| 16 | Se presenta la necesidad de registrar el manejo y control de activos, si es para el reintegro de activos ir al paso 17, si no ir al paso 19.            |   |
| 17 | Se revisa el activo.  |   |
| 18 | Se firma el recibido del activo y se ingresan los datos en el Sistema SCBM. Ir al paso 25.  |   |
| 19 | Se presenta la necesidad de registrar el manejo y control de activos, si es para dar de baja a un activo ir al paso 20, si no ir al paso 25.            |   |
| 20 | El analista técnico da un diagnóstico del activo e indica que se debe de dar de baja y los componentes que se pueden utilizar.                          |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 12

**Control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

|    |  |   |
|----|--|---|
| 21 | Se elabora el acta de desecho.   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado del control de activos. |
| 22 | Se elabora el acta de destrucción.   |   |
| 23 | Se hace el retiro del bien mediante la fórmula 48.   |   |
| 24 | Se traslada al Área de Control de Bienes y Muebles el acta de desecho, el acta de destrucción, la fórmula 48, el criterio técnico y ellos realizan el retiro del bien en el sistema. |   |
| 25 | Se archivan todos los formularios utilizados, para un mejor control del inventario.  |   |
| 26 | Cada año se imprime el inventario existente en el sistema y se verifica con el inventario físico.  |   |
| 27 | Se traslada a la Dirección de Prestaciones el informe de inventario de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.  |   |
| 28 | Fin del Procedimiento.   |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

VERSIÓN: 01

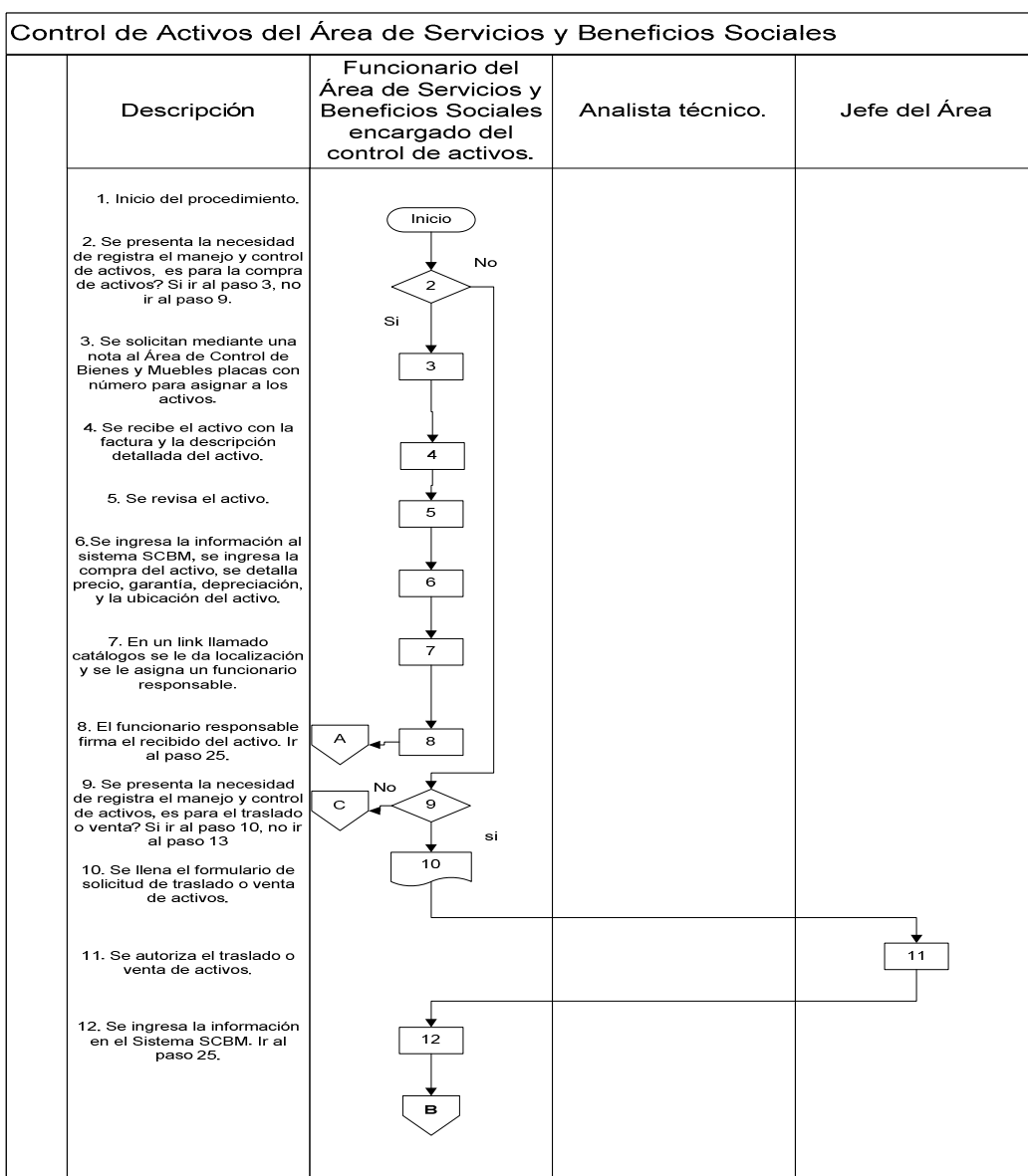
FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 9 de 12

**Control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

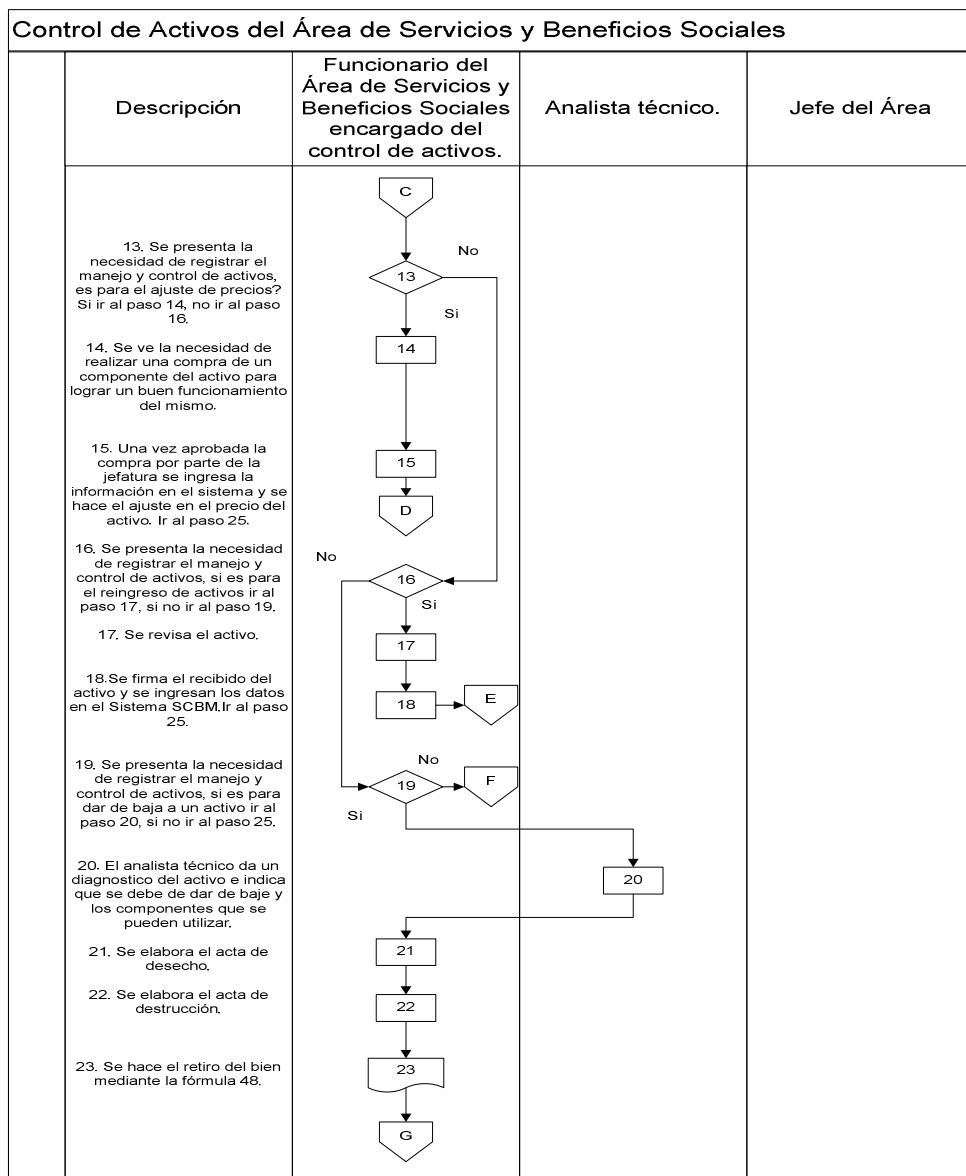
VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 10 de 12

**Control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**







**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 11 de 12

**Control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

| Control de Activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales   |   |                   |               |
|--|---|-------------------|---------------|
| Descripción  | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado del control de activos. | Analista técnico. | Jefe del Área |
| <p>24. Se traslada al Área de Control de Bienes y Muebles el acta de desecho, el acta de destrucción, la fórmula 48, el criterio técnico y ellos realizan el retiro del bien en el sistema.</p> <p>25. Se archivan todos los formularios utilizados, para un mejor control del inventario.</p> <p>26. Cada año se imprime el inventario existente en el sistema y se verifica con el inventario físico.</p> <p>27. Se traslada a la Dirección de Prestaciones el informe de inventario de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.</p> <p>28. Fin del Procedimiento.</p> |   |                   |               |

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-005

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 12 de 12

**Control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |  |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>  |
| 12/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para el control de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |

## ANEXOS

Anexo N°1: Comprobante traspaso de activos.

|  |
|--|
| <b>COMPROBANTE<br/>TRASPASO DE ACTIVOS</b> |
|--|

**N° Comprobante**

|           |         |
|-----------|---------|
| <b>46</b> | 0710001 |
|-----------|---------|

**Mes proceso**

|       |
|-------|
| Julio |
|-------|

**Fecha comprobante**

|                     |
|---------------------|
| 06 de Julio<br>2010 |
|---------------------|

**Motivo traslado**

|            |
|------------|
| Definitivo |
|------------|

**Origen traslado**

|                         |      |                       |
|-------------------------|------|-----------------------|
| <b>Unidad ejecutora</b> | 9108 | Gerencia de Pensiones |
| <b>Servicio</b>         | 0    | Servicio Universal    |

**Destino traslado**

|                         |      |                                      |
|-------------------------|------|--------------------------------------|
| <b>Unidad ejecutora</b> | 9111 | Dirección de Prestaciones Sociales   |
| <b>Servicio</b>         | 46   | Área Servicios y Beneficios Sociales |

| Placa bien | Descripción bien        |
|------------|-------------------------|
| 748253     | Escritorio Modular      |
| 748271     | Escritorio Modular      |
| 726797     | Mueble aéreo            |
| 748257     | Escritorio modular en L |
| 748259     | Mueble tipo archivo     |
| 748278     | Gabetero con rodines    |
| 748276     | Gavetero con rodines    |
| 748260     | Gavetero                |
| 748275     | Escritorio modular      |
| 617126     | CPU                     |
| 748270     | Gavetero con rodines    |
| 748274     | Escritorio modular      |

|                        |
|------------------------|
| <b>Cantidad bienes</b> |
| 12                     |

|                | Unidad entrega, Firmas y Sellos        |                                   | Unidad recibe, Firmas y Sellos   |                                |
|----------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
|                | Despachado por                         | Autorizado por                    | Recibido por                     | Autorizado por                 |
| <b>Sellos</b>  |  |                                   |                                  |                                |
| <b>Firmas</b>  |  |                                   |                                  |                                |
| <b>Nombres</b> | Fabio Alpizar Benavides<br>Coordinador | Miguel Pacheco Ramírez<br>Gerente | Alonso Arias Mora<br>Coordinador | Maria Eugenia Vargas S<br>Jefe |

Original: Control de Activos  
Copia: Unidad entrega

Anexo N°2: Comprobante venta activos entre seguros.

|  |
|--|
| <b>COMPROBANTE<br/>VENTA ACTIVOS ENTRE SEGUROS</b> |
|--|

N° Comprobante **47** 1008001 Mes proceso Agosto

Fecha comprobante 03 de agosto de 2010

Motivo venta Donación

**Origen venta**

|                  |      |                                    |
|------------------|------|------------------------------------|
| Unidad ejecutora | 9111 | Dirección de Prestaciones Sociales |
| Servicio         | 46   | Área de Servicios y Beneficios     |

**Destino venta**

|                  |      |                           |
|------------------|------|---------------------------|
| Unidad ejecutora | 2102 | Hospital San Juan de Dios |
| Servicio         | 840  | Administración            |

| Placa bien | Descripción bien                   |
|------------|------------------------------------|
| 516774     | Impresora marca Lexmark Modelo Z52 |
|            |                                    |
|            |                                    |
|            |                                    |

|                        |
|------------------------|
| <b>Cantidad bienes</b> |
| 1                      |

**Observaciones:** Se traslada por donación debido a que estaba en desuso por esta unidad, entregado por Alonso Arias Mora, autorizado por María Eugenia Vargas Solís, recibido y autorizado por Shirley Ramírez Moya, traslado realizado como venta entre seguros de forma definitiva

|                | Unidad entrega, Firmas y Sellos |                           | Unidad recibe, Firmas y Sellos |                           |
|----------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|
|                | Despachado por                  | Autorizado por            | Recibido por                   | Autorizado por            |
| <b>Sellos</b>  |                                 |                           |                                |                           |
| <b>Firmas</b>  |                                 |                           |                                |                           |
| <b>Nombres</b> | Alonso Arias Mora               | MSc. Maria Eugenia Vargas | Dra. Shirley Ramírez Moya      | Dra. Shirley Ramírez Moya |

Original: Área Contabilidad y Control de Activos y Suministros  
 Copia: Unidad vende  
           Unidad compra



## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES - MENÚ PRINCIPAL

Aplicación Comprobantes Activos Cierres Contables Catálogos Herramientas Ayuda

**SEGURO SOCIAL**  
COSTA RICA

### SCBM - Ingresar Activos por Compra

Nº Comprobante:  Mes Proceso:

Fecha Comprobante:

Tipo Compra:

Proyecto:

Proveedor:

Nº Orden Compra:

**Emisor del Comprobante**

Unidad Ejecutora:  DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES

Servicio:

**Resumen Activos del Comprobante**

|              |                                      |                    |                                   |
|--------------|--------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Tipo Moneda: | <input type="text" value="COLONES"/> | Total Activos:     | <input type="text" value="0"/>    |
| Monto Total: | <input type="text" value="0.00"/>    | Gasto Importación: | <input type="text" value="0.00"/> |

Anotaciones:

Usuario: Jose Alonso

Servicio de la Unidad Ejecutora Emisora del Comprobante 10/05/2011

SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES - MENÚ PRINCIPAL

Aplicación Comprobantes Activos Cierres Contables Catálogos Herramientas Ayuda

**SEGURO SOCIAL**  
COSTA RICA

### SCBM - Administrar Localizaciones de Servicios

**Datos del Servicio**

Unidad Ejecutora:  DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES

Servicio:

**Detalle Localizaciones del Servicio**

Código:   Vigente

Descripción:

No hay localizaciones

Usuario: Jose Alonso

Servicio de la Unidad Ejecutora 0 Elementos 10/05/2011

SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES - MENÚ PRINCIPAL

Aplicación Comprobantes Activos Cierres Contables Catálogos Herramientas Ayuda

**SEGURO SOCIAL**  
COSTA RICA

**SCBM - Trasladar Activos**

Nº Comprobante: 46 Mes Proceso: Mayo 2011

Fecha Comprobante: 10/05/2011

Motivo Traslado: TRASLADO

**Origen Traslado**

Unidad Ejecutora: 9111 DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES

Servicio:

**Destino Traslado**

Unidad Ejecutora:

Servicio:

**Resumen Activos del Comprobante**

Tipo Moneda: COLONES Total Activos: 0

Monto Total: 0.00

Anotaciones:

Usuario: Jose Al

2/3 A 2.4 cm Número de Comprobante 10/05/2011

SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES - MENÚ PRINCIPAL

Aplicación Comprobantes Activos Cierres Contables Catálogos Herramientas Ayuda

**SEGURO SOCIAL**  
COSTA RICA

**SCBM - Ajustar Precio de Activos**

Nº Comprobante: 45 Mes Proceso: Mayo 2011

Fecha Comprobante: 10/05/2011

Motivo Ajuste: MEJORA

**Emisor del Comprobante**

Unidad Ejecutora: 9111 DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES

Servicio:

**Resumen Activos del Comprobante**

Tipo Moneda: COLONES Total Activos: 0

Monto Total: 0.00

Anotaciones:

Número de Comprobante 10/05/2011

Usuario: Jose Alonso Arias Mora 10/05/2011

SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES - MENÚ PRINCIPAL

Aplicación Comprobantes Activos Cierres Contables Catálogos Herramientas Ayuda

**SEGURO SOCIAL**  
COSTA RICA

**SCBM - Reingresar Activos**

Nº Comprobante: 43 Mes Proceso: Mayo 2011

Fecha Comprobante: 10/05/2011

Motivo Reingreso: REINGRESO

**Emisor del Comprobante**

Unidad Ejecutora: 9111 DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES

Servicio:

**Resumen Activos del Comprobante**

Tipo Moneda: COLONES Total Activos: 0

Monto Total: 0.00

Anotaciones:

Número de Comprobante 10/05/2011

Usuario: Jose Alonso Arias Mora 10/05/2011

SISTEMA CONTABLE DE BIENES MUEBLES - MENÚ PRINCIPAL

Aplicación Comprobantes Activos Cierres Contables Catálogos Herramientas Ayuda

**SEGURO SOCIAL**  
COSTA RICA

**SCBM - Vender Activos Entre Regimenes**

Nº Comprobante: 47 Mes Proceso: Mayo 2011

Fecha Comprobante: 10/05/2011

Motivo Venta: VENTA

**Origen Venta**

Unidad Ejecutora: 9111 DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES

Servicio:

**Destino Venta**

Unidad Ejecutora:

Servicio:

**Resumen Activos del Comprobante**

Tipo Moneda: COLONES Total Activos: 0

Monto Total: 0.00

Anotaciones:

Usuario: Jose Alor 5/2011

Número de Comprobante 10/05/2011





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

# SALIDA DE ACTIVOS DEL ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-006            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 7                  |                            |
| <b>Salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b>              |                                 |                            |

### **a. Descripción**

Muchas veces es necesario que los funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales requieran de un equipo especializado para impartir los cursos y talleres que ofrece el Área.

El proceso inicia con la necesidad de un equipo para el logro de los objetivos planteados, se llena la formula de solicitud del equipo, en la cual se indica el nombre del solicitante, fecha de solicitud, el destino y la fecha de entrega del artículo.

Dicha fórmula es firmada por el funcionario encargado de activos, el jefe del Área, el funcionario solicitante, y el oficial de seguridad.


Quando se va a entregar el activo, en la nota se indica la hora de entrega y la fecha. De dicha fórmula se entrega copia al guarda de seguridad, al usuario solicitante y la original se la deja el funcionario encargado de activos.

### **b. Objetivo**

Realizar de una manera eficaz la salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-006            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 7                  |                            |
| <b>Salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b>              |                                 |                            |

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento es el funcionario encargado de los activos, el funcionario que requiere la salida del activo.

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto a la salida de activo se registrará bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La solicitud de salida del activo se debe hacer mediante el formulario establecido.
- Revisar el activo antes de ser entregado a la persona solicitante y después de que es utilizado.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Formulario para permiso salida de activos (anexo N° 1).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.

#### **h. Glosario**

- **Salida de activos:** Salida de un equipo especializado del Área de Servicios y Beneficios Sociales, con el objetivo de brindar los curso o talleres.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 7

**Salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**i. Actividades del procedimiento**

| <b>Actividades del Procedimiento</b> |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| <b>Paso</b>                          | <b>Actividad</b>   | <b>Responsable</b>  |
| 1                                    | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                                    | Se solicita la salida del activo, se llena formulario para la salida de activos  | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.                         |
| 3                                    | Se da el visto bueno para la salida del activo, el formulario de salida debe ser firmado por el funcionario encargado de activos, el funcionario solicitante, el jefe de área y el guarda de seguridad.                | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado de los activos. |
| 4                                    | Se revisa el activo antes de ser entregado.  |   |
| 5                                    | Se utiliza el activo.  | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.                         |
| 6                                    | Cuando se entrega el activo después de ser utilizado se revisa. Se entrega copia del formulario utilizado al funcionario solicitante, para el guarda de seguridad y original para el funcionario encargado de activos. | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado de los activos. |
| 7                                    | Si el activo se encuentra en buen estado pasar al paso 11, si no se encuentra en buen estado ir al paso 8.   |   |
| 8                                    | Determinar el motivo por el cual sucedió el daño. Si es atribuible al funcionario pasar al paso 9, si no es atribuible al funcionario ir al paso 10.   |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 7

**Salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

|    |  |  |
|----|--|--|
| 9  | Llegar a un acuerdo con el funcionario responsable para reparar el daño o iniciar el trámite de un debido proceso. | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales encargado de los activos.          |
| 10 | Realizar el trámite necesario para la reparación del activo.   |  |
| 11 | Se archiva los formularios de salida de activos para un mejor control.   | Funcionario encargado de la reparación del activo o el funcionario responsable del activo. |
| 12 | Fin del procedimiento.   |  |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-006

VERSIÓN: 01

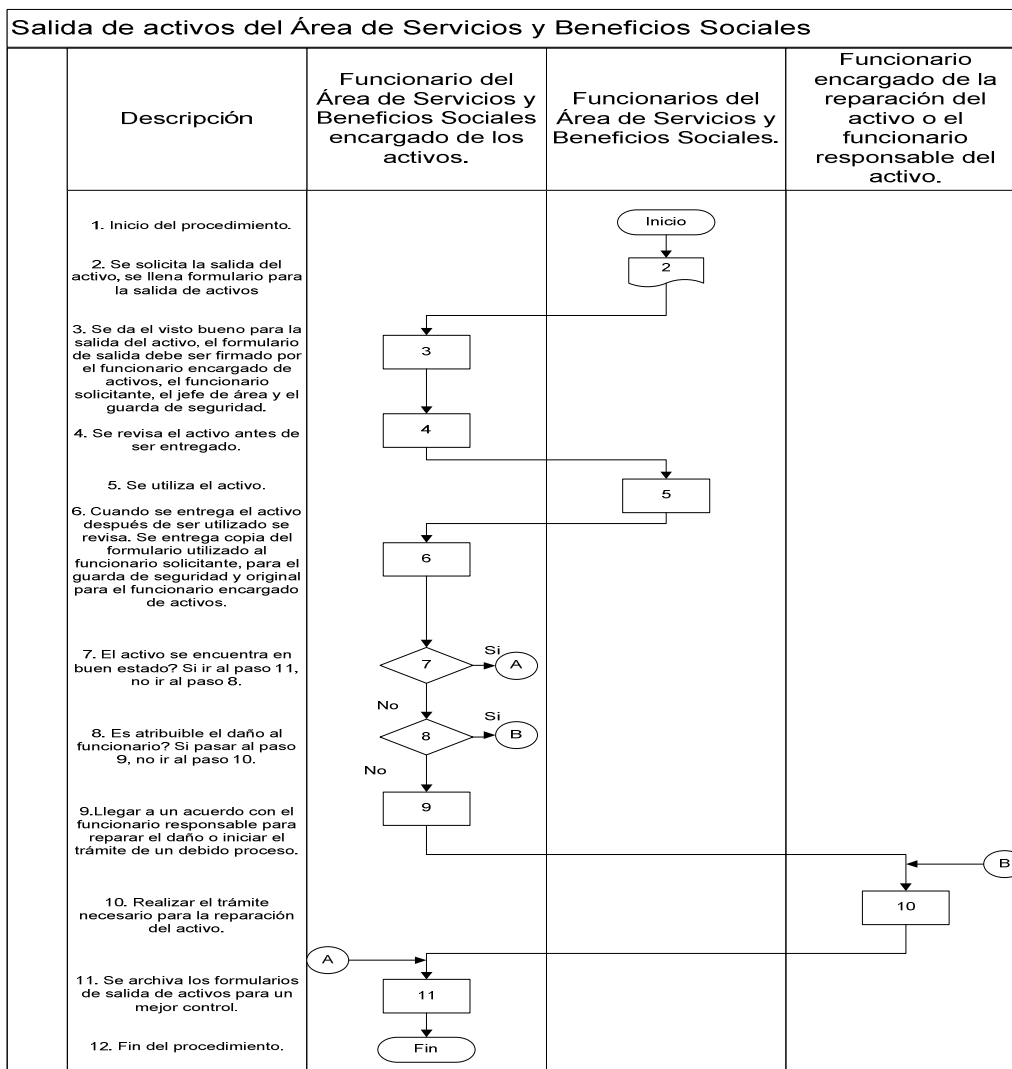
FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 7

**Salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**j. Diagrama de Flujo**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-006

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 7

**Salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales.****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |   |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>   |
| 12/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la salida de activos del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |

## ANEXOS

### Anexo N°1: Formulario para permiso salida de activos.

|  |                                 |                    |
|--|---------------------------------|--------------------|
| <b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> |                                 |                    |
| <b>PERMISO SALIDA ARTÍCULOS</b>            |                                 |                    |
| <b>Lugar y fecha</b>                       |                                 |                    |
| Nombre de quien retira                     |                                 | Lugar de trabajo   |
| Artículo perteneciente a                   | Destino del artículo            |                    |
| Motivo traslado                            | Fecha de devolución             |                    |
| <b>Cantidad</b>                            | <b>DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO</b> | <b>N° DE PLACA</b> |
|  |                                 |                    |
|  |                                 |                    |
|  |                                 |                    |
|  |                                 |                    |
|  |                                 |                    |

ORIGINAL: GUARDA - DUPLICADO: ADMINISTRACIÓN- TRIPLICADO: JEFATURA SOLICITANTE

**NOTA:** El original se entregará al guarda, quien debe presentarlo en la Administración o Jefatura de Servicios Generales, el mismo día de la salida. La jefatura solicitante deberá remitir a la Administración, su copia debidamente firmada cuando el artículo haya sido devuelto y recibido conforme.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE      FIRMA GUARDA DE SALIDA      NOMBRE Y FIRMA QUE AUTORIZA      FIRMA PORTADOR DEL ARTÍCULO

M y P. 4-70-01-0420





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 6

# CONTROL DE SUMINISTROS DEL ÁREA DE SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES

Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-007            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 6                  |                            |
| <b>Control de suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b>         |                                 |                            |

### **a. Descripción**

El control de los suministros es una labor de gran importancia dentro del Área de Servicios y Beneficios Sociales, pues permite tener un inventario de los suministros y así determinar a tiempo cuando sea necesario realizar una compra, o cuando hay un exceso de suministros.

El procedimiento inicia con el ingreso de suministros, se anota la información en el sistema con el objetivo de registrar la existencia, se debe indicar el código asignado, la cantidad, la descripción, ubicación, el número de orden de compra y la fecha de ingreso.


Cuando se presenta una salida de suministros se hace la solicitud, se ingresa en el sistema la cantidad solicitada, la fecha, el funcionario que lo solicita.

### **b. Objetivo**

Mantener un control de los suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para el control de los suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-007            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 12/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 6                  |                            |
| <b>Control de Suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales</b>         |                                 |                            |

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el funcionario encargado del control de los suministros y el funcionario que requiere la salida del activo.

#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto al control de suministros se regirá bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La solicitud de salida del suministro se debe hacer mediante el formulario establecido.
- Realizar un inventario físico de los suministros cada año y compararlo con el inventario indicado en el sistema.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Formulario de solicitud de suministros (apéndice No 1).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.

#### **h. Glosario**

- **Control de Suministros:** registro de las entradas y salidas de suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales, lo cual permite tener un inventario actualizado.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 6

**Control de Suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**i. Actividades del procedimiento**

| <b>Actividades del Procedimiento</b> |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| <b>Paso</b>                          | <b>Actividad</b>   | <b>Responsable</b>   |
| 1                                    | Inicio del procedimiento.  |  |
| 2                                    | Cuando ingresan los suministros se realiza una revisión de los mismos.   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado del control de suministros. |
| 3                                    | Se ingresan en el sistema los códigos, cantidad, descripción, ubicación, número de compra y la fecha de ingreso. |  |
| 4                                    | Para la salida de suministros se hace la solicitud de suministros  | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.                                      |
| 5                                    | Se entregan los suministros solicitados.   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado del control de suministros. |
| 6                                    | Se firma en recibido de los suministros  | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.                                      |
| 7                                    | Se ingresa la fecha de solicitud, la cantidad y el funcionario que lo solicito.                                  | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado del control de suministros. |
| 8                                    | Archivar las solicitudes de suministros.   |  |
| 9                                    | Fin del procedimiento.   |  |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-007

VERSIÓN: 01

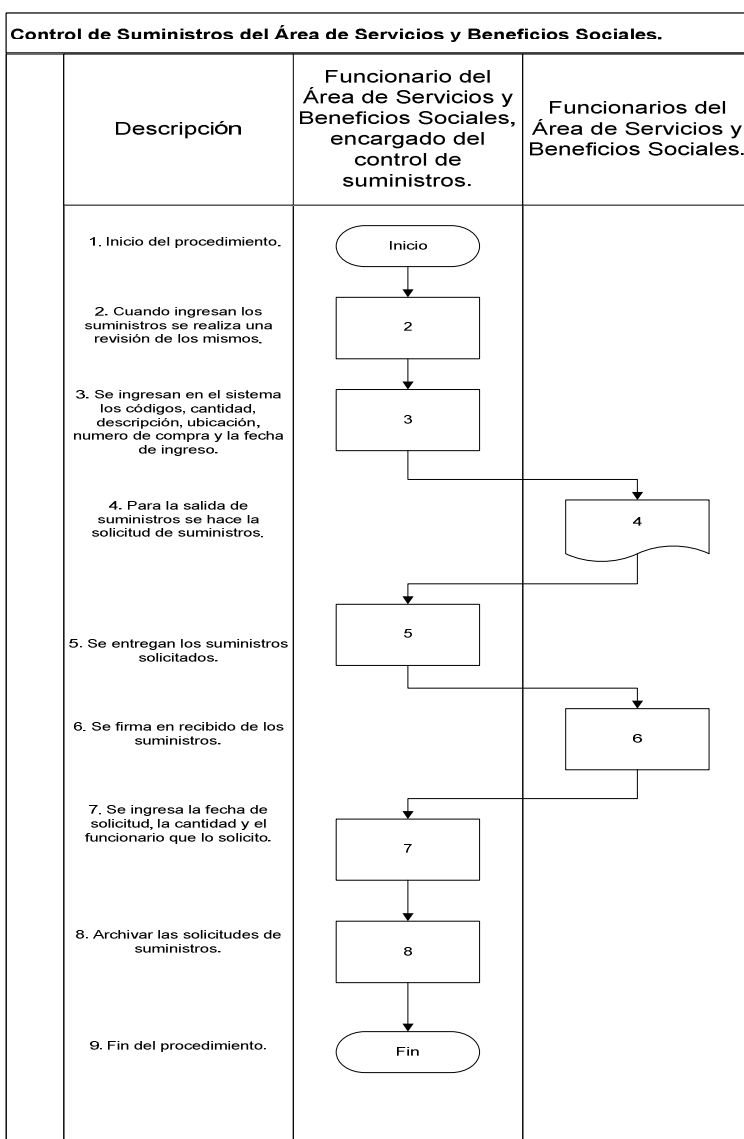
FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 6

**Control de Suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**j. Diagrama de Flujo**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-007

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 12/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 6

**Control de Suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales.****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |  |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>  |
| 12/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para el control de suministros del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Formulario de solicitud de suministros.

Número Solicitud \_\_\_\_\_

### *Solicitud de Suministros*

Funcionario Solicitante: \_\_\_\_\_ Fecha de Solicitud: \_\_\_\_\_

Solicitud de los siguientes suministros: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Autorización*  
*Encargado Control Suministros*

\_\_\_\_\_  
*Funcionario*  
*Área Servicios y Beneficios Sociales*

**70**  
**Aniversario**  
Institución Benemérita





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA


PAGINA: 1 de 8

**SOLICITUD DE VEHÍCULOS DE  
LA CCSS**

**70**  
Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |



|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-008            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 13/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 8                  |                            |
| <b>Solicitud de vehículos de la CCSS</b>  |                                 |                            |


### **a. Descripción**

El Área de Servicios y Beneficios Sociales brinda cursos y talleres fuera de San José, y muchas veces requieren el uso de equipo especializado, por tal razón se hace necesario coordinar la solicitud de un vehículo de la CCSS para que el funcionario se pueda transportar y así lograr el objetivo de los cursos o talleres que se pretende ofrecer.

El proceso inicia con la solicitud planteada por parte de los funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales, mediante el formulario para la solicitud de vehículo, dicha solicitud la pueden enviar por correo electrónico o físico al funcionario encargado de coordinar la solicitud del vehículo.

El funcionario encargado de la coordinación del vehículo debe ingresar al Sistema Operaciones de Vales Transporte e indicar la unidad que lo solicita, el funcionario y el correo electrónico, la jefatura, la fecha y hora de salida y entrada, el motivo del servicio, cantidad de personas que van a viajar, y el lugar de destino.

El sistema genera un número de solicitud, el cual será utilizado por la Dirección de Servicios Generales de la CCSS para la confirmación o para el rechazo del vehículo, dicha información la hacen llegar mediante correo electrónico con copia a la persona encargada de la coordinación para la solicitud del vehículo y para el funcionario que lo solicitó.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-008            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 13/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 8                  |                            |
| <b>Solicitud de vehículos de la CCSS</b>  |                                 |                            |

Si la solicitud del vehículo fue rechazada, se debe cancelar al funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales los gastos correspondientes al transporte,

Se analiza si puede ser en bus o en taxi, en consideración del lugar al que se dirige y si es necesario utilizar el equipo especializado.

Si el medio de transporte va hacer taxi se cancela mediante un vale de caja chica. Y si es en bus se cancelan los viáticos según lo establecido por el reglamento de viáticos.


En caso de que sea necesario realizar modificaciones al vale, se coordina con la Dirección de Servicios Generales para realizar los cambios necesarios, se solicita que se anule la solicitud gestionada en primera instancia y se realiza una nueva para que sea aprobada.

#### **b. Objetivo**

Coordinar la solicitud de vehículo a la Dirección de Servicios Generales de la CCSS de una manera eficiente.

#### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la solicitud de vehículo a la Dirección de Servicios Generales de la CCSS.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-008            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 13/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 4 de 8                  |                            |
| <b>Solicitud de vehículos de la CCSS.</b>   |                                 |                            |

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento es el funcionario encargado de coordinar la solicitud de vehículo a la Dirección de Servicios Generales de la CCSS y el funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales que requiere utilizar el vehículo.


#### **e. Políticas**

- Todo trámite respecto para la solicitud de vehículos de la CCSS se registrará bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- La solicitud del vehículo por parte del funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales se debe realizar una semana antes de que se vaya a necesitar el vehículo.
- El funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales debe llevar un control de las solicitudes presentadas por los funcionarios de esta Área, donde se detallen cuáles fueron aceptadas y cuáles rechazadas.
- En caso de que la solicitud de vehículo fue rechazada, y se va a necesitar el taxi como medio de transporte, el funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales debe presentar una factura por los servicios recibidos.

#### **f. Formularios**

El formulario a utilizar es:

- Solicitud de vehículo. (apéndice N° 1).

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-008            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 13/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 5 de 8                  |                            |
| <b>Solicitud de vehículos de la CCSS.</b>   |                                 |                            |

**g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.
- Sistema Operación de Vales de Transporte.
- Correo electrónico de la CCSS.

**h. Glosario**

- **Solicitud de vehículo:** solicitud que se presenta para hacer uso de los vehículos de la CCSS, con el objetivo de cumplir las metas propuestas por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.

**i. Actividades del procedimiento**

| Actividades del Procedimiento |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| Paso                          | Actividad  | Responsable  |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |  |
| 2                             | Se solicita el vehículo mediante el formulario establecido, puede hacerse mediante correo electrónico o físico.                                | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.  |
| 3                             | Se ingresa la información en el Sistema Operación de Vales Transporte con el objetivo de que sea genere un numero de solicitud para vehículo.  | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado coordinar la solicitud de vehículo. |
| 4                             | Se informa mediante correo electrónico que si la solicitud fue aceptada o si fue rechazada. Si fue aceptada pasar al paso 5 si fue rechazada 6 | Dirección de Servicios Generales   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

**Solicitud de vehículos de la CCSS.**

|    |   |  |
|----|---|--|
| 5  | Se informa al funcionario que solicito el vehículo que lo podrá utilizar. Deberá presentar copia del correo electrónico donde se acepto la solicitud de vehículo. Ir al paso 9. | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado coordinar la solicitud de vehículo. |
| 6  | Determinar si se va a utilizar como medio de transporte el taxi. Si ir al paso 7, no ir al paso 8.  |  |
| 7  | Se elabora el vale de caja chica.   |  |
| 8  | Se elaboran los viáticos  |  |
| 9  | Se archivan las solicitudes realizadas con la aprobación o el rechazo por parte de la Dirección de Servicios Generales o con la copia del vale de caja chica o de los viáticos. |  |
| 10 | Fin del procedimiento.  |  |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-008

VERSIÓN: 01

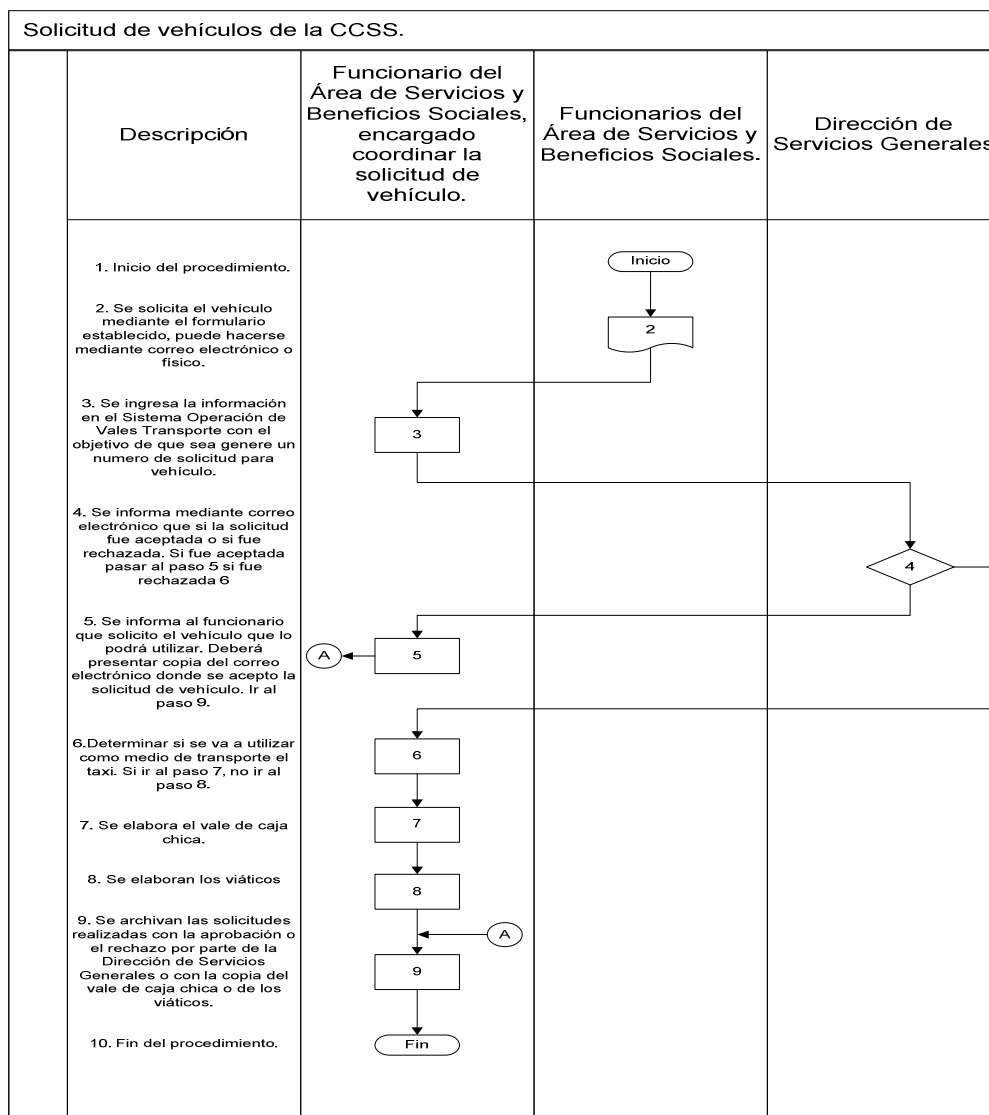
FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

**Solicitud de vehículos de la CCSS.**

**j. Diagrama de Flujo**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-008

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de 8

**Solicitud de vehículos de la CCSS.****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |   |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>   |
| 13/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la solicitud de vehículos de la CCSS. |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |

## APÉNDICES

### Apéndice N°1: Solicitud de vehículo.



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
*Gerencia de Pensiones*  
*Dirección de Prestaciones Sociales*  
*Área Servicios y Beneficios Sociales*

#### SOLICITUD DE VEHICULO

Funcionario solicitante \_\_\_\_\_

Cédula de identidad \_\_\_\_\_

Correo electronico \_\_\_\_\_

Destino \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha de salida \_\_\_\_\_

Hora de salida \_\_\_\_\_

Fecha de entrada \_\_\_\_\_

Hora de entrada \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma funcionario solicitante





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 8

# ELABORACIÓN DE VALES DE ALIMENTACIÓN Y PAGO DE TAXI O VIÁTICOS DE BUS

Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>    | <b>Autorizó</b>  |
|--|------------------|------------------|
| Firma                                    | Firma            | Firma            |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br>Puesto | Nombre<br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-009            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 13/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 2 de 8                  |                            |
| <b>Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus</b>      |                                 |                            |

### **a. Descripción**

En caso de que no se pueda utilizar el vehículo de CCSS, se deben elaborar vales para el pago de taxi o viáticos de bus, y dependiendo de las horas en que el funcionario esta fuera de la oficina, se elaboran también los vales de alimentación.


El procedimiento inicia al determinar la necesidad de realizar los vales o los viáticos indicados.

Para que se dé un vale de pago de taxi, el funcionario debe llevar equipo audiovisual, una portátil o mucho material didáctico, además de que la zona que va a visitar sea un poco peligrosa, y por último debe existir un rechazo de la solicitud de vehículo de la CCSS.

Luego se elabora el vale de caja chica para que el funcionario realice el cobro, este vale debe llevar el visto bueno del jefe del Área de Servicios y Beneficios Sociales, el visto bueno de otra jefatura y el sello presupuestario.

Para elaborar un vale de alimentación se deben considerar las horas en que el funcionario sale o regresa de la oficina, se debe verificar si corresponde a un desayuno, almuerzo o café.

El funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales debe presentar una factura por los servicios recibidos.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-009            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 13/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 3 de 8                  |                            |
| <b>Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus</b>      |                                 |                            |

Si el funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales va a utilizar el bus como medio de transporte, el funcionario encargado de la elaboración de los viáticos realiza un estudio de los buses que debe tomar y el monto que cobra cada uno, y de acuerdo con esta información elabora el viatico.

Se le entrega los vales o viáticos al funcionario que lo solicitó para que ellos realicen el cobro, y una vez realizado deben entregar copia al auxiliar de presupuesto del Área para que este realice el rebajo en la cuenta correspondiente.

Se deben archivar las copias de vales y ordenes de viáticos con el objetivo de realizar un informe mensualmente.

#### **b. Objetivo**


Elaborar los vales de alimentación y pago de taxi y bus del Área de Servicios y Beneficios Sociales de una manera eficiente.

#### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para la elaboración de los vales de alimentación y pago de taxi y bus del Área de Servicios y Beneficios Sociales.

#### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el funcionario encargado de elaborar los vales de alimentación y pago de taxi y bus y el funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales que los solicitó.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRSBS-009            | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 13/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 4 de 8                  |                            |
| <b>Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus</b>      |                                 |                            |

#### **e. Políticas**

- Todo trámite para la elaboración de vales de alimentación y pago de taxi y bus se regirá bajo las normas establecidas en este procedimiento.
- Los vales de taxi aplican solamente si se rechazó la solicitud de vehículo, si el lugar de destino es una zona peligrosa y si es necesario llevar equipo audiovisual, computadora portátil o lleva mucho material didáctico.
- Los viáticos de alimentación aplican dependiendo de las horas en que el funcionario se va a encontrar fuera de la oficina.
- Se debe entregar copia de los vales o viáticos al funcionario auxiliar de presupuesto para que realice el rebajo en la cuenta correspondiente.
- Los vales y viáticos deben ser autorizados y firmados por dos jefaturas, y llevar el sello presupuestario.

#### **f. Formularios**

Los formularios a utilizar son:

- Vale de Caja Chica. (anexo N° 1).
- Orden de pago de viáticos. (anexo N° 2).

#### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Excel.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 8

### Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus

#### h. Glosario

- **Vales de alimentación y pago de taxi:** documento diseñado para realizar el pago de la alimentación y taxi al funcionario que salió de la oficina para cumplir con sus obligaciones.
- **Orden de pago de viáticos:** documento diseñado para realizar el pago de transporte al funcionario que salió de la oficina en cumplimiento de sus labores.

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Se solicita un vale para alimentación y pago de taxi o viatico de bus.   | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.   |
| 3                             | Se verifica que se cumplan con todos los requisitos para otorgar el vale por alimentación y pago de taxi o viatico de bus. | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado vales de alimentación y pago de taxi o de viáticos de bus. |
| 4                             | Se elabora el vale de alimentación y pago de taxi o viatico de bus.  |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 8

**Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus**

|    |   |   |
|----|---|---|
| 5  | Se da el visto de que existe presupuesto para el pago del vale de alimentación y pago de taxi o viatico de bus.   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado del auxiliar de presupuesto.                               |
| 6  | Se da la aprobación por parte de las jefaturas.   | Jefaturas de Área.  |
| 7  | El funcionario que solicitó el vale de alimentación y pago de taxi o viatico de bus realiza el cobro de dicho vale.   | Funcionarios del Área de Servicios y Beneficios Sociales.   |
| 8  | Una vez realizado el cobro entrega copia del vale a la persona encargada del auxiliar de presupuesto para que realice el rebajo en la cuenta correspondiente. | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado del auxiliar de presupuesto.                               |
| 9  | Se archivan las copias de vales y viáticos.   | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado vales de alimentación y pago de taxi o de viáticos de bus. |
| 10 | Fin del procedimiento.  |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-009

VERSIÓN: 01

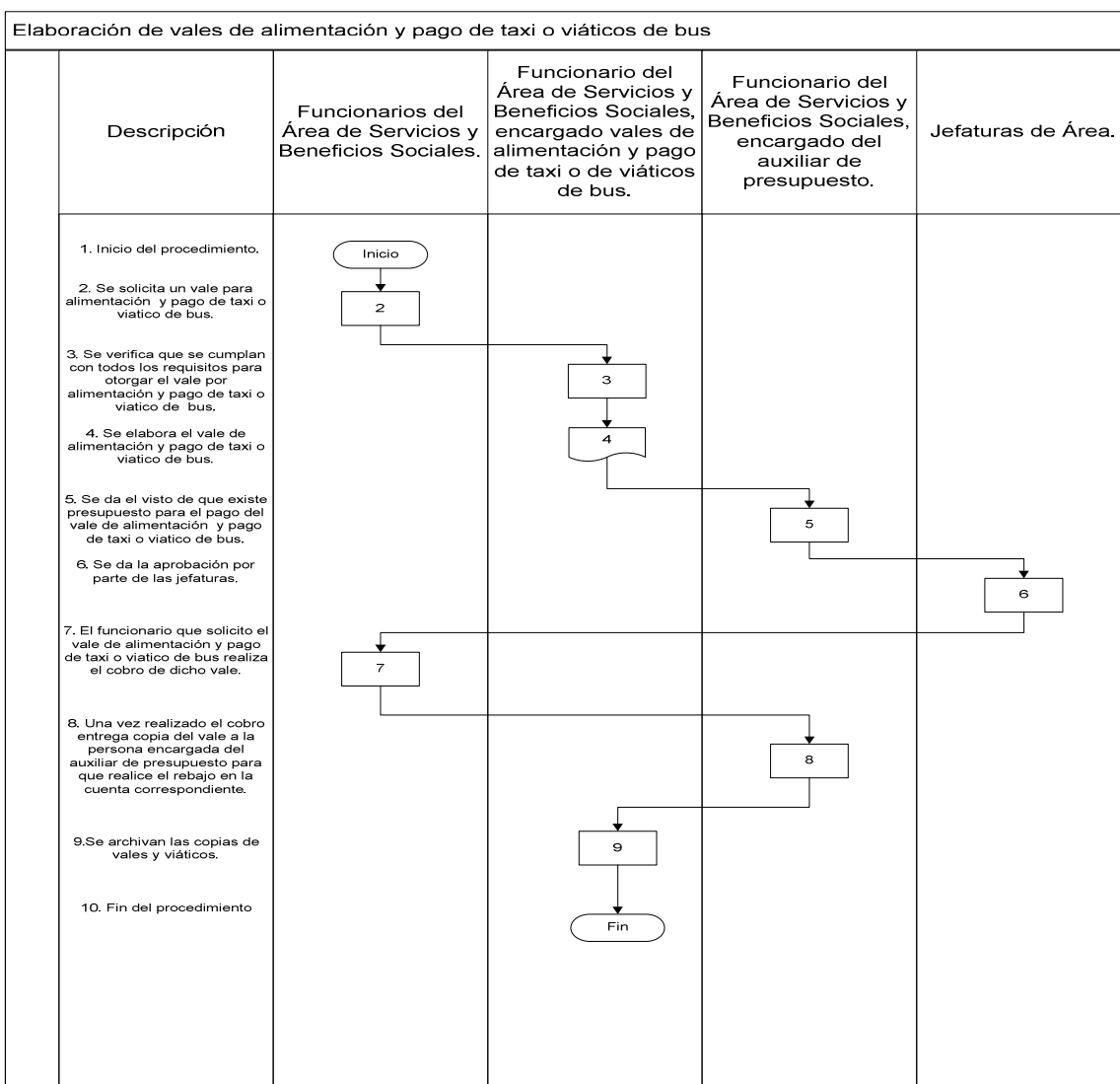
FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 8

**Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus**

**j. Diagrama de Flujo**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-009

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 13/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 8 de8

**Elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus****k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |   |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>   |
| 13/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento para la elaboración de vales de alimentación y pago de taxi o viáticos de bus del Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |
|                                    |                                   |                 |   |



**ANEXOS**

Anexo N°1: Vale de Caja Chica.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL** 339602 **C**

**VALE DE CAJA CHICA**

| UE. | SER. | TAREA |
|-----|------|-------|
|     |      |       |

Lugar \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Páguese a \_\_\_\_\_

La suma de (¢ \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ Colones

Por concepto de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Para usar en \_\_\_\_\_

Solicitud N° \_\_\_\_\_ Cuenta N° \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aprobado Recibido conforme

ORIGINAL: TESORERIA - Duplicado

Anexo N°2: Orden de pago de viáticos.

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**ORDEN DE PAGO VIATICOS**

No. 0698627

Fecha \_\_\_\_\_  
Páguese a: \_\_\_\_\_ Medio de transporte \_\_\_\_\_  
La suma de \_\_\_\_\_ colones ₡

**DESTINO**

| 1. Fecha de salida                 | 2. Hora de salida | 3. Fecha de regreso | 4. Posible hora regreso | 5. DETALLE DEL CALCULO |          |       |
|------------------------------------|-------------------|---------------------|-------------------------|------------------------|----------|-------|
| FUNCIONARIOS QUE REALIZAN EL VIAJE |                   |                     |                         | No.                    | Concepto | Monto |
| Primer apellido                    | Segundo apellido  | Nombre              | Unidad donde trabaja    |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |
|                                    |                   |                     |                         |                        |          |       |

Motivo del viaje (explique claramente) \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_




**JEFE RESPECTIVO**

Nombre \_\_\_\_\_ Firma v sello \_\_\_\_\_ Firma recibido conforme \_\_\_\_\_

FORMULARIO STANDARD TEL. 281-0001 FAX: 281-5605 No. 41000000

# SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Vale de Transporte Page 1 of 1

**ENVIO DE SOLICITUD**

| MOTIVO                          |      | FECHA DE SOLICITUD |  |
|---------------------------------|------|--------------------|--|
| UNIDAD SOLICITANTE              | 0111 | 04/05/2011         |  |
| DIRECCION PROSTACIONES SOCIALES |      | CANT. OCUPTANTES   |  |
|                                 |      | 2                  |  |

**FUNCIONARIO SOLICITANTE**

| CECULA   | NOMBRE                   | E-MAIL               | TELEFONO |
|----------|--------------------------|----------------------|----------|
| 02310310 | ROXANA BARRANTES RAMIREZ | rbarrantes@com.ss.uy | 3449     |

| FECHA SALIDA | HORA SALIDA | FECHA REGRESO | HORA REGRESO |
|--------------|-------------|---------------|--------------|
| 09/05/2011   | 8:00        | 09/05/2011    | 15:00        |

**OCUPANTES**

| CECULA   | NOMBRE                           | DNI RESPONSABLE | E-MAIL               |
|----------|----------------------------------|-----------------|----------------------|
| 11790007 | KARLA PATRICIA BERNICOLA SANCHEZ | 8               | lbernicola@com.ss.uy |
| 11190096 | LORIANA LEIVA SALAZAR            |                 |                      |

**DESTINO**

| PROVINCIA  | DESTINO                  |
|--|--------------------------|
| CARTAGO  | AREA DE SALUD EL GUANACO |
| LAS FUNCIONARIAS DE DEBEN DE TRASLADAR AL AREA METROPOLITANA CURRIDABAT. |                          |

**OBSERVACIONES**

**AUTORIZA**

| CECULA   | NOMBRE                        | E-MAIL              |
|----------|-------------------------------|---------------------|
| 04000701 | HELENA ELIZABETH VARGAS SOLIS | hervargas@com.ss.uy |

**Roxana Barrantes Ramírez**

---

**De:** SISTEMA OPERACION VALES DE TRANSPORTE [jzcastro@ccss.sa.cr]  
**Enviado el:** Jueves, 05 de Mayo de 2011 06:57 p.m.  
**Para:** Roxana Barrantes Ramírez  
**CC:** María Eugenia Vargas Solis; Alejandra Suárez Arias  
**Asunto:** Solicitud de Servicio de Transporte Rechazada

**Dirección de Servicios Institucionales**  
**Área de Servicios Generales**

**Estimado Señor(a):**  
**ROXANA BARRANTES RAMIREZ**

El Área de Servicios Generales, le informa que la Solicitud de Transporte N° 18962011, de fecha 12/05/2011 y con destino a SAN JOSE - AREA DE SALUD DESAMPARADOS 3, no fue asignada debido a que actualmente no contamos con unidades móviles ni recurso humano disponible.

Gracias por su comprensión.

**Roxana Barrantes Ramírez**

**De:** SISTEMA OPERACION VALES DE TRANSPORTE [jzcastro@ccss.sa.cr]  
**Enviado el:** Jueves, 05 de Mayo de 2011 05:30 p.m.  
**Para:** Roxana Barrantes Ramírez  
**CC:** María Eugenia Vargas Solís; Alejandra Suárez Arias  
**Asunto:** Autorizacion de Servicio de Transporte

**Dirección de Servicios Institucionales  
Área de Servicios Generales**

**Estimado Señor(a):  
ROXANA BARRANTES RAMIREZ**

El Área de Servicios Generales le informa que la Solicitud de Transporte N° 18922011 correspondiente al día 09/05/2011 y con destino a SAN JOSE - AREA DE SALUD DESAMPARADOS 3 ha sido asignada.

Favor tener presente los siguientes datos:

Fecha de Salida: 09/05/2011 Hora de Salida: 7:30  
Fecha de Regreso: 09/05/2011 Hora de Regreso: 12:30

Nombre del Conductor: RODOLFO MATA ULLOA  
Placa del Vehículo: 2002111

**Nota:** De acuerdo a la Normativa para la Utilización de los Servicios de Transportes de la Caja Costarricense de Seguro Social, capítulo 7 Deberes y Derechos de los Usuarios, inciso 7.1.1, indica que el funcionario debe "presentarse a la hora de salida señalada en el vale de servicio, portando el gafete que lo identifica como funcionario". Adicionalmente dispone de un lapso de treinta minutos, después de transcurrido este tiempo el servicio se cancelará.

Gracias por su comprensión y colaboración al respecto.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-010

VERSIÓN: 01


FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

**ANÁLISIS DE LAS  
 EVALUACIONES DE LOS  
 CURSOS O TALLERES  
 OFRECIDOS POR EL ÁREA DE  
 SERVICIOS Y BENEFICIOS**

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|                                       | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRSBS-010            | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 14/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 2 de 7                  |                            |
| <b>Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.</b> |                                 |                            |

### **a. Descripción**


Las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales, es una herramienta que permite evaluar criterios como la planificación de actividades, puntualidad del expositor, claridad de la exposición, temas de interés, evacuación de dudas, manejo del tema por el expositor, aprendizaje de nuevos temas, cumplimientos de expectativas, entre otros.

El procedimiento inicia cuando el funcionario encargado de ofrecer el curso o taller entrega mediante una nota las evaluaciones realizadas por los participantes del curso que se impartió.

El funcionario encargado de analizar las evaluaciones realiza un conteo de las respuestas obtenidas y luego elabora un cuadro en el cual se detalla el porcentaje correspondiente a cada ítem evaluado.

Finalmente elabora un informe ejecutivo de la evaluación obtenida, en el cual debe detallar el nombre del curso, la fecha, la descripción del curso o taller, y el resultado obtenido de la evaluación. Envía mediante correo electrónico el informe a la persona encargada de ofrecer el curso o taller para que incluya las conclusiones del curso impartido. Mediante una nota entrega las evaluaciones al funcionario que impartió el curso.

Se deben archivar la nota de recibido y entrega de las evaluaciones, y el informe realizado.

|  |                                 |                            |
|--|---------------------------------|----------------------------|
|                                       | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|  | CÓDIGO: MP-CRSBS-010            | VERSIÓN: 01                |
|  | FECHA EMISIÓN: 14/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|  | PAGINA: 3 de 7                  |                            |
| <b>Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.</b> |                                 |                            |

### **b. Objetivo**

Realizar un análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres impartidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales, que permita hacer mejoras a los mismos.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para el análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres impartidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.

### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el funcionario encargado de tabular y hacer el análisis de las evaluaciones de los cursos y talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales y el funcionario encargado de impartir el curso.

### **e. Políticas**

- Las evaluaciones realizadas deben trasladarse al funcionario encargado de analizarlas mediante una nota en la cual se detalle el nombre del curso, el lugar donde se realizó y el número de evaluaciones entregadas.
- Al momento de hacer la devolución de las evaluaciones realizadas al funcionario que impartió el curso se debe hacer mediante una nota.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-010

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 4 de 7

### Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.

- En el cuadro elaborado en Excel donde se muestra los resultados de la evaluación se deben incluir todas las observaciones realizadas por los participantes.

#### f. Formularios

El formulario a utilizar es:

- Evaluación del curso o taller impartido. (anexo N° 1).

#### g. Sistemas de información

- Microsoft Excel.

#### h. Glosario

- **Evaluaciones de cursos o taller:** evaluación diseñada por el Área de Servicios y Beneficios Sociales con el objetivo de tener un control y realizar mejoras a los cursos o taller impartidos.

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |   |   |
|-------------------------------|---|---|
| Paso                          | Actividad   | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.   |   |
| 2                             | Se entregan las evaluaciones realizadas por los participantes del curso o taller al funcionario encargado de analizarlas. | Funcionarios encargados de impartir los cursos o talleres del Área de Servicios y Beneficios Sociales.  |
| 3                             | Se realiza un conteo de las respuestas obtenidas de cada pregunta planteada en la evaluación.                             | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado analizar las evaluaciones de los cursos o talleres impartidos por esta Área. |
| 4                             | Se elabora un cuadro en Excel, donde se detallan los porcentajes correspondientes a cada pregunta de la evaluación.       |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-010

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 5 de 7

**Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

|    |   |   |
|----|---|---|
| 5  | En el cuadro elaborado en Excel se incluyen todas las observaciones realizadas por los participantes del curso o taller.  | Funcionario del Área de Servicios y Beneficios Sociales, encargado analizar las evaluaciones de los cursos o talleres impartidos por esta Área. |
| 6  | Elaborar el informe ejecutivo de la evaluación realizada, donde se detalle el nombre del curso o taller, la fecha, la descripción, la apreciación y los resultados de la evaluación.          |   |
| 7  | Enviar mediante correo electrónico el informe ejecutivo a la persona que brindó el curso para que indique las conclusiones del mismo.   |   |
| 8  | Mediante una nota se devuelve a la persona que impartió el curso las evaluaciones realizadas por los participantes del curso o taller.  |   |
| 9  | Se archivan las notas de recibido y entrega de las evaluaciones hechas.   |   |
| 10 | Se entrega el informe ejecutivo de la evaluación al jefe del Área para que considere los resultados y en coordinación con la persona encargada de brindar el curso o taller planteen mejoras. |   |
| 11 | Fin del procedimiento.  |   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRSBS-010

VERSIÓN: 01

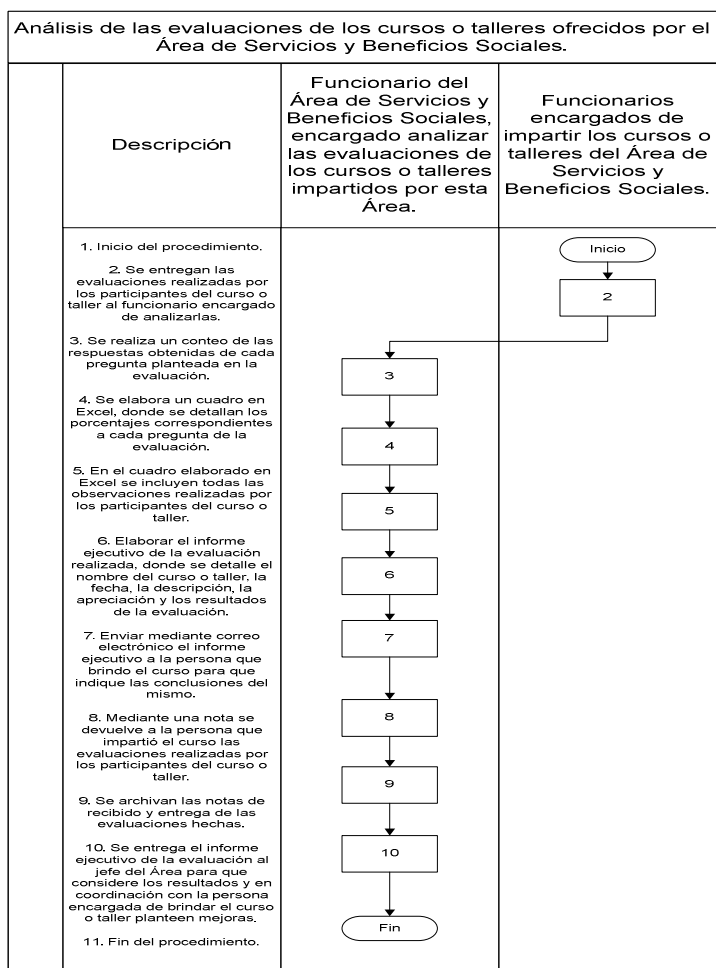
FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 6 de 7

**Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

**j. Diagrama de Flujo**





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRSBS-010

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 7

**Análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales.**

### k. Histórico de modificaciones

| Historial de Modificaciones |                            |          |  |
|-----------------------------|----------------------------|----------|--|
| Fecha                       | Numero Solicitud de cambio | Revisión | Modificaciones   |
| 14/05/2011                  |                            |          | Se documenta y se propone un procedimiento para el análisis de las evaluaciones de los cursos o talleres ofrecidos por el Área de Servicios y Beneficios Sociales. |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |
|                             |                            |          |  |

## ANEXOS

### Anexo N°1: Cuadro de evaluación de los cursos o talleres.

| EVALUACION PARA PARTICIPANTES<br>TALLER CON PREJUBILADOS DE COOPEAGRI<br>14 DE MARZO DEL 2011  |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |
|--|-------|-------|----------|----------|------|------|---------|---------|----------|----------|-----|-----|------------------|
| RUBROS A EVALUAR   | EXCEL | EXCEL | MUY BIEN | MUY BIEN | BIEN | BIEN | REGULAR | REGULAR | NO OPINO | NO OPINO | MAL | MAL | Total Asistencia |
|  |       | %     |          | %        |      | %    |         | %       |          | %        |     | %   | 100.00%          |
| <b>ORGANIZACION</b>  |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |
| Planificación de actividades   | 21    | 72.4  | 8        | 27.6     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Puntualidad de expositores   | 14    | 48.3  | 12       | 41.4     | 3    | 10.3 | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Uso de los recursos audiovisuales  | 23    | 79.3  | 6        | 20.7     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Aprovechamiento del tiempo   | 23    | 79.3  | 6        | 20.7     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Claridad de la exposición  | 26    | 89.7  | 3        | 10.3     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Clima de confianza y apertura  | 24    | 82.8  | 4        | 13.8     | 1    | 3.4  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Lugar de las sesiones  | 18    | 62.1  | 10       | 34.5     | 1    | 3.4  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Mobiliario   | 14    | 48.3  | 14       | 48.3     | 1    | 3.4  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| <b>TEMAS</b>   |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |
| Temas de interés   | 20    | 69.0  | 9        | 31.0     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Evacuación de dudas  | 16    | 55.2  | 12       | 41.4     | 1    | 3.4  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Entrega de material escrito  | 16    | 55.2  | 11       | 37.9     | 2    | 6.9  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Manejo del tema por el o los expositores   | 25    | 86.2  | 4        | 13.8     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Información completa   | 20    | 69.0  | 8        | 27.6     | 1    | 3.4  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| <b>SATISFACCION PERSONAL</b>   |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |
| Aprendizaje de nuevos temas  | 19    | 65.5  | 8        | 27.6     | 2    | 6.9  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Nuevas experiencias  | 20    | 69.0  | 7        | 24.1     | 2    | 6.9  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Relaciones con compañeros (as)   | 19    | 65.5  | 10       | 34.5     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Relaciones con coordinador (a)   | 22    | 75.9  | 7        | 24.1     | 0    | 0.0  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| Cumplimiento de expectativas   | 21    | 72.4  | 7        | 24.1     | 1    | 3.4  | 0       | 0.0     | 0        | 0.0      | 0   | 0.0 | 29               |
| <b>Temas que le gustaría profundizar</b>   |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |
| Monto colones retiro pensión y variables.- Cuotas.- Gracias por todo.- Tratar profundo el tema de Pensiones IVM.- OPC y FCL.- Regimen de IVM.-   |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |
| Ejercicios de calculo de pensión, economía familiar.- La desintegración familiar .- IVM.- Sexualidad humana.-El tema de cuotas y edades en IVM.- |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |
| <b>Sugerencias y recomendaciones</b>   |       |       |          |          |      |      |         |         |          |          |     |     |                  |



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/05/2011


FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 1 de 7

# ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

70  
Aniversario  
Institución Benemérita

| <b>Elaboró</b>                           | <b>Revisó</b>        | <b>Autorizó</b>      |
|--|----------------------|----------------------|
| Firma                                    | Firma                | Firma                |
| Karolina Valverde<br>Jiménez<br>Analista | Nombre<br><br>Puesto | Nombre<br><br>Puesto |

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRAD-001             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 14/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 7 de 7                  |                            |
| <b>Actualización de procedimientos.</b>   |                                 |                            |

### **a. Descripción**

Con el transcurso del tiempo puede ser que los pasos de los procedimientos varíen, por lo tanto es importante realizar una actualización de los procedimientos de las Áreas en estudio.

El procedimiento consiste en realizar los ajustes necesarios a los procedimientos que cambiaron, con el objetivo de que refleja la realidad y puede enfrentar los cambios del entorno de una manera eficiente.

### **b. Objetivo**


Mantener actualizados los procedimientos del Área de Ciudadano de Oro y del Área de Servicios y Beneficios Sociales de la Dirección de Prestaciones Sociales, de manera que la información que se presenta sea adecuada a la realidad.

### **c. Alcances**

El alcance de este procedimiento es aplicable para el Área de Ciudadano de Oro y el Área de Servicios y Beneficios Sociales de la Dirección de Prestaciones Sociales.

### **d. Responsables**

Los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el jefe del Área de Ciudadano de Oro y del Área de Servicios y Beneficios Sociales, así como sus funcionarios involucrados en la realización de los procedimientos.

|   |                                 |                            |
|---|---------------------------------|----------------------------|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> |                            |
|   | CÓDIGO: MP-CRAD-001             | VERSIÓN: 01                |
|   | FECHA EMISIÓN: 14/05/2011       | FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA |
|   | PAGINA: 7 de 7                  |                            |
| <b>Actualización de procedimientos.</b>   |                                 |                            |

### **e. Políticas**

Las políticas para la realización de este procedimiento son las siguientes:

- Toda actualización del manual de procedimientos de la empresa se registrará bajo las normas de este procedimiento.
- La actualización de los manuales de procedimientos solo podrán ser realizados por el personal del Área de Ciudadano de Oro y del Área de Servicios y Beneficios Sociales, con el visto bueno por parte de la jefatura.
- Las actualizaciones de los procedimientos se realizarán de forma periódica, como mínimo una vez cada año.

### **f. Formularios**

Los formularios a utilizar son:

- El cuestionario para los procedimientos actuales de las Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales (Ver Apéndice N° 1).
- La guía de entrevista para los procedimientos actuales de las Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales. (Ver Apéndice N° 2).

### **g. Sistemas de información**

- Microsoft Office Word.
- Microsoft Office Excel.
- Microsoft Office Visio.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: MP-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 7

### Actualización de procedimientos.

#### h. Glosario

- **Manual de procedimientos:** documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones las áreas en estudio.
- **Procedimientos:** serie de pasos que definen la secuencia de una labor o función determinada.

#### i. Actividades del procedimiento

| Actividades del Procedimiento |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| Paso                          | Actividad  | Responsable   |
| 1                             | Inicio del procedimiento.  |   |
| 2                             | Se ve la necesidad de realizar modificaciones a los procedimientos existentes.       | Funcionarios de las Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales. |
| 3                             | Se le informa sobre la necesidad al jefe de Área.                                    |   |
| 4                             | El jefe de Área da el visto bueno para iniciar con la investigación correspondiente. | Jefe de Área.   |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 7

**Actualización de procedimientos.**

|    |   |  |
|----|---|--|
| 5  | Se revisa el procedimiento actual y procede a realizar las entrevistas, aplicar los cuestionarios a las personas responsables del procedimiento.                    | Funcionarios de las Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales |
| 6  | Con la información recopilada se realiza un análisis y se determina si procede la modificación del procedimiento o no. Sí, ir al paso 7. No, fin del procedimiento. |  |
| 7  | Actualizar el procedimiento.  |  |
| 8  | Solicitar la aprobación del cambio o elaboración del procedimiento al Jefe de Área. Sí, paso 9. No, fin del procedimiento.  |  |
| 9  | Informar al jefe de Área y a los funcionarios responsables sobre los cambios efectuados en el procedimiento.  |  |
| 10 | Fin del procedimiento.  |  |



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRAD-001

VERSIÓN: 01

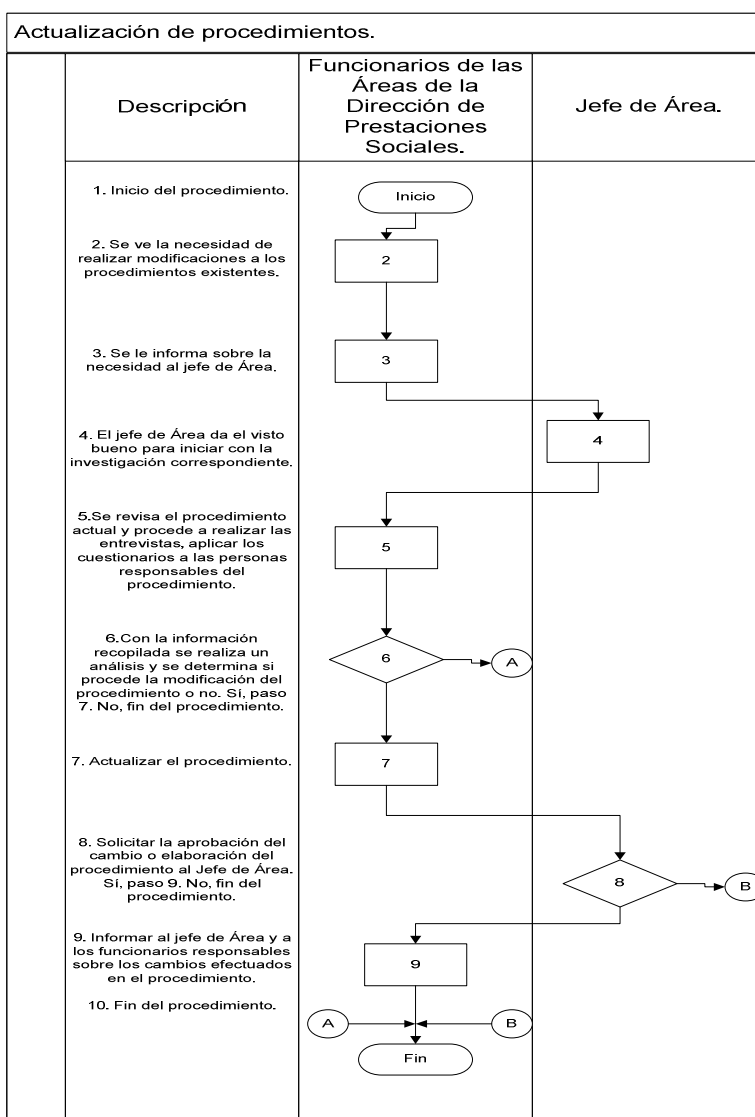
FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 7

**Actualización de procedimientos.**

**j. Diagrama de Flujo**





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO: MP-CRAD-001

VERSIÓN: 01

FECHA EMISIÓN: 14/05/2011

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

PAGINA: 7 de 7

**Actualización de procedimientos.**

**k. Histórico de modificaciones**

| <b>Historial de Modificaciones</b> |                                   |                 |  |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--|
| <b>Fecha</b>                       | <b>Numero Solicitud de cambio</b> | <b>Revisión</b> | <b>Modificaciones</b>  |
| 14/05/2011                         |                                   |                 | Se documenta y se propone un procedimiento la actualización de los procedimientos de las Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales. |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |
|                                    |                                   |                 |  |

## APÉNDICES

Apéndice N°1: Cuestionario para la actualización de los procedimientos.



### **Cuestionario para los procedimientos la actualización de las Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales.**

El presente cuestionario tiene la finalidad de recolectar información para realizar el estudio de los procedimientos para de Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales. Le solicito unos minutos de su tiempo para contestar las siguientes preguntas:

1. Indique el nombre del procedimiento que realiza.

---

---

2. Realice una breve descripción del procedimiento indicado.

---

---

---

---

3. ¿Cuál es el objetivo del procedimiento indicado?

---

---

---

---

4. ¿Quiénes son los responsables de llevar a cabo el procedimiento? Indique la función que realizaría cada persona.

---

---

---

5. ¿Cuáles son las áreas o unidades involucradas el procedimiento indicado?

---

---

---

---

6. Indique algún tipo de políticas que usted considere para realizar efectivamente el procedimiento.

---

---

---

---

7. Indique los formularios que utilizaran para llevar a cabo el procedimiento.

---

---

---

---

8. Indique el nombre de los sistemas de información que utiliza para llevar a cabo el procedimiento.

---

---

---

---

9. ¿Cuáles son las principales actividades que se llevan a cabo en el procedimiento?



Apéndice N°2: La Entrevista para la actualización de procedimientos.



**Encuesta para los procedimientos para la actualización de los procedimientos de las Áreas de la Dirección de Prestaciones Sociales.**

Las siguientes preguntas tienen la finalidad de recolectar información para realizar el estudio de los procedimientos para las Área de de Prestaciones Sociales. Le solicito unos minutos de su tiempo para contestar las siguientes preguntas:

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es el objetivo del Departamento a su cargo?

---

---

2. Nombre del procedimiento

---

3. Realice brevemente una descripción del procedimiento

---

---

---



4. ¿Cuál es el objetivo del procedimiento?

---

---

---

5. ¿Quiénes son los responsables del procedimiento?

---

---

---

6. ¿Cuáles son las políticas que deben seguir este procedimiento?

---

---

---

7. ¿Cuáles son los formularios que utiliza este procedimiento?

---

---

8. Mencione los pasos de las actividades en forma secuencial del procedimiento.

| <b>Paso</b> | <b>Actividad</b> |
|-------------|------------------|
|             |                  |
|             |                  |
|             |                  |
|             |                  |
|             |                  |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

9. Mencione algún comentario o detalle para el procedimiento.

---

---

---

---

Observaciones

---

---

---

---

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (17ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Díaz, L. (2005). *Análisis y Planeamiento*. Costa Rica: EUNED.
- Franklin, B. (2009). *Organización de las Empresas*. (3ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Franklin, B., y Gómez, G. (2002). *Organización y Métodos: Un enfoque competitivo*. (1ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativo: Técnicas y Métodos*. (5ª ed.). Editorial UNED.
- Kinnear y Taylor. (1998). *Investigación de Mercados*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. (7ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Rey, R. (2010). *Contratación Administrativa Ley y su Reglamento*. (6ª ed.). Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Trejos, J. y Moya, E. (2000). Introducción a la Estadística Descriptiva.

(2ª ed.). San José, C.R.: Sello Latino.

### **Información digital**

Caja Costarricense del Seguro Social. Extraído el 8 de febrero del 2011.

Sitio web: [http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Portal/Cultura\\_org](http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Portal/Cultura_org)

### **Proyectos de graduación consultados**

Chang, Carmen. (2010). Manual de procedimientos para los Departamentos Financiero – Contable, Auditoria Internas y Administrativo de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Proyecto de graduación del Instituto Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas.

Webb, Melisa. (2010). Manual de procedimientos para los Departamentos de Desarrollo Humano y Tecnologías de Información de la empresa Perfumes y Esencias Fraiche de Costa Rica, S.A. Proyecto de graduación del Instituto Tecnológico de Costa Rica para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas.