

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos



Escuela de Administración de Empresas

**Manual de Procedimientos para el Área de Transportes  
del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional  
San Carlos.**

Práctica de Especialidad para optar por el grado de Bachiller  
en Administración de Empresas

Trabajo Final Presentado por

Erick Palacios Rodríguez

Profesora Asesora

Mildred Zúñiga Carvajal

Noviembre 2010

## **I. DEDICATORIA**

*Este trabajo se lo dedico primeramente a dios nuestro creador por darme las fortalezas y la sabiduría para llegar hasta aquí y finalizar con éxito esta etapa de mi vida.*

*A mí familia que siempre me ha brindado su apoyo incondicional en las buenas y en las malas.*

*A todas aquellas personas que siempre han creído en mí y que me han apoyado para ser mejor cada día.*

## II. AGRADECIMIENTO

*A Dios por todo lo que me ha dado y permitido vivir.*

*A Mi Madre por ser quien es: consejera y guía, por ser mi voz de aliento pero Sobre todo, el mejor ejemplo de madre.*

*A Mi Padre a quien no lo tengo tan presente pero lo llevo muy dentro en mi corazón.*

*A mis hermanos Melvín y José Fabio Palacios por ser como son.*

*A Mi Tía María de los Ángeles por su apoyo incondicional que siempre me ha brindado.*

*A mi amiga y novia Marilyn que me ha brindado su apoyo durante esta etapa de mi vida.*

*A los compañeros del Área de Transportes de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica en San Carlos, por su colaboración durante la elaboración de este trabajo. (Evelyn Bustos, Luis Carvajal, Carlos Ramírez, Orlando Cordero, Melvín Muñoz y Allan Vásquez)*

*A Mildred Zúñiga quien fue mi asesora en este trabajo, por brindarme mucho de su tiempo. ¡Sin ella no hubiera sido lo mismo!*

*A Gabriela Viquez, quien me brindó la oportunidad de realizar la práctica en esta bella Institución.*

*A todos mis compañeros de generación y a todas las personas que contribuyeron a concluir con éxito esta etapa de mi vida.*

*Gracias a Todos!!!*

### III. RESUMEN

El fin de este trabajo es documentar los procedimientos requeridos por el Área de Transportes de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica, por medio de un Manual de Procedimientos que permita mejorar el control interno y la eficiencia administrativa. Por tal motivo se desarrolló un documento formal que permitiera contar con los procedimientos que se llevan a cabo en el Área de Transportes de la Sede Regional de Instituto Tecnológico de Costa Rica.

El Manual de Procedimiento es importante porque es una herramienta de inducción y una guía a los demás colaboradores de la Institución, acerca de las actividades o tareas a realizar, logrando cumplir con lo establecido por la Institución y a su vez, obtener mayor eficiencia y eficacia en los procedimientos.

El Manual de Procedimientos está clasificado en cuatro sectores los cuales representan a los que llevan a cabo cada uno de los procedimientos. Dichos procedimientos cuentan con objetivo del procedimiento, alcance, responsables del procedimiento, normas o políticas aplicadas, conceptos importantes, descripción de actividades, diagrama de flujo, indicadores y anexos.

**Palabras claves:** Manual de Procedimiento, Eficiencia, Eficacia, Análisis.

#### IV. ABSTRACT

The purpose of this work is to document the procedures required by the Transport Area of the Instituto Tecnológico de Costa Rica, San Carlos, by means of a Manual of Procedures to improve internal control and administrative efficiency. For this reason I developed a formal document that would have the procedures carried out in the Transport Area.

The Manual of Procedure is important because a tool of induction and one guides other collaborators of the Institution, brings over of the activities or tasks to realizing, managing to expire with the established for the Institution and in turn, to obtain major efficiency and efficiency in the procedures.

The Procedures Manual is divided into four sectors which represent those who carry out each of the procedures. These procedures have: objective, scope, responsible for the procedure, rules, important concepts, description of activities, flow charts, indicators and annexes.

**Keywords:** Manual of Procedure, Efficiency, Efficiency, Analysis.

## V. TABLA DE CONTENIDOS

<b>I.DEDICATORIA.....</b>	<b>I</b>
<b>II.AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>II</b>
<b>III.RESUMEN .....</b>	<b>IV</b>
<b>IV.ABSTRACT.....</b>	<b>V</b>
<b>V.TABLA DE CONTENIDOS.....</b>	<b>V</b>
<b>VI.INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>VI</b>
<b>VII.ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>VII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>I.GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
A. ANTECEDENTES DEL ÁREA DE TRANSPORTES DEL ITCR-SSC.....	2
1. <i>Reseña Histórica</i> .....	2
2. <i>Misión</i> .....	15
3. <i>Visión</i> .....	15
4. <i>Valores del Área de Transportes del ITCR-SSC</i> .....	15
5. <i>Principios del Tecnológico de Costa Rica</i> .....	3
6. <i>Organigrama Estructural de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica</i> .....	5
7. <i>Políticas generales del ITCR</i> .....	6
8. <i>Simbología</i> .....	9
B. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	12
C. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
D. OBJETIVOS.....	16
1. <i>Objetivo General</i> .....	16
2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	17
E. DELIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	17
1. <i>Alcances del estudio</i> .....	17
2. <i>Limitaciones del Estudio</i> .....	19
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
A. ADMINISTRACIÓN. ....	21
1. <i>Definiciones</i> .....	21
2. <i>Importancia</i> .....	21
3. <i>Funciones de la Administración</i> .....	22
4. <i>Proceso Administrativo</i> .....	23
B. EFICIENCIA Y EFICACIA.....	24
1. <i>Eficiencia</i> .....	24
2. <i>Eficacia</i> .....	24
C. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO.....	24
1. <i>Definición</i> .....	24
2. <i>Estudios</i> .....	24
3. <i>Niveles de Enfoque del Análisis Administrativo</i> .....	25
4. <i>Premisas Básicas del Análisis Administrativo</i> .....	26
5. <i>Ventajas de Aplicar el Análisis Administrativo</i> .....	26

6.	<i>Dificultades en el Trabajo de Análisis Administrativo</i> .....	27
D.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	27
1.	<i>Definición</i> .....	27
2.	<i>Organigramas</i> .....	27
3.	<i>Usos e Importancia de los Organigramas</i> .....	28
E.	MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	28
1.	<i>Definición</i> .....	28
2.	<i>Usos e Importancia de los Manuales Administrativos</i> .....	29
3.	<i>Objetivos para los Manuales Administrativos</i> .....	29
4.	<i>Clasificación de los Manuales Administrativos</i> .....	30
F.	PROCEDIMIENTOS .....	32
1.	<i>Definición</i> .....	32
2.	<i>Importancia de los Procedimientos</i> .....	32
3.	<i>Objetivos del Estudio de los Procedimientos</i> .....	33
4.	<i>Análisis de los Procedimientos</i> .....	33
G.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	36
1.	<i>Definición</i> .....	36
2.	<i>Objetivos de los Manuales de Procedimientos</i> .....	36
3.	<i>Importancia de los Manuales de procedimiento</i> .....	37
4.	<i>Contenido de un Manual de Procedimiento</i> .....	37
5.	<i>Lineamientos para crear un Manual de Procedimientos</i> .....	39
H.	DIAGRAMA DE FLUJO O FLUXOGRAMA. ....	40
1.	<i>Definición</i> .....	40
2.	<i>Importancia y Usos</i> .....	40
3.	<i>Simbología de los Diagrama de Flujo o Fluxograma</i> .....	41
I.	FORMAS Y FORMULARIOS .....	43
1.	<i>Definición</i> .....	43
2.	<i>Importancia</i> .....	43
3.	<i>Estilos de Formularios</i> .....	43
4.	<i>Análisis de los Mismos</i> .....	44
J.	MANUAL DE USUARIO. ....	45
1.	<i>Definición.</i> .....	45
2.	<i>Componentes</i> .....	45
K.	CONTROL INTERNO .....	45
1.	<i>Definición:</i> .....	46
2.	<i>Componentes Funcionales:</i> .....	46
3.	<i>Autoevaluación del Control Interno</i> .....	47
4.	<i>SEVRI (Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional)</i> .....	47
5.	<i>CICI (Comisión Institucional del Control Interno)</i> .....	47
6.	<i>Funciones del CICI</i> .....	48
L.	NORMAS ISO .....	48
1.	<i>Definición</i> .....	49
2.	<i>Implementación</i> .....	49
3.	<i>Beneficios de Implementar la Norma ISO 9000 de Calidad</i> .....	50
4.	<i>Documentación del Sistema de Calidad</i> .....	50
5.	<i>Estructura</i> .....	51

6.	<i>Auditoria de Certificación</i> .....	52
M.	POLÍTICAS.....	52
1.	<i>Definición</i> .....	52
2.	<i>Tipos de Políticas</i> .....	53
N.	INVESTIGACIÓN .....	53
1.	<i>Definición</i> .....	53
2.	<i>Tipos de Investigación</i> .....	54
O.	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	54
1.	<i>Fuentes Primarias</i> .....	54
2.	<i>Fuentes Secundarias</i> .....	54
P.	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN .....	55
1.	<i>Definición</i> .....	55
Q.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	55
1.	<i>Definición</i> .....	55
2.	<i>Tipos de Técnica</i> .....	55
R.	SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	56
1.	<i>Población</i> .....	56
2.	<i>Muestra</i> .....	56
3.	<i>Muestra no probabilística.</i> .....	56
<b>III.MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>58</b>
A.	TIPO DE ESTUDIO.....	58
B.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	58
1.	<i>Exploratoria</i> .....	58
2.	<i>Descriptiva</i> .....	59
C.	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	59
1.	<i>Primaria</i> .....	59
2.	<i>Secundarias</i> .....	59
D.	SUJETOS DE INFORMACIÓN .....	60
E.	SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	60
F.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	60
a.	<i>Entrevista</i> .....	60
b.	<i>Observación Directa</i> .....	62
c.	<i>Revisión Bibliográfica</i> .....	62
d.	<i>Documentos de la Empresa</i> .....	62
G.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	63
H.	CRONOGRAMA POR OBJETIVOS .....	66
I.	APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS .....	66
J.	METODOLOGÍA EMPLEADA EN CADA CAPITULO .....	67
a.	<i>Generalidades de la Investigación</i> .....	67
b.	<i>Marco Teórico</i> .....	67
c.	<i>Marco Metodológico</i> .....	67
d.	<i>Manual de Procedimientos</i> .....	67
e.	<i>Manual de Usuario.</i> .....	72
f.	<i>Conclusiones y Recomendaciones.</i> .....	73
<b>IV.MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....</b>		<b>75</b>

<b>A. Procedimientos Realizados por el Funcionario(a) a Cargo del Área de Transportes.....</b>	<b>81</b>
1. Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes. ....	82
2. Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en Gasolinera.....	100
3. Realización de la Revisión Técnica Vehicular .....	115
4. Manejo del Movimiento de la Tarjetahabiente.....	140
5. Manejo de los Parámetros de la Tarjeta TECC .....	148
6. Manejo del Movimiento de una Maestra .....	157
7. Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC.....	167
8. Informe del Reporte de Kilometraje.....	175
9. Informe del Servicio de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.....	183
10. Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno.....	191
11. Confección del Expediente Vehicular.....	205
12. Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes. ....	220
13. Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje del mismo a los Vehículos Institucionales. ....	232
14. Realización del cambio de las Llantas y el Reciclaje de las mismas en los Vehículos Institucionales. ....	262
15. Mantenimiento Preventivo de los vehículos Institucionales con o sin Garantía. ....	278
16. Realización de Viáticos a Choferes .....	304
17. Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes .....	317
18. Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes .....	328
<b>B. Procedimientos realizados por los choferes del Área de Transportes de la Sede.....</b>	<b>343</b>
1. Realización de Giras a la Sede Centra en Cartago (lunes/miércoles) .....	344
2. Tareas por realizar del Chofer que queda en planta .....	359
3. Lavado de los Vehículo Institucionales. ....	381
<b>C. Procedimientos que deben realizar los funcionarios de la Sede cuando solicitan o utilizan los vehículos institucionales que maneja el Área de transportes .....</b>	<b>386</b>
1. Reservación del vehículo. ....	387
2. Revisión de la Entrada y Salida del Vehículo. ....	398
3. Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno.....	415
<b>D. Procedimientos a seguir por parte de choferes del Área de Transportes y Funcionarios del ITCR-SSC.....</b>	<b>432</b>
1. Manejo de Accidentes con daños a terceros. ....	433
2. Manejo de Accidentes sin Daños a Terceros.....	448
<b>V. MANUAL DE USUARIO .....</b>	<b>456</b>
<b>VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>473</b>
CONCLUSIONES .....	474
RECOMENDACIONES .....	475
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>477</b>
<b>APÉNDICE .....</b>	<b>479</b>

## VI. INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Valores del Área de Transportes del ITCR-SSC .....	15
Figura 2 Organigrama Estructural de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica .....	5
Figura 3 Escudo Oficial del ITCR.....	12
Figura 4 Isotopo Mercadológico del ITCR.....	12
Figura 5 Funciones de la Administración .....	22
Figura 6 Proceso Administrativo.....	23
Figura 7 Contenido de un Manual de Procedimiento.....	37
Figura 8 Documentación del Sistema de Calidad .....	50
Figura 9. Búsqueda de la ventana de Windows.....	456
Figura 10. Opciones de internet .....	457
Figura 11. Ventana de Internet.....	457
Figura 12. Dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica .....	458
Figura 13. Ingreso a la página del Banco Nacional de Costa Rica .....	459
Figura 14. Identificación bancaria.....	459
Figura 15. Tablero de identificación.....	460
Figura 16. Tablero de identificación con la contraseña. ....	460
Figura 17. Interfaz de la cuenta online.....	461
Figura 18. Entrada a movimientos de Tarjetahabiente.....	461
Figura 19. Selección del periodo de consulta de un movimiento de tarjeta habiente .....	462
Figura 20. Movimiento de la tarjeta habiente en un periodo determinado. ....	462
Figura 21. Desconexión del sistema, estando en Movimiento de tarjeta TECC .....	463
Figura 22. Entrada a Parámetro de Tarjeta TECC .....	464
Figura 23. Parámetro de tarjeta TECC, consulta de cuenta maestra. ....	464
Figura 24. Parámetro de tarjeta TECC, consulta por funcionarios autorizados .....	464
Figura 25. Modificación de los parámetros.....	465
Figura 26. Modificación de los parámetros.....	465
Figura 27. Desconexión del sistema, estando en Parámetro de tarjeta TECC. ....	466
Figura 28. Interfaz de Movimiento de una Tarjeta .....	466
Figura 29. Interfaz de consulta de cuenta maestra .....	467
Figura 30. BN tarjeta de Crédito TECC Movimientos de cuenta maestra. ....	467
Figura 31. Movimiento resumen de la cuenta maestra. ....	468
Figura 32. Interfaz de movimiento de tarjetas usuarias. ....	468
Figura 33. Desconexión del sistema, estando en Movimiento de una maestra.....	469
Figura 34. Interfaz de movimiento de una tarjeta TECC .....	470
Figura 35. Consulta de cuenta maestra, movimiento de tarjeta TECC .....	470
Figura 36. Interfaz consultas de movimientos de tarjeta TECC.....	471
Figura 37. Interfaz del periodo de consulta en movimiento de tarjeta TECC .....	471
Figura 38. Informe de todas las transacciones realizadas por un funcionario que cuente con la tarjeta del BNCR-RECOPE, para el pago de combustible. ....	472
Figura 39. Desconexión del sistema, estando en el movimiento de la tarjeta TECC. ....	472

## VII. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de los Manuales Administrativos .....	30
Tabla 2 Preguntas específicas que facilitan el análisis de los procedimientos .....	35
Tabla 3 Simbología de los Fluxograma.....	41
Tabla 4 Actividades Realizadas para la elaboración del proyecto de graduación .....	63
Tabla 5 Codificación de los procesos del Área de Transportes .....	69
Tabla 6 Encabezados de cada procedimiento .....	71
Tabla 7 Descripción de los pasos de cada uno de los procedimientos .....	71

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico de Costa Rica es una institución universitaria de la educación pública, que tiene a su cargo la formación de nuevos profesionales en diferentes campos y que satisface al mercado laboral año con año. El ITCR es una de las Universidades con mayor prestigio del país y una de las mejores en su rama a nivel Latinoamericano por la calidad que brinda.

Por estas razones es importantes que todas sus dependencias busquen perfeccionar día a día, para lograr que esta institución trascienda más de lo que hasta hoy lo ha hecho.

Por tal motivo es importante la creación de un Manual de Procedimiento en el Área de Transportes de la Sede Regional en San Carlos, que permita la simplificación de las funciones, a través de una guía de las tareas o actividades a desarrollar, obteniendo como resultado final un mejoramiento de la eficiencia y la eficacia administrativa.

Este trabajo está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. Generalidades de la Investigación: En este apartado el lector podrá contar con: Antecedentes de la Institución, Misión, Visión, Objetivos, Justificación del Estudio, Problema, Alcance y Limitaciones, entre otros.

Capítulo II. Marco Teórico: En este apartado se detalla por medio de consulta literaria los principales conceptos utilizados durante el desarrollo del trabajo, permitiendo al lector y al usuario una claridad entre el principio y el final de la investigación.

Capítulo III. Marco Metodológico: En el Marco Metodológico menciona cada una de las etapas necesarias para la elaboración de dicho trabajo, así como el tipo de investigación que se utilizó, los métodos de recolección de la información, las fuentes y los sujetos de la investigación.

Capítulo IV. Manual de Procedimiento: Describe cada uno de los procedimientos a desarrollar con su respectivo diagrama de flujo.

Capítulo V. Manual de Usuario: Es un mecanismo que les permite a los usuarios principiantes o avanzados poder entender y manejar un determinado sistema.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones: Representan el mejoramiento que se requiere hacer a los procedimientos.

# Capítulo I

## Generalidades de la Investigación



## **I. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se podrá encontrar aspectos relevantes del Área de Transportes como del Instituto Tecnológico de Costa Rica ambos de la Sede Regional San Carlos, así como también la justificación, el planeamiento del problema, objetivos y delimitaciones del estudio.

### **A. Antecedentes del Área de Transportes del ITCR-SSC.**

#### **1. Reseña Histórica**

En el año 1971 mediante la ley No. 4777, fue creado el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR), el cual es una institución autónoma de educación superior universitaria que cuenta con autonomía de rango superior, consagrada en el artículo 84 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

El Instituto Tecnológico de Costa Rica está dedicado a la docencia, la investigación y la extensión de la tecnología y ciencias conexas para el desarrollo de Costa Rica.

Para el año 1975 el ITCR se extiende a la Zona Norte del país, al inaugurar su Sede en Santa Clara de San Carlos, denominada Sede Regional San Carlos.

#### **2. Misión**

La misión del TEC es: "Contribuir al desarrollo integral del país, mediante la formación de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanistas y ambientales, desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional".

Recopilado de: (ITCR, [www.tec.cr](http://www.tec.cr))

### 3. Visión

La visión del TEC es: "El Instituto Tecnológico de Costa Rica será una Institución de reconocido prestigio nacional e internacional, que contribuirá decididamente a la edificación de una sociedad más solidaria, incluyente, respetuosa de los derechos humanos y del ambiente, mediante la sólida formación de recurso humano, la promoción de la investigación e innovación tecnológica, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los sectores sociales y productivos."

Recopilado de: (ITCR, [www.tec.cr](http://www.tec.cr))

### 4. Principios del Tecnológico de Costa Rica

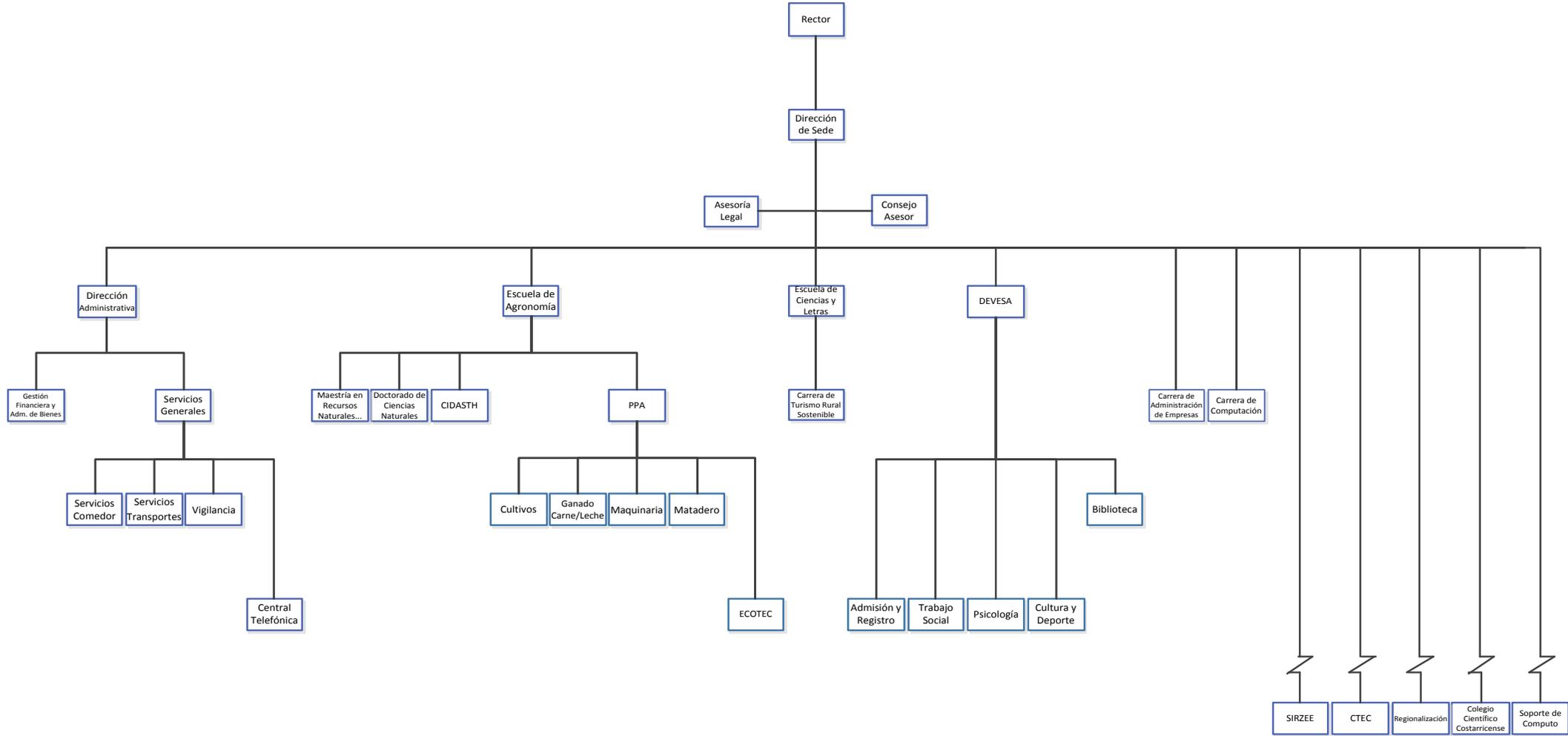
Según el Estatuto Orgánico del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en el artículo 3, se menciona que se deben seguir los siguientes principios:

- ✓ La búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades.
- ✓ La vinculación permanente con la realidad costarricense como medio de orientar sus políticas y acciones a las necesidades del país.
- ✓ El derecho exclusivo de la comunidad institucional, constituida por profesores(as), estudiantes y funcionarios(as) administrativos(as), de darse su propio gobierno y de ejercerlo democráticamente, tanto para el establecimiento de sus órganos de deliberación y dirección, como para la determinación de sus políticas.
- ✓ La plena capacidad jurídica del Instituto para adquirir derechos y contraer obligaciones, de conformidad con la Constitución Política y las leyes de Costa Rica.
- ✓ La libertad de cátedra, entendida como el derecho de los profesores(as) de proponer los programas académicos y desarrollar los ya establecidos, de conformidad con sus propias convicciones filosóficas, científicas, políticas y religiosas.

- 
- ✓ La libertad de expresión de las ideas filosóficas, científicas, políticas y religiosas de los miembros de la comunidad del Instituto, dentro de un marco de respeto por las personas.
  - ✓ La igualdad de oportunidades para el ingreso y permanencia de los y las estudiantes en la Institución.
  - ✓ La evaluación permanente de los resultados de las labores de la Institución y de cada uno de sus integrantes.
  - ✓ La responsabilidad de los individuos y órganos del Instituto por las consecuencias de sus acciones y decisiones

# 5. Organigrama Estructural de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica

Figura 1 Organigrama Estructural de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica



**Abreviatura**  
 DEVESA: Departamento de Vida Estudiantil y Servicios Académicos  
 CIDAsth: Centro De Investigación en Agricultura Sostenible del Trópico Húmedo.  
 PPA: Programa de Producción Agropecuaria  
 ECOTEC: Programa de Ecoturismo  
 SIRZEE: Sistema de Información Regional de Zona Económica Especial  
 CTEC: Centro de Transferencia Tecnológica y Educación Continua.

**Simbología**

- Línea de Asesoría
- Línea de Autoridad Formal
- Unidad Organizativa
- Línea de Desconcentración Administrativa

Autor: Erick Palacios Rodríguez  
 Fecha de la Actualización: 20/08/10

## 6. Políticas Generales del ITCR 2011-2015

Estas Políticas Generales con carácter quinquenal fueron aprobadas en la Sesión Ordinaria 74-09 del Consejo Institucional, realizada el 30 de setiembre del 2009. En este proceso se utilizó como referencia las 4 perspectivas que proporcionan la estructura necesaria para el Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard. Estas Políticas fueron formuladas por la Asamblea Institucional Representativa, la cual creó una Comisión Central que representó a todos los sectores institucionales, estableciendo tres ejes temáticos con la finalidad de agrupar las políticas establecidas. Estos ejes son: Docencia, Investigación y Vinculación Universitaria.

No obstante, en la Sesión Ordinaria 77-2010 del Consejo Institucional, efectuada el 29 de setiembre del 2010, se aplican diversas modificaciones a dichas políticas, que se incorporan al documento final.

En cuanto a la organización de las políticas en el mapa transversal, éstas se agrupan tanto por los ejes temáticos establecidos como por las perspectivas señaladas en el Cuadro de Mando Integral.

A continuación se presentaran recuadros que contienen las Políticas Generales del ITCR vigentes, de acuerdo a los ejes temáticos indicados.

PERSPECTIVA	EJE TEMÁTICO						OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
	1. DOCENCIA		2. INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN		3. VINCULACIÓN UNIVERSITARIA		
	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	
Usuarios	<p>1.1 Se desarrollarán programas académicos de excelencia en las áreas de ciencia y tecnología, procurando ampliar las posibilidades de acceso, la eficiencia y eficacia de los servicios y programas hacia la población estudiantil.</p>	<p>1.1.1 Se desarrollarán estrategias, planes y programas que busquen la permanencia exitosa de la población estudiantil de la Institución así como la oportuna conclusión de sus estudios.</p> <p>1.1.2 Se implementarán mecanismos de vinculación y comunicación con los graduados en las Escuelas y en la Institución, que permitan mejorar y actualizar los programas académicos existentes, así como el diseño y desarrollo de programas de formación continua.</p> <p>1.1.3 Se fortalecerán, ampliarán y diversificarán la oferta (pregrado, grado y posgrado) y la proyección académica en las áreas de ciencia y tecnología con base en criterios de oportunidad, pertinencia y disponibilidad de recursos institucionales promoviendo y facilitando el uso efectivo de convenios de cooperación y articulación interinstitucionales e internacionales.</p> <p>1.1.4 Se reforzarán en los procesos de atracción de estudiantes criterios que favorezcan con particular énfasis el ingreso de personas procedentes de las zonas de menor desarrollo social, con vocación hacia las opciones agroforestales y la perspectiva de equidad de género.</p> <p>1.1.5 Se fortalecerán los planes y programas que faciliten la permanencia exitosa entre las personas referidas en la Política Específica 1.1.2.</p>	<p>2.1 Se desarrollarán proyectos de investigación y extensión innovadores y de impacto científico y tecnológico, conforme a los fines, principios y valores institucionales.</p>	<p>2.1.1 Se implementarán estrategias que impulsen el proceso de innovación, así como el impacto científico y tecnológico en los proyectos de investigación y extensión.</p> <p>2.1.2 Se fortalecerán las iniciativas que incluyan temáticas de alta pertinencia social en los proyectos de investigación y extensión.</p> <p>2.1.3 Se impulsará la transferencia de conocimiento y procesos tecnológicos a los grupos beneficiarios acorde con las políticas de propiedad intelectual institucionales.</p>	<p>3.1 Se establecerá la acción social como un mecanismo para contribuir en la atención de las necesidades del país, según las distintas áreas de trabajo del ITCR, orientadas por los ejes transversales aprobados por el III Congreso.</p> <p>3.2 Se desarrollará la prestación de servicios a terceros como una forma de vinculación con la sociedad y fuente adicional de financiamiento, atendiendo a los fines y principios de la Institución, sin que vaya en detrimento de la academia ni el ambiente, y no represente una competencia desleal a terceros.</p>	<p>3.1.1 Se identificarán y caracterizarán los beneficiarios y los planes y programa académicos que incluyan la acción social como medio de vinculación en la institución.</p> <p>3.1.2 Se desarrollarán planes y programas académicos que permitan mantener relaciones sostenibles con los sectores sociales caracterizadas por una clara comprensión de sus expectativas y necesidades.</p> <p>3.2.1 Se fomentará la prestación de servicios de calidad con un alto componente científico-tecnológico.</p>	<p>1. Fortalecer los programas académicos en los campos de ciencia y tecnología a nivel de pregrado, grado y posgrado.</p> <p>2. Mejorar el sistema de admisión, permanencia exitosa y graduación de la Institución.</p> <p>3. Robustecer el vínculo de la Institución con la sociedad en el marco del modelo del desarrollo sostenible a través de la investigación científica y tecnológica, la extensión, la educación continua y la relación con los graduados.</p>

PERSPECTIVA	EJE TEMÁTICO						OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
	1. DOCENCIA		2. INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN		3. VINCULACIÓN UNIVERSITARIA		
	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	
Procesos	1.3 Se gestionará el mejoramiento continuo en todos los procesos académicos que aseguren la excelencia basados en los fines, principios y valores institucionales.	1.3.1 Se fortalecerán procesos institucionales tendientes a establecer un sistema y una cultura de calidad basada en la planificación estratégica, la evaluación, la mejora continua y la rendición de cuentas en todos los niveles de la Institución. 1.3.2 Se continuará de manera permanente y exhaustiva el proceso de revisión y modificación de la normativa universitaria, estableciendo procedimientos oportunos, eficientes y flexibles que permitan a la institución cumplir su compromiso con la equidad, la calidad de vida, la responsabilidad social universitaria.	2.3 Se promoverá el mejoramiento de procesos relacionados con la investigación y la extensión asegurando la calidad, pertinencia e impacto en sus resultados.	2.3.1 Se simplificarán los procesos administrativos que permitan facilitar el desarrollo de los proyectos de investigación y extensión, así como la atracción de recurso humano altamente calificado sin comprometer requerimientos de transparencia, control y rendición de cuentas. 2.3.2 Se fortalecerán los procesos de evaluación permanente de impactos y calidad del quehacer de los centros, grupos y proyectos de investigación y extensión orientados a promover el mejoramiento continuo. 2.3.3 Se favorecerán los proyectos y programas de investigación y extensión que promuevan el trabajo interdisciplinario, interdepartamental e interinstitucional.	3.5 Se planificarán y ejecutarán los procesos administrativos de manera que permitan una mejor disponibilidad de tiempos y recursos asignados a las actividades de acción social.  3.6 Se promoverá que los procesos administrativos relacionados con la prestación de servicios se desarrollen con oportunidad y calidad.  3.7 Se planearán y ejecutarán los procesos de prestación de servicios y de acción social de tal forma que se minimice y prevenga el impacto negativo sobre la salud y el ambiente.	3.5.1 Se promoverán las acciones de evaluación y mejoramiento de los procesos administrativos que permitan el desarrollo de planes y programas de acción social en forma eficiente y eficaz.  3.6.1 Se consolidará una oferta integrada de los servicios científicos y tecnológicos de valor agregado acorde con las necesidades de la sociedad.  3.7.1 Se incluirán consideraciones de seguridad y ambiente en las fases de formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos de prestación de servicios y acción social.	4. Fortalecer los procesos académicos, mediante el mejoramiento continuo, el uso de tecnologías innovadoras, la internacionalización y el emprendedurismo. 5. Mejorar la generación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico y técnico innovador, de calidad y pertinencia, promoviendo enfoques interdisciplinarios, multidisciplinarios o transdisciplinarios.  6. Contar con procesos administrativos y de apoyo a la vida estudiantil ágiles, flexibles, oportunos y de calidad para el desarrollo de las actividades académicas.
	1.4 Se estimulará la visión global, los procesos de internacionalización y la consolidación del emprendedurismo en los programas académicos.	1.4.1 Se fomentarán los procesos de intercambio de carácter científico, tecnológico y humanístico con instituciones nacionales y extranjeras tanto de profesores como de estudiantes que promuevan la articulación y el aprendizaje en ambientes de trabajo internacionales.	2.4 Se planificarán y ejecutarán los procesos académicos relacionados con la investigación y la extensión de tal forma que se minimice y prevenga el impacto negativo sobre la salud y el ambiente.	2.4.1 Se fortalecerá la inclusión de consideraciones de seguridad y ambiente en las fases de formulación, ejecución y evaluación de proyectos de investigación y extensión.			

PERSPECTIVA	EJE TEMÁTICO						OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
	1. DOCENCIA		2. INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN		3. VINCULACIÓN UNIVERSITARIA		
	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	
Procesos	<p>1.3 Se gestionará el mejoramiento continuo en todos los procesos académicos que aseguren la excelencia basados en los fines, principios y valores institucionales.</p>	<p>1.3.1 Se fortalecerán procesos institucionales tendientes a establecer un sistema y una cultura de calidad basada en la planificación estratégica, la evaluación, la mejora continua y la rendición de cuentas en todos los niveles de la Institución.</p> <p>1.3.2 Se continuará de manera permanente y exhaustiva el proceso de revisión y modificación de la normativa universitaria, estableciendo procedimientos oportunos, eficientes y flexibles que permitan a la institución cumplir su compromiso con la equidad, la calidad de vida, la responsabilidad social universitaria.</p>	<p>2.3 Se promoverá el mejoramiento de procesos relacionados con la investigación y la extensión asegurando la calidad, pertinencia e impacto en sus resultados.</p>	<p>2.3.1 Se simplificarán los procesos administrativos que permitan facilitar el desarrollo de los proyectos de investigación y extensión, así como la atracción de recurso humano altamente calificado sin comprometer requerimientos de transparencia, control y rendición de cuentas.</p> <p>2.3.2 Se fortalecerán los procesos de evaluación permanente de impactos y calidad del quehacer de los centros, grupos y proyectos de investigación y extensión orientados a promover el mejoramiento continuo.</p> <p>2.3.3 Se favorecerán los proyectos y programas de investigación y extensión que promuevan el trabajo interdisciplinario, interdepartamental e interinstitucional.</p>	<p>3.5 Se planificarán y ejecutarán los procesos administrativos de manera que permitan una mejor disponibilidad de tiempos y recursos asignados a las actividades de acción social.</p> <p>3.6 Se promoverá que los procesos administrativos relacionados con la prestación de servicios se desarrollen con oportunidad y calidad.</p> <p>3.7 Se planearán y ejecutarán los procesos de prestación de servicios y de acción social de tal forma que se minimice y prevenga el impacto negativo sobre la salud y el ambiente.</p>	<p>3.5.1 Se promoverán las acciones de evaluación y mejoramiento de los procesos administrativos que permitan el desarrollo de planes y programas de acción social en forma eficiente y eficaz.</p> <p>3.6.1 Se consolidará una oferta integrada de los servicios científicos y tecnológicos de valor agregado acorde con las necesidades de la sociedad.</p> <p>3.7.1 Se incluirán consideraciones de seguridad y ambiente en las fases de formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos de prestación de servicios y acción social.</p>	<p>4. Fortalecer los procesos académicos, mediante el mejoramiento continuo, el uso de tecnologías innovadoras, la internacionalización y el emprendedurismo.</p> <p>5. Mejorar la generación y transferencia de conocimiento científico, tecnológico y técnico innovador, de calidad y pertinencia, promoviendo enfoques interdisciplinarios, multidisciplinarios o transdisciplinarios.</p> <p>6. Contar con procesos administrativos y de apoyo a la vida estudiantil ágiles, flexibles, oportunos y de calidad para el desarrollo de las actividades académicas.</p>
	<p>1.4 Se estimulará la visión global, los procesos de internacionalización y la consolidación del emprendedurismo en los programas académicos.</p>	<p>1.4.1 Se fomentarán los procesos de intercambio de carácter científico, tecnológico y humanístico con instituciones nacionales y extranjeras tanto de profesores como de estudiantes que promuevan la articulación y el aprendizaje en ambientes de trabajo internacionales.</p>	<p>2.4 Se planificarán y ejecutarán los procesos académicos relacionados con la investigación y la extensión de tal forma que se minimice y prevenga el impacto negativo sobre la salud y el ambiente.</p>	<p>2.4.1 Se fortalecerá la inclusión de consideraciones de seguridad y ambiente en las fases de formulación, ejecución y evaluación de proyectos de investigación y extensión.</p>			

PERSPECTIVA	EJE TEMÁTICO						OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
	1. DOCENCIA		2. INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN		3. VINCULACIÓN UNIVERSITARIA		
	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	
Crecimiento y Aprendizaje	<p>1.6 Se potenciará el desarrollo del talento humano con la motivación, los conocimientos y habilidades para alcanzar la excelencia académica desde una perspectiva humanística que contemple el compromiso con el ambiente y una cultura de paz.</p>	<p>1.6.1 Se fortalecerán los esfuerzos para el mejoramiento en la atracción y retención de recursos humanos claves para el desarrollo institucional, el desarrollo de las capacidades laborales del personal académico y de apoyo, las capacidades para el trabajo multidisciplinario y la satisfacción con su empleo.</p> <p>1.6.2 Se promoverán los programas que favorezcan un desarrollo integral del talento humano con particular énfasis en los aspectos vinculados con la salud, la seguridad, el ambiente y la cultura de paz.</p> <p>1.6.3 Se incorporarán las tecnologías de información y comunicación en las escuelas, departamentos de apoyo, programas y cursos, facilitando las condiciones de índole organizativa, de infraestructura y de apoyo pedagógico.</p> <p>1.6.4 Se utilizarán con preferencia, plataformas educativas de software libre para el establecimiento de los programas virtuales.</p>	<p>2.5 Se Incrementará la formación, capacitación y superación de los académicos del ITCR en la formulación, el desarrollo, la divulgación de resultados y la administración de proyectos de investigación y extensión.</p>	<p>2.5.1 Se estimularán las actividades que promuevan la incursión y permanencia de profesores en labores de investigación y extensión desde el inicio de su carrera con la institución así como planes y programas que faciliten la transferencia de conocimientos y habilidades en investigación y extensión desde profesionales consolidados hacia profesionales jóvenes.</p>	<p>3.8 Se incrementará la formación, la capacitación y la superación de las y los funcionarios del Instituto en la formación, el desarrollo sostenible y la administración de proyectos y actividades de acción social y prestación de servicios.</p>	<p>3.8.1 Se desarrollarán planes y programas tendientes a la sensibilización y comunicación al personal, para aumentar su participación en actividades de acción social y prestación de servicios.</p> <p>3.8.2. Se favorecerán los planes y programas de acción social y prestación de servicios que promuevan el trabajo interdisciplinario, interdepartamental e interinstitucional.</p>	<p>7. <i>Desarrollar el talento humano orientado hacia la excelencia académica promoviendo enfoques interdisciplinarios, multidisciplinarios y transdisciplinarios.</i></p> <p>8. <i>Fortalecer la incorporación de las tecnologías de información y comunicación en el mejoramiento del quehacer académico y las actividades de apoyo a la academia.</i></p>

PERSPECTIVA	EJE TEMÁTICO						OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
	1. DOCENCIA		2. INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN		3. VINCULACIÓN UNIVERSITARIA		
	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	Políticas Generales	Políticas Específicas	
Financiera	<p>1.2 Se destinarán los recursos presupuestarios necesarios para la planificación, ejecución, control y evaluación exitosa de los programas académicos acorde con los ejes de conocimiento.</p>	<p>1.2.1 Se fortalecerán los procesos de enseñanza aprendizaje y los servicios estudiantiles incrementando los recursos destinados a estos fines.</p> <p>1.2.2 Se establecerán las prioridades presupuestarias con base en la planificación del crecimiento que las Escuelas planteen en forma alineada con los fines, principios, políticas institucionales, los resultados de su gestión, la incorporación de los ejes transversales establecidos en el III Congreso Institucional en sus actividades, así como en la naturaleza y carácter tecnológico de la inversión.</p> <p>1.2.3 Se intensificarán acciones en coordinación entre instancias institucionales y actores sociales externos tendientes a la atracción y generación de fondos adicionales para el apoyo a actividades académicas.</p>	<p>2.2 Se mejorará la gestión de fondos tanto internos (y) externos para el fortalecimiento de la investigación, como eje central de la academia y la extensión, e instrumento para la transferencia de sus resultados.</p>	<p>2.2.1 Se gestarán fondos externos para el impulso de los proyectos de Investigación y Extensión en coordinación con entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales.</p> <p>2.2.2 Se continuarán los esfuerzos institucionales orientados a destinar presupuestos que permitan un crecimiento sostenido de las inversiones institucionales para investigación y extensión.</p> <p>2.2.3 Se destinarán recursos institucionales para promover la participación de los profesores, en proyectos externos, mismos que serán utilizados como fondos de contrapartida.</p>	<p>3.3 Se asignarán recursos para la acción social de manera que se logre una mayor proyección institucional en el ámbito sociocultural, productivo y organizativo.</p> <p>3.4 Se favorecerá la prestación de servicios como una forma complementaria de financiamiento.</p>	<p>3.3.1 Se incorporarán en forma paulatina los recursos materiales que permitan mejorar las competencias en el talento humano y la capacidad instalada de la institución, para favorecer los planes y programas de prestación de servicios y acción social.</p> <p>3.3.2 Se considerarán como prioridad para asignación de recursos, los planes y programas de acción social y prestación de servicios, que incorporen en sus actividades los ejes de conocimiento establecidos por el III Congreso Institucional.</p> <p>3.4.1 Se desarrollarán planes y programas de prestación de servicios que contribuyan a complementar el crecimiento y consolidación de las Escuelas.</p>	<p>9. <i>Aumentar la atracción de recursos financieros complementarios al FEES.</i></p> <p>10. <i>Mejorar los procesos de negociación del FEES que permitan contar oportunamente con más recursos financieros.</i></p> <p>11. <i>Incrementar el acceso a los recursos financieros provenientes del Fondo del Sistema.</i></p>

Fuente: Documento Oficial, Oficina de Planificación Institucional, ITCR.

## 7. Simbología

Simbología utilizada por el ITCR para caracterizarse.

**Escudo Oficial:** Utilizado desde la creación del Instituto. Se incluye en toda la papelería oficial y en el estandarte del ITCR.

Figura 2 Escudo Oficial del ITCR



**Isotopo mercadológico:** Orientado al posicionamiento de la imagen Institucional en el mercado.

Figura 3 Isotopo Mercadológico del ITCR



## 8. Dirección de Sede

La Dirección de Sede impulsa sus esfuerzos a las áreas estratégicas que ha estipulado, y estas áreas son:

### a. Docencia:

Impulsar un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad, a partir de la existencia de programas autoevaluados y acreditados mediante recursos humanos,

tecnológicos, financieros y naturales adecuados que permitan ofrecer soluciones pertinentes a las necesidades de la sociedad.

**b. Investigación:**

Potenciar la investigación como el eje de la actividad académica, que permita la conformación de equipos de investigadores con liderazgo en áreas prioritarias para el desarrollo de la Región Huetar Norte, con el fin de generar modelos y experiencias transferibles a los ámbitos regional, nacional e internacional.

**c. Vinculación Social:**

Impactar positivamente el desarrollo sostenible de la Región Huetar Norte, por medio de la articulación de la Universidad con sociedad en las áreas educativas (generación de valor agregado) y comunitario (planificación con visión de desarrollo).

**9. Dirección Administrativa**

La Dirección Administrativa posee tres áreas o actividades estratégicas en las cuales dirige sus tareas, estas áreas se pueden observar en la figura que se presenta a continuación

Figura 4. Áreas Estratégicas de la Dirección de Administrativa.



Fuente: Brenda Villalobos Córreales

De acuerdo a la figura anterior, el Departamento Administrativo en la Unidad de Servicios Generales cuenta con el Área de Transporte.

Dicha Área, al día de hoy, cuenta con 5 personas y 17 unidades de transporte. El fin de esta unidad es ofrecer el servicio de transporte a la Institución para el cumplimiento de las obligaciones de sus funcionarios.

## 10. Misión

“Brindar de la mejor manera el servicio de trasporte a la institución, para que de esta forma se puedan cumplir con las metas y objetivos planificados”

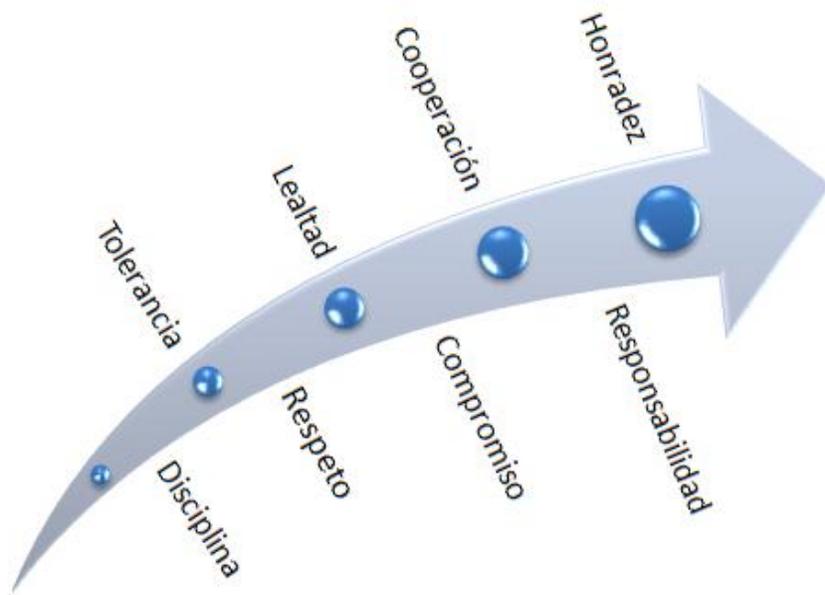
## 11. Visión

“Ser una unidad integra e identificada con la institución, que busca la mejora continua en sus labores diarias de apoyo a la academia, brindando un servicio de calidad y acorde a las especificaciones estipuladas”

## 12. Valores del Área de Transportes del ITCR-SSC

La siguiente lista de valores corresponde a aquellos que deberían prevalecer en esta área.

Figura 5 Valores del Área de Transportes del ITCR-SSC



Fuente: Erick Palacios Rodríguez.

Fecha: 09/08/10

## B. Justificación del Estudio

El Área de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos, considera que es fundamental contar con una herramienta que facilite el control interno y sea una guía para los nuevos colaboradores en la ejecución de las tareas diarias, haciendo posible la aplicación de mejores métodos de trabajo. Debido a que actualmente el Área de Transportes no contaba con una herramienta formal, que informara a la comunidad Institucional la realización de las tareas o actividades que en esta Área se realizan.

Un Manual de Procedimientos formal es el que permitirá definir claramente las funciones o tareas, los responsables de realizar cada actividad, especificando ¿Qué se debe hacer? y ¿Cómo se deben realizar las funciones o tareas? en dicha Área, para así ser más eficientes y competitivos en el trabajo. Además sería un medio de control en el momento que surgiese una confusión o error.

## C. Planteamiento del Problema

El problema consiste en que el Área de Transportes de la Sede Regional San Carlos, actualmente no cuenta con un Manual de Procedimientos que le permita identificar y describir los procedimientos respectivos, para que el trabajo se realice de una manera eficaz y eficiente.

## D. Objetivos

### 1. Objetivo General

Documentar los procedimientos requeridos por el Área de Transportes de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica, por medio de un Manual de Procedimientos que permita mejorar el control interno y la eficiencia administrativa.

## 2. Objetivos Específicos

- Documentar los principales procedimientos que se realizan actualmente en el Área de Transportes de la Sede Regional del ITCR en San Carlos.
- Realizar un análisis de los procedimientos actuales del Área de Transportes de la Sede Regional del ITCR en San Carlos.
- Realizar mejoras en los procedimientos para simplificar los procesos y ser más productivos.
- Analizar los formularios actuales con los que cuenta el Área de Transporte, para determinar si se necesita realizar modificaciones.

## E. Delimitaciones del Estudio

### 1. Alcances del estudio

El Manual de Procedimientos tendrá un alcance para todo el Área de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos, debido a que se pretende abarcar la mayoría de los procedimientos que se realizan en dicha Área.

En total los procedimientos incluidos en el manual son:

Tabla 1. Nombre de los Procedimientos.

Nombre del Procedimiento
<b>Procedimientos Realizados por el Funcionario(a) a Cargo del Área de Transportes.</b>
Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes.
Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en Estaciones de Servicios.
Realización de la Revisión Técnica Vehicular
Manejo del Movimiento del Tarjetahabiente

Manejo de los Parámetros de la Tarjeta TECC
Manejo del Movimiento de una Maestra
Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC
Informe del Reporte de kilometraje
Informe del Servicio de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago
Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno.
Confección del Expediente Vehicular
Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes
Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje de los mismos a los Vehículos Institucionales
Realización del Cambio de Llantas y el Reciclaje de las Mismas en los Vehículos Institucionales.
Manejo del Mantenimiento Preventivo de los Vehículos Institucionales con o sin Garantía
Realización de Viáticos a Choferes
Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes
Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes
<b>Procedimientos Realizados por los Choferes del Área de Transportes.</b>
Realización de Giras a la Sede Central en Cartago (lunes/miércoles)
Tareas a Realizar del Chofer que queda en Planta
Lavado de los Vehículo Institucionales.
<b>Procedimientos que deben Realizar los Funcionarios de la Sede cuando Solicitan o Utilizan los Vehículos Institucionales que Administra el Área de Transportes.</b>
Reservación de vehículo Institucional para realizar Giras.
Revisión de entrada y salida de vehículos

Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno

**Procesos a Seguir por Parte de Choferes del Área de Transportes y Funcionarios no Choferes del ITCR-SSC.**

Manejo de accidentes con daños a terceros

Manejo de accidentes sin daños a terceros

## 2. Limitaciones del Estudio

Algunas de las limitaciones que se presentaron en este trabajo son:

- No se contó con el 100% de las entrevistas a los Choferes, debido a la disponibilidad de tiempo y al desarrollo de sus labores.
- Los sujetos de información en algunos casos no conocen en su totalidad los diferentes pasos que se requieren para llevar a cabo determinado procedimiento, por lo que se debió complementar con datos recabados directamente con la Encargada de Transportes o con funcionarios de Asesoría Legal.

# Capítulo II

## Marco Teórico



## II. MARCO TEÓRICO

### A. Administración.

#### 1. Definiciones

“Es un proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que los individuos, trabajando en grupos de manera eficiente, alcancen objetivos seleccionados” (Koontz & Weihrich, 2004, pág. 6)

“La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia”. (Chiavenato, 2001, pág. 3)

“Una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales” (Hernandez & Rodríguez, 2005, pág. 5).

"El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional" (Hitt, Black, & Porter, 2006)

#### 2. Importancia

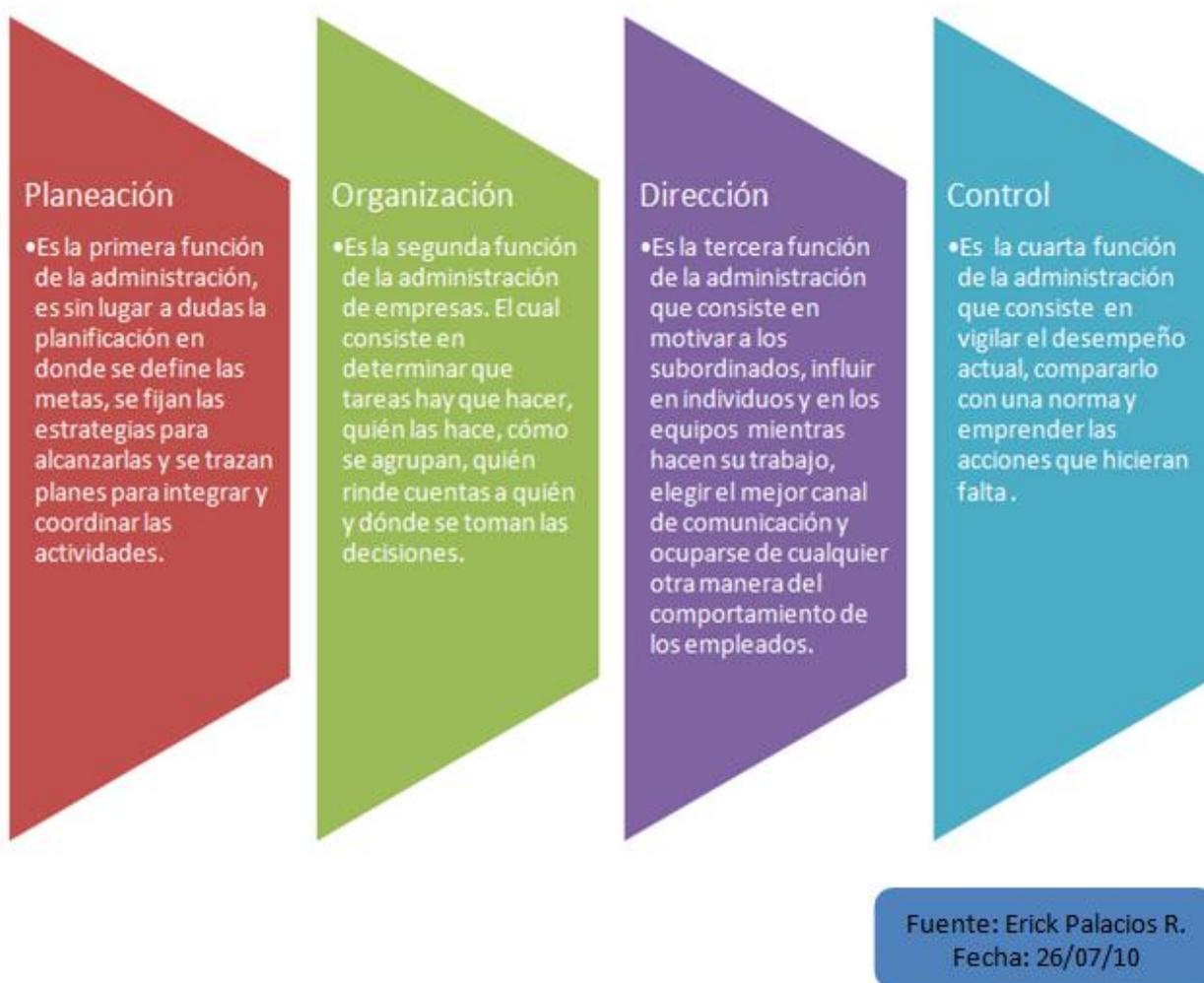
La administración es esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales y grupales en la obtención de los objetivos, ayudando a la organización a mejorar día con día.

.La función de administrar no es exclusiva del director de la empresa si no también corresponde al supervisor y demás elementos que la empresa sea llevada por el mejor camino hacia su crecimiento. (Koontz)

### 3. Funciones de la Administración

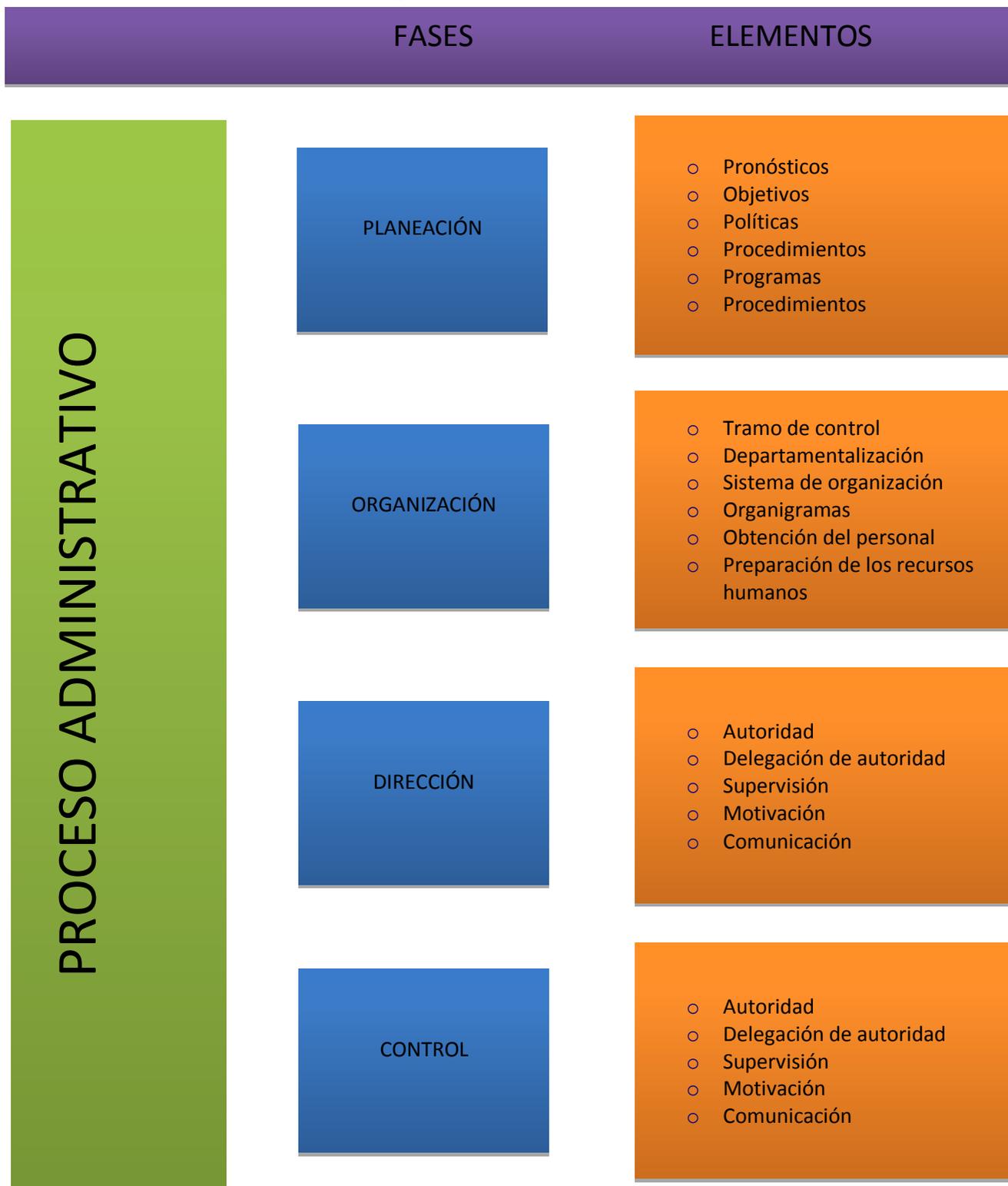
Según Robbins & Coulter (2005, pág. 9) las funciones de la administración son de gran importancia porque permiten que la empresa no se salga de las manos.

Figura 6. Funciones de la Administración



## 4. Proceso Administrativo

Figura 7. Proceso Administrativo



## B. Eficiencia y Eficacia

Hoy en día las organizaciones lo que buscan es obtener sus metas, ya sea dinero en empresas con fines de lucro o la obtención de beneficios en empresas sin fines de lucro. Sin embargo se requiere seguir estrictos lineamientos en la planeación para poder obtener los resultados esperados.

### 1. Eficiencia

Consiste en alcanzar los objetivos con la cantidad mínima de insumos (costo, tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos).

### 2. Eficacia

Consiste en alcanzar únicamente los objetivos propuestos sin tomar en cuenta la cantidad de insumos en que se incurra.

## C. Análisis administrativo

### 1. Definición

“...es aquella parte de la administración, que busca asegurar la eficiencia y eficacia en la ejecución de tareas tanto de la empresa pública como la privada. Esto se logra mediante el empleo constante y experto de métodos científicos de la administración aplicados al uso de los recursos financieros, humanos y materiales con que cuenta una institución para cumplir sus objetivos”. (Martínez Gutiérrez, 1999, pág. 2)

En la actualidad el análisis administrativo ayuda a que las empresas busquen alcanzar la competitividad por medio de la eficiencia y la eficacia con que se trabaje.

### 2. Estudios

Martínez (1999) menciona las tareas propias del análisis administrativo, las cuales se citan a continuación:

- a. Análisis o estudio planeado del funcionamiento de una organización (sección o departamento) que incluya el examen de los objetivos, estructuración, sistemas de trabajo, métodos y procedimientos, así como el análisis de la relación de los recursos humanos respecto de las funciones asignadas.
- b. El estudio de un área de trabajo en especial con la finalidad de promover mejores métodos y procedimientos.
- c. El estudio para la creación de nuevas unidades administrativas.
- d. Control y diseño de formularios.
- e. Organización física de oficinas.
- f. Determinación de equipo y máquinas de oficina necesarios para la gestión administrativa.
- g. Promoción de métodos modernos de administración.

### 3. Niveles de Enfoque del Análisis Administrativo

#### a. Macroanálisis Administrativo

Es el estudio de la acción conjunta de las instituciones cuando concurren en el desempeño de una función que forma parte de un sistema.

#### b. Microanálisis Administrativo

Es un estudio minucioso de los aspectos internos de una organización, desde lo general hasta el menor detalle operativo. Evalúa la naturaleza doctrinaria del ente, sus fines, estructura, funciones departamentales, puestos, sistemas de trabajo, formas, normas vigentes, recursos y la distribución de planta el nivel más general hasta el de mínimo detalle operativo.

#### 4. Premisas Básicas del Análisis Administrativo

A continuación se mencionan algunas de las premisas fundamentan en el análisis administrativo según (Martínez Gutiérrez, 1999).

- a. La organización y todo lo que ella encierra (sistema, personal, procedimientos, equipos) son dinámicos, o sea, cambian según las exigencias del medio ambiente.
- b. La organización y todo lo que ella implica puede ser objeto de obsolescencia sino existe una conducta permanente de revisión y actualización.
- c. Debe existir una labor permanente de investigación, pues siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas. Así se comprende que todo puede ser cuestionado en procura de una mejora constante.
- d. Debe recordarse que siempre los recursos son escasos y limitados en una organización, por tanto, será imperativo una utilización racional y máxima de los mismos.
- e. Debe existir siempre una conducta de cómo hacer más con los mismos recursos (financieros, humanos, organizacionales), o hacer lo mismo con menos.

#### 5. Ventajas de Aplicar el Análisis Administrativo

- Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- Reducir tiempos ociosos por demoras injustificadas en los trámites.
- Reducir los problemas por carencia de los adecuados y suficientes controles.

- Reducir las deficiencias debidas al desconocimiento operacional de las unidades de trabajo. Es un instrumento útil para el establecimiento de normas.
- Reducir los errores debidos a una inadecuada distribución de labores entre el personal.

## 6. Dificultades en el Trabajo de Análisis Administrativo

- Resistencia al cambio.
- Problemas de apoyo de la máxima autoridad.
- Carencia de autoridad lineal.
- Trabajos o estudios no llevados a la práctica.

## D. Estructura Organizacional

### 1. Definición

Según Mintzberg (2001) la estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

### 2. Organigramas

Es la gráfica que representa la estructura formal de autoridad y de la división especializada del trabajo de una organización, por niveles jerárquicos. Constituye el instrumento idóneo para plasmar la disposición interna y formal de toda o una parte (área o unidades administrativas) de la organización, en las que se muestran las relaciones que guardan este sí los órganos que la componen. (MIDEPLAN, 2007)

### 3. Usos e Importancia de los Organigramas.

- **Herramienta de Comunicación**

Al ser el organigrama una fuente de consulta oficial, le sirve al usuario para obtener una imagen formal y de conocimiento general de la organización, ya que brinda información sobre división de funciones, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, relaciones de dependencia y de coordinación, canales formales de comunicación, la naturaleza lineal o staff de las unidades, entre otros. Además se emplea como instrumento de información para los funcionarios y público en general, debido a que les permite ver la posición relativa que ocupan los puestos. (MIDEPLAN, 2007)

- **Instrumento de análisis**

Sirve para diagnosticar y analizar las estructuras con miras a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento. Puesto que el organigrama muestra líneas de autoridad para tomar decisiones, el simple hecho de presentar la organización en un organigrama, puede mostrar inconsistencias, así también de complejidades, sus puntos fuertes y débiles, los cuales generan la necesidad de su corrección. (MIDEPLAN, 2007)

## E. Manuales Administrativos

### 1. Definición

“Son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etcétera), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. (Franklin Fincowsky, 2001, pág. 147)

## 2. Usos e Importancia de los Manuales Administrativos

Las funciones de los manuales son: proporcionar formalización a la empresa; facilitar el acceso a la información organizada; estandarizar y uniformar el desempeño de las personas; agilizar el funcionamiento de la empresa, evitando pérdidas innecesarias de tiempo. (Orozco, 2007)

## 3. Objetivos para los Manuales Administrativos

Para Fincowsky (1998) en su libro Organización de Empresas menciona algunos objetivos importantes que se deben cumplir en los manuales administrativos, estos son:

- Presentar una Visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Agilizar el estudio de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

#### 4. Clasificación de los Manuales Administrativos

Dentro de la clasificación de los manuales administrativos (Franklin Fincowsky, 2001) propone dividirlos:

Tabla 2 Clasificación de los Manuales Administrativos

Clasificación de los manuales administrativos	
<p><b>Por su naturaleza o área de aplicación</b></p>	<p><b>Micro administrativo:</b> Son los manuales que corresponden a una sola organización.</p> <p><b>Macro administrativos:</b> Son los documentos que contienen información de más de una organización.</p> <p><b>Meso administrativos:</b> Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.</p>
<p><b>Por su contenido</b></p>	<p><b>De organización</b> Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales.</p> <p>Cuando corresponden a un área específica incluyen la descripción de puestos; de manera opcional, pueden presentar el directorio de la organización.</p> <p><b>De Procedimiento:</b> Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.</p> <p><b>De calidad:</b> Son documentos que describen y consignan los</p>

elementos del sistema de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos generales, estructura, responsabilidades, normas aplicables (con sus referencias), definiciones, lista de distribución y codificación de procedimientos.

**De historia de la organización:** Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.

**De políticas:** Estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.

**De contenido múltiple:** Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.

**De puestos:** Precisa la identificación y las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

**De técnicas:** Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.

**De ventas:** Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.

**De producción:** Elemento de soporte que dirige y coordina procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.

**De finanzas:** Manuales que respaldan el manejo y la distribución de los recursos económicos en todos los niveles de

una organización, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.

**De personal:** Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre:

Condiciones de trabajo, organización y control de personal, lineamientos para el análisis y valuación de puestos, reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal; capacitación y desarrollo, higiene y seguridad y prestaciones.

**De operación:** Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

**De sistemas:** Instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc.; de una organización.

Fuente: Elaboración Propia

Fecha: 09/08/10

## F. Procedimientos

### 1. Definición

El procedimiento es una sucesión lógica de pasos u operaciones que conducen a la solución de un problema o a la producción de un bien o servicio. Otra definición de procedimiento es la que afirma que “está constituido sustancialmente por una serie de normas operativas que dictan las reglas de conducta a seguir en todos los casos que se trata” (Orozco, 2007).

### 2. Importancia de los Procedimientos

Se puede concebir a los procedimientos como hábitos o costumbres de un organismo social. Estableciendo una analogía física directa con una persona podemos ver la importancia que tiene en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá

realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si todo organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos, contradictorios, etc., tampoco podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y el mejoramiento de los procedimientos (Martínez, 1999).

### 3. Objetivos del Estudio de los Procedimientos

El objetivo primordial básico de todo estudio de procedimientos es simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria con el fin de reducir los costos y dar fluidez y eficacia a las actividades.

Sin embargo, este mismo autor señala otros objetivos secundarios como los siguientes:

- Eliminar operaciones, combinándolas entre sí o suprimiéndolas.
- Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia.
- Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para ahorrar tiempo.
- Eliminar las demoras con el mismo fin del tiempo.
- Centralizar las inspecciones conservando el control interno.
- Situar las inspecciones en los puntos claves.
- Eliminar estacionamientos aparentemente necesarios para evitar los “cuellos de botella” (amontonamiento, difícil fluidez de trámites, etc.).

### 4. Análisis de los Procedimientos

<sup>1</sup> Un procedimiento puede ser ya anticuado, tal vez sea confuso, mal interpretado e inadecuado para ajustarse a una necesidad específica. El movimiento de los papeles de trabajo, quizá implique retardo, congestión, malas condiciones de

---

<sup>1</sup> Martínez, B. (1999). El Análisis Administrativo

trabajo y necesite ayuda. La estimación de un procedimiento incluye en realidad tres consideraciones independientes:

- ¿Satisface el procedimiento todas las necesidades actuales?
- ¿Está operando eficientemente?
- ¿Cuál es su grado de efectividad?

Para determinar si un procedimiento satisface las necesidades actuales, entre otras cosas deberán considerarse los siguientes aspectos:

- ¿Se ha proyectado el procedimiento para promover el logro de los objetivos de la compañía y se ha ejecutado de una manera efectiva?
- ¿Opera el procedimiento dentro del esquema que se ha organizado?
- ¿Proporciona el procedimiento, de manera adecuada, los métodos de control para obtener el máximo de ejecución con el gasto mínimo de tiempo y esfuerzo?
- ¿Las rutinas designadas en el procedimiento indican la ejecución en su secuencia lógica?
- ¿Estipula el procedimiento los medios para la coordinación efectiva entre un departamento y otro?
- ¿Se han establecido todas las funciones que se requieren?
- ¿Ha sido designada la autoridad necesaria para hacer efectivas las responsabilidades?
- ¿Se pueden hacer algunas modificaciones para mejorar la efectividad?

El punto importante es estar seguros de que el procedimiento ha sido proyectado para satisfacer los resultados finales que se desean. Se debe determinar lo que realmente se está ajustando, así como dónde, cómo, cuándo y por quién.

Debe estudiarse individualmente cada paso del proceso y se debe prestar atención a su eficacia. Al mismo tiempo hay que estar siempre alerta por los mejoramientos que sean posibles.

Aunque tal vez sea difícil determinar una medida precisa de operación de un sistema o de un procedimiento, el grado de dicha efectividad puede averiguarse comprobando las actividades desde el punto de vista de la velocidad, exactitud y el movimiento ordenado de los papeles de trabajo (Brenes, 2009).

Para el registro de datos se deben cumplir las técnicas de la entrevista y de la observación directa simultáneamente cuidando de anotar todos los datos que se vayan recabando del entrevistado y que se vayan observando en áreas de trabajo, en el momento de trabajar prácticamente.

Una vez que se han registrado todos los datos del procedimiento, se deberán revisar para asegurarse que están todas las operaciones. Después deberán diagramar, utilizando los símbolos que correspondan, con el fin de observar gráficamente el flujo de operaciones y documentos.

Según Brenes 2009, el examen se basa en hacer una serie de preguntas con el fin de determinar:

Tabla 3 Preguntas específicas que facilitan el análisis de los procedimientos

### Preguntas específicas que facilitan el análisis de los procedimientos

<b>Propósito</b>	¿Qué hacer?	<b>Objetivo:</b> Eliminar partes innecesarias.
	¿Es necesario?	
	¿Por qué es necesario?	
	¿Para qué?	

<b>Lugar</b>	<p>¿Dónde se hace?</p> <p>¿Es necesario ahí?</p> <p>¿En qué otro lugar podría hacerse?</p>	<b>Objetivo:</b> Cambiar área cuando sea posible.
<b>Sucesión</b>	<p>¿Cuándo se hace?</p> <p>¿Es necesario entonces?</p> <p>¿Cuándo podría hacerse?</p> <p>¿Cuándo debería?</p>	<b>Objetivo:</b> Reordenar la sucesión.
<b>Persona</b>	<p>¿Quién lo hace?</p> <p>¿Por qué él?</p> <p>¿Quién más podría hacerlo?</p> <p>¿Quién debería hacerlo?</p>	<b>Objetivo:</b> Cambiar responsables de la actividad.
<b>Medios</b>	<p>¿Cómo se hace?</p> <p>¿Por qué se hace así?</p> <p>¿Cómo podría hacerse?</p> <p>¿Cómo debería hacerse?</p>	<b>Objetivo:</b> Simplificar la operación.

## G. Manual de Procedimiento

### 1. Definición

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización. (Franklin Fincowsky, 1998).

### 2. Objetivos de los Manuales de Procedimientos

Algunos de los objetivos más importantes que menciona Martínez (1999, pág. 5 ), son:

- a. Difundir entre los empleados de una o varias unidades administrativas la forma óptima de realizar determinado trabajo.
- b. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- c. Enseñar el trabajo a nuevos empleados.
- d. Facilitar la supervisión del trabajo.
- e. Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.
- f. Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.

### **3. Importancia de los Manuales de procedimiento**

La importancia radica en que los manuales de procedimientos son un medio de dirección o guía para realizar las funciones establecidas, además es un medio ágil para que un nuevo colaborador realice las funciones o para que se realicen supervisiones. En fin es una herramienta que contribuye a la obtención de los objetivos propuestos por la organización.

### **4. Contenido de un Manual de Procedimiento**

Según Martínez (1999), un manual de procedimientos está creado por los componentes que se detallan a continuación.

Figura 8. Contenido de un Manual de Procedimiento

# Componentes del Manual de Procedimiento

## Identificación

En este apartado se incluye los siguientes datos:

- Título: Manual de procedimientos
- Nombre de la empresa o unidad
- Listado de todos los que se incluyen en el manual
- Lugar y fecha
- Numero de edición
- Nombre, firma y puesto de quien realiza el manual

## Índice

Relación de los capítulos que constituyen la estructura del documento.

## Introducción

Es una especie de marco teórico que explica el concepto de manual, de procedimientos, diagramas de flujo y formularios. Explica en qué consiste cada concepto y describe la importancia y utilidad para la administración.

## Objetivo del Procedimiento

Describe cuál es el objetivo que pretende cumplir el procedimiento en cuestión. Por ejemplo: "Solicitud de Bienes", es un procedimiento que se utiliza para que las diferentes unidades de la organización hagan una solicitud de bienes o servicios que requieren para su operación normal.

## Área de Aplicación

Se refiere a la cobertura o ámbito de aplicación. Por ejemplo: Área de Compras, Área de Recursos Humanos, Área Financiera, Área de Producción, etc.

## Políticas y Normas

Debe indicarse las principales normas, reglamentos, lineamientos u otros que inciden directamente en el procedimiento. Por ejemplo: "Pago por Caja Chica", una normativa que le afecta es el "Reglamento de pagos menores o de Fondo de Trabajo". "Ley de administración financiera" y la "Ley de control interno".

## Descripción del Procedimiento

Es la descripción del procedimiento, incluye secuencia, descripción y responsable. Es lo que se conoce como el levantamiento del procedimiento.

## Diagrama de Flujo

Es el fluxograma del procedimiento respectivo.

## Identificación

Son los formularios que utilizan en el procedimiento respectivo.

## 5. Lineamientos para crear un Manual de Procedimientos

Independientemente que exista o no un manual de procedimientos, cuando se enfrente a un problema por estudiar u optimizar un procedimiento, resultarán de utilidad los lineamientos que Gómez señala para el efecto:

- ✓ Seleccionar el trabajo o procedimiento que se va a estudiar.
- ✓ Registrar todos los datos relativos al procedimiento.
- ✓ Examinar críticamente los datos del procedimiento teniendo en cuenta las seis preguntas (qué, quién, cuándo, dónde, cómo y por qué o para qué).
- ✓ Desarrollar el procedimiento lo más adecuado posible, según los objetivos y políticas del organismo de que se trate.
- ✓ Adoptar el procedimiento propuesto.
- ✓ Mantener actualizado el procedimiento estableciendo los controles necesarios.
- ✓ Seleccionar el procedimiento a estudiar.

Se debe considerar tres tipos de factores para la selección:

- ✓ De orden económico: ¿Qué ahorro puede lograrse?
- ✓ De orden técnico: un nuevo procedimiento no debe perjudicar la calidad técnica de los trabajadores.
- ✓ Reacciones humanas: los empleados aceptarán mejor los cambios en las tareas que más les desagradan.
- ✓ Registro de datos.

## H. Diagrama de Flujo o Fluxograma.

### 1. Definición

Es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y el recorrido de formas y materiales; en ella se muestran las áreas o unidades administrativas, o los puestos que intervienen en cada una de las operaciones descritas. (Franklin, 2007, pág. 184)

### 2. Importancia y Usos

La importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación. (Orozco, 2007, pág. 104)

Según Orozco (2007) la importancia radica en básicamente cuatro aspectos de uso:

- ✓ **En la planeación de sistemas:** Elaborar un fluxograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos.
- ✓ **El fluxograma permite racionalizar los procedimientos establecidos:** Introduciendo cambios para lograr procedimientos de mayor eficacia y simplificación de tareas.
- ✓ **En la actualización de sistemas:** Los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el fluxograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.
- ✓ **Simplificación de los sistemas:** El empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.

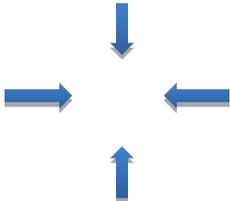
- ✓ **Ahorro de tiempo y costo:** El empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.

### 3. Simbología de los Diagrama de Flujo o Fluxograma

Los siguientes son los símbolos que plantea Orozco (2007, pág. 106) para la elaboración de diagramas de flujo.

Tabla 4 Simbología de los Diagrama de Flujo o Fluxograma

Proceso		Rectángulo: representa una instrucción que debe ser ejecutada, operaciones, procesamientos.
Decisión		Rombo: representa una pregunta e indica el destino de flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
Preparación		Hexágono: preparar, acondicionar. Proceso predefinido. Hace referencia a un proceso ya establecido, puede ser parte o todo de un sistema.
Documento		Rectángulo segmentado: indica lectura o escritura de un documento, o producto impreso.

Entrada/Salida		Romboide: operación burocrática rutinaria. Indica entrada y/o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Triángulo: archivo, guardar o almacenamiento.
Extracción de archivo		Triángulo: significa "sacar del archivo o almacenamiento".
Flechas		Línea con punta: flujo de información. Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.
Conector Interno		Círculo: conexión con otros pasos. Se utiliza para asociar partes o pasos dentro del mismo sistema. Pero que por razones de diseño es poco asequible. Se coloca un círculo en cada paso y en ambos círculos el mismo símbolo de identidad para mostrar que son el mismo.
Conector externo		Cuadrado con punta: conexión con otro proceso. Se usa para medir un sistema o parte de él, con otro sistema.
Terminal		Rectángulo con lados cóncavos: inicio/fin del sistema. Indica donde

		comienza y donde termina el algoritmo.
Tarjeta		Rectángulo sin una esquina: representa tarjeta, ficha o cheque.
Cinta magnética		Circulo con tangente: representa cinta magnética de grabación o video.
Documentos		Rectángulos segmentados: representa a un documento original y "n" número de copias

## I. Formas y Formularios

### 1. Definición

“... es un documento impreso que transmite información específica de una a otra o de una unidad a otra. El formulario es papel portador de datos e información y es parte integrante del método. Así, es un medio de transmitir información y no un fin en sí mismo. (Orozco, 2007).

### 2. Importancia

Los formularios ahorran tiempo en las labores rutinarias, disminuye el error, estandariza el trabajo, facilita la tarea, favorece el control, aumenta la confianza del funcionario y del usuario en la operación, elige el tipo de información necesaria y se estructura su presentación en la formula, evitando omisiones de esta y reunir información innecesaria. Por todo lo anterior también se disminuyen los tiempos de trabajo.

### 3. Estilos de Formularios

Dependiendo las necesidades de cada unidad y de la organización así deben ser elaborados los formularios.

- De línea
- De columna
- De casillas
- Combinado

#### 4. Análisis de los Mismos

A la hora de analizar un formulario no solo se debe tomar en consideración el formato del mismo sino también la funcionabilidad del mismo, es decir que tan eficiente es el uso y la información que presenta el formulario.

Así lo muestra (Franklin, 2004), quien indica:

Al revisar el contenido de una forma en cuanto a condiciones materiales –tamaño, papel, clase de impresión, encuadernación y frecuencia de uso- y consideraciones funcionales –identificación, objetivo, información, estructura, tipo y secuencia de datos-deben considerarse los aspectos que siguen:

- Formas cuyas dimensiones no coinciden con el tamaño de los equipos en que se procesan o son excesivas para los datos que contienen.
- Duplicación de formas para un mismo fin.
- Exceso de formas de poco uso.
- Formas con un número de copias innecesario.
- Formas cuyo diseño no satisface el propósito para el que fueron creadas.
- Formas para trámites en los que no son necesarias, o sin la forma y el contenido requeridos.

## J. Manual de Usuario.

### 1. Definición.

El manual de usuario es un documento técnico de un determinado sistema que intenta dar asistencia a sus usuarios. Generalmente son incluidos a dispositivos electrónicos, hardware de computadora y aplicaciones. El manual de usuario puede venir tanto en forma de libro como en forma de documento digital, e incluso poder ser consultado por internet. En general, un manual de usuario debería poder ser entendido por cualquier usuario principiante, como así también serle útil a usuarios avanzados. (Alegsa, 1998)

### 2. Componentes

Según (Alegsa, 1998) un Manual de Usuario suele tener:

- ✓ Un prefacio o introducción: es aquella información sobre cómo usar el propio manual.
- ✓ Un índice:
- ✓ Una guía rápida: sobre cómo usar las funciones principales del sistema.
- ✓ Una sección para la resolución de problemas.
- ✓ Una FAQ.(Frequently-asked Questions): preguntas más recientes
- ✓ Información de contacto.
- ✓ Un glosario.

## K. Control Interno

De acuerdo a la ley general de Control Interno N° 8292 que establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control

interno. Muchos de los apartados del Control Interno se obtuvieron del Proyecto de Graduación de la estudiante Brenda Villalobos Corrales.

### 1. Definición:

ART.8 GCI Ley General de Control Interno N° 8292

Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

### 2. Componentes Funcionales:

- a. **Ambiente de Control:** Se refiere a las actitudes, acciones, valores como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes.
- b. **Valoración de Riesgo:** Conlleva la existencia de un sistema de identificación, análisis y valoración de los riesgos.
- c. **Actividades de Control:** Comprende los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas aplicadas para manejar y minimizar los riesgos. Además de documentar, actualizar y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional.
- d. **Sistemas de Información:** Permite la generación, captura, procesamiento y transmisión de información relevante sobre actividades institucionales.

- e. **Seguimiento del sistema de control interno:** Consiste en la valoración de la calidad de la gestión institucional y del Sistema de Control Interno. La administración activa deberá fortalecer los componentes funcionales con el fin de obtener un sistema sano y confiable.

### 3. Autoevaluación del Control Interno

Es el proceso que conduce al perfeccionamiento del sistema de control Interno. Permite la detección de cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos. Debe realizarse una vez al año.

### 4. SEVRI (Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional)

ART.8 GCI Ley General de Control Interno N° 8292

El SEVRI es un conjunto de elementos que se interrelacionan para identificar, analizar, evaluar, administrar, revisar, documentar y comunicar los riesgos relevantes de la Institución.

Su objetivo es brindar información oportuna y confiable para la toma de decisiones ubicando a la Institución en un nivel de riesgo aceptable (Nivel de Riesgo aceptable: riesgo que la entidad acepta porque no afecta al logro de los objetivos institucionales.)

La normativa para el desarrollo de la SEVRI son las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo, emitidas por la Contraloría General de República. (R-CO-64-2005)

### 5. CICI (Comisión Institucional del Control Interno)

Fue creada por el Consejo Institucional el 30 de noviembre del 2006 en la Sesión No. 2492, Artículo 8. La CICI coadyuva con la Administración Activa (Jerarca y titulares subordinados) del ITCR en las labores de facilitación, asesoramiento,

normalización, monitoreo vinculación del Sistema de Control Interno y del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional.

## 6. Funciones del CICI

- Contribuir al cumplimiento de los alcances de la Ley General de Control Interno.
- Servir de Enlace entre el Consejo Institucional y el ente técnico.
- Preparar en conjunto con el ente técnico la propuesta de trabajo anual, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Control Interno No. 8292, en relación con las autoevaluaciones y la implementación del SEVRI.
- Establecer la coordinación respectiva con los enlaces en cada órgano institucional o instancia jerárquica.
- Hacer el seguimiento del plan de trabajo institucional relacionado con la autoevaluación y la implementación del SEVRI que será conducido por el ente técnico, para verificar su cumplimiento y resultados, así como proponer mejoras para el siguiente período y hacer la comunicación respectiva al Consejo Institucional.
- Servir de medio para verificar que las propuestas de mejora de cada instancia que haya participado en autoevaluación, sean incorporadas en la medida de lo posible en el plan anual operativo del siguiente año.

## L. Normas ISO

A través del tiempo se ha visto que las empresas mejoran su desempeño y llegan a ser más competitivas por medio de las normas ISO.

En el año 2008 la estudiante Brenda Corrales Villalobos en su Proyecto Final de Graduación propuso la utilización de las Normas ISO para la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

A continuación se describen los aspectos más importantes de las Normas ISO 9000 propuesta por (Corrales Villalobos, 2008)

### 1. Definición

La familia de normas ISO 9000 son normas de "calidad" y "gestión continua de calidad", establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad sistemática, que esté orientada a la producción de bienes o servicios. Se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión y de herramientas específicas como los métodos de auditoría (el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar).

### 2. Implementación

De igual forma (Corrales, 2008) establece que “la Implantación de la Norma requiere básicamente el acondicionamiento de los procesos de la Empresa a los requerimientos de la Norma, la documentación de dichos procesos en procedimientos como de las responsabilidades y registros a generar.”

Además señala que las etapas de la implementación de la Norma son:

- Capacitar al personal a cargo de la implantación.
- Sensibilizar a la organización al cambio cultural que se busca.
- Determinar aquellos elementos que la Norma exige y no están presentes en dichos procesos.
- Levantar los procesos existentes en la Empresa.
- Rediseñar los procesos para que cumplan las exigencias de la Norma.
- Documentar los procesos y definiciones exigidas por la Norma.

- Asegurar que se cumplan los procesos definidos a través de auditorías periódicas.
- Certificación de la empresa por una auditoría de tercera parte.

### 3. Beneficios de Implementar la Norma ISO 9000 de Calidad

Según (Corrales, 2008) detalla que las ventajas de que una empresa cuente con la certificación ISO 9000 son las siguientes:

- Reducción de rechazos e incidencias en la producción y prestación del servicio.
- Aumento de la productividad.
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- Mejora continua.

### 4. Documentación del Sistema de Calidad

Para (Corrales, 2008) la Norma exige que el Sistema de Calidad esté documentados, basándose en la siguiente estructura:

Figura 9. Documentación del Sistema de Calidad



## 5. Estructura

Como menciona (Corrales, 2008): “no existe un único modo de documentar un procedimiento, cada organización debe decidir cómo documentarlo, lo que sí es importante es establecer una estructura para los procedimientos. Debería estructurarse incluyendo como mínimo”:

- Título
- Número: Es importante dar una codificación a los procedimientos, cada empresa establece la codificación que le resulte más sencilla y útil.
- Fecha de emisión y aprobación
- Número de página y total de páginas
- Autoridad emisora y autoridad aprobadora: Debe establecerse de manera clara quien ha emitido el procedimiento y quien lo aprueba, ello ayudará a aclarar responsabilidades y a tener establecidas de una forma clara las competencias a la hora de hacer modificaciones en el procedimiento.
- Objetivo: Debe de explicar de un modo preciso cual es el/los objetivos de dicho procedimiento.
- Alcance: Es importante delimitar el procedimiento; es decir, si cumplimiento es por ejemplo sólo para un determinado Departamento, si es de obligado cumplimiento para toda la organización, etc.
- Referencias: En caso necesario se establecerán los documentos relacionados con los procedimientos que sean precisos, como pudiera ser normativa, leyes, otros procedimientos, etc.
- Definiciones: En caso necesario deberían incluirse las definiciones de algunos términos que sean empleados en el procedimiento y que por su complejidad o por su ambigüedad sea importante delimitar.

- Responsables: Un aspecto fundamental para que los procedimientos sean útiles es la clara delimitación de las responsabilidades del mismo.
- Descripción de actividades: Explicación de cómo deben llevarse a cabo las distintas actividades. Debe secuencia lógica de actuaciones y estar explicada de forma concisa. Debería además establecer los documentos y procedimientos de apoyo necesarios.
- Indicadores: Un aspecto fundamental para que los procedimientos se desarrolló eficaz y eficientemente es establecer medidas (indicadores) que permitan “gobernar” el proceso, es decir, conseguir los objetivos definidos.
- Anexos: En caso necesario se incluirán otros documentos que ayuden a la mejor comprensión del procedimiento.

## 6. Auditoria de Certificación

Según (Corrales, 2008): “cuando el sistema haya estado operando durante aproximadamente cuatro a seis meses, usted podrá considerar si está listo para la auditoria de certificación. Este período es necesario a fin de demostrar que tiene un sistema práctico que puede operar en el largo plazo. El propósito de la auditoria será determinar si el sistema de administración de calidad cumple con todos los requisitos aplicables de ISO 9001. Esto supone que el sistema incluye los procedimientos documentados adecuados y que se realizan en forma rutinaria.”

## M. Políticas

### 1. Definición

Las políticas son enunciados o interpretaciones generales que orientan el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones. Su propósito es asegurar que las decisiones no rebasen ciertos límites. (koontz & Weihrich, 2004, pág. 157)

## 2. Tipos de Políticas

De acuerdo con (Bernal Torres & Sierra Arango, 2008) existen diversos tipos de políticas como:

- a. Políticas de precios
- b. Políticas de ventas
- c. Políticas para formulación de planes estratégicos
- d. Políticas de contratación de personal
- e. Políticas de salarios
- f. Políticas de presupuestos
- g. Políticas de endeudamiento
- h. Políticas de financiamiento

## N. Investigación

### 1. Definición

“Según (Definición.de, 2008) es la búsqueda de conocimientos o de soluciones a ciertos problemas. Cabe destacar que una investigación, en especial en el campo científico, es un proceso sistemático (se recogen datos a partir de un plan preestablecido que, una vez interpretados, modificarán o añadirán conocimientos a los ya existentes), organizado (es necesario especificar los detalles relacionados con el estudio) y objetivo (sus conclusiones no se basan en impresiones subjetivas, sino en hechos que se han observado y medido). Las actividades que se realizan dentro de un proceso investigativo incluyen la medición de fenómenos, la comparación de los resultados obtenidos y la interpretación de éstos en función de los conocimientos actuales. También se pueden realizar encuestas para buscar el objetivo”.

## 2. Tipos de Investigación

### a. Investigación Exploratoria

Proporciona un panorama amplio y general acerca del fenómeno que se desea investigar. Es una etapa previa de la investigación y tiene como finalidad sentar las bases y dar los lineamientos generales que permita que nuestro estudio sea lo más completo posible. (Benassini, 2001)

### b. Investigación Descriptiva

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (Benassini, 2001)

## O. Fuentes de Información

Las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Las técnicas son los medios empleados para recolectar la información. (Méndez Álvarez , 2009)

### 1. Fuentes Primarias

Información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento. (Méndez Álvarez , 2009)

### 2. Fuentes Secundarias

Información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento. (Méndez Álvarez , 2009)

## P. Sujetos de Investigación

### 1. Definición

Los sujetos de investigación son validadores del material consultado que con fundamento y propiedad validan los datos encontrados en las fuentes consultadas.

## Q. Técnicas de Recolección de Información

### 1. Definición

Son los medios que utiliza el investigador para obtener la información de primera mano, es decir la información requerida por medio de las fuentes primarias.

### 2. Tipos de Técnica

#### a. Observación

La observación es una técnica utilizada para obtener datos referentes a alguna actividad, en donde el investigador observa lo que le interesa y toma nota de los procedimientos que se están realizando.

#### b. Entrevista

Una entrevista visita a la persona que tiene la información y la obtiene de ella a través de una serie de preguntas que vienen planteadas en un cuestionario o boleta, en la cual se anotan las respuestas. (Gómez Barrantes , pág. 33)

#### c. Cuestionario

Es un instrumento utilizado para recolectar datos, este a su vez, está diseñado para poder cuantificar y universalizar la información. Su finalidad es conseguir la comparación de la información obtenida. El cuestionario está formado por una serie de preguntas escritas, las cuales llevan un orden y una estructura que facilita la calidad de la información obtenida, ahorrando tiempo y recursos.

## R. Selección de la Muestra

Para la selección de la muestra se basó en (Hernández , Fernández , & Baptista , 2004)

### 1. Población

Es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

### 2. Muestra

Unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolectan los datos sin que necesariamente sea representativo(a) del universo.

### 3. Muestra no probabilística.

Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación

# III Capítulo

## Marco Metodológico



### III. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se describen los elementos metodológicos que respaldaron la elaboración del presente trabajo. A si mismo se detalla el tipo de investigación, las fuentes de información y las etapas que se llevaron a cabo para la elaboración del Manual de Procedimientos. Permitiendo al lector contar con claridad necesaria para poder comprender dicho trabajo.

Para la realización de este trabajo se desarrolló solo un tomo debido a que en el Área de Transportes nunca se había desarrollado un Manual de Procedimiento. Por ello se tuvo que investigar y documentar cada uno de los procedimientos solicitado por el Área de Transportes. Estos procedimientos a su vez quedan ya analizados y mejorados.

#### A. Tipo de Estudio

Se determina por la naturaleza de la investigación que el presente trabajo es un Estudio Cualitativo, ya que el fin del mismo es conocer y describir la forma en la cual se llevan a cabo los diferentes procedimientos del Área de Transportes.

#### B. Tipo de Investigación

Para este trabajo fue necesario aplicar la investigación exploratoria y descriptiva. A continuación se explicara la utilización de ambas para la elaboración del Manual de Procedimientos.

##### 1. Exploratoria

Se utilizó el tipo de investigación exploratoria, debido a que permitió al investigador conocer más a fondo la situación del área de transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

## 2. Descriptiva

Se contó con la investigación descriptiva porque permite describir de una forma concreta y objetiva los procesos que en el Área de Transportes se realizan.

### C. Fuentes de Información

Esta investigación utilizó fuentes de información tanto primaria como secundaria, las cuales se obtuvieron de la investigación exploratoria como descriptiva, con el fin de obtener suficientes datos que permitieran al investigador obtener una perspectiva más amplia de los procesos.

#### 1. Primaria.

##### a. Entrevista

La información de la fuente primaria se obtuvo por medio de una entrevista a los funcionarios del Área de Transporte, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, el cual detallara las actividades específicas de los procedimientos.

##### b. Observación Directa.

La observación directa permitió seguir el orden secuencial de cada procedimiento e identificar algunas mejoras que puedan surgir.

#### 2. Secundarias

##### a. Revisión Bibliográfica.

Se consultaron libros relacionados con los temas en estudio, como Análisis Administrativo y Administración de la Organización.

##### b. Documentos de la empresa.

Se utilizó información interna del Área de Transportes y externa del Instituto Tecnológico de Costa Rica, para poder realizar el trabajo de una mejor manera y cumpliendo con las normas y políticas establecidas para dicha Área.

## **D. Sujetos de Información**

Para efectos de este trabajo los sujetos de investigación son todos los funcionarios que realizan algún tipo de trámite en el Área de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos, los Funcionarios no Choferes y las Secretarias de los diferentes Departamentos y Unidades, debido a que ellos son las personas más idóneas para brindar información veraz, pertinente y necesaria para el desarrollo del Manual de Procedimientos.

## **E. Selección de la Muestra.**

Debido a que se trata de un estudio Cuantitativo se seleccionó la muestra mediante el Método no Probabilístico, ya que la población que conforma la misma es muy específica acorde con las características de la investigación.

## **F. Técnicas de Recolección de la Información**

### **a. Entrevista**

Se les consultó a los colaboradores y usuarios del Área de Transportes del Instituto Tecnológico, Sede San Carlos acerca de las labores diarias en el Área de Transportes, además de los pasos a seguir para realizar cada uno de los diferentes procedimientos.

Para la entrevista se elaboró un cuestionario estructurado de tal forma que permitiera obtener la información necesaria para la realización del Manual de Procedimiento. El cuestionario utilizado fue realizado por la estudiante Brenda Villalobos Corrales en su Proyecto de Graduación, a dicho cuestionario se le realizaron algunos cambios de estructura y contenido.

Como se indicó en la selección de la muestra, la población para la realización de la investigación, varía de acuerdo a cada uno de los procedimientos, por lo que a continuación se indica el tipo muestra no probabilística que se utilizó.

- Para Funcionarios del Área de Transportes: Para la realización de los procedimientos que compete únicamente el Área de Transportes, se aplicó una entrevista, para lo cual se seleccionó el método no probabilístico de Sujeto Tipo, los cuales fueron los Chóferes y la Encargada del Área de Transportes, a los que se aplicó dicha encuesta según su relación.
- Para Funcionarios no Chóferes autorizados para el uso de Vehículos Institucionales: Para este caso se seleccionó la muestra mediante el Método no Probabilístico de Sujeto Tipo, la cual está compuesta por los funcionarios no chóferes que tengan permiso de conducir vehículos institucionales en la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica Sede Regional San Carlos.

Para determinar los miembros de la población que conformaron la muestra, se revisó la base de datos de los funcionarios aceptados por el Área de Transportes para el manejo de vehículos institucionales, en donde se pudo obtener un total de 75 funcionarios con permiso de conducir vehículos Institucionales (no se consideran dentro de estos a los chóferes de la Unidad de Transportes).

En el muestreo se seleccionó al azar la semana del 16 al 30 de agosto del 2010, para realizar las entrevistas respectivas a los funcionarios que hicieron uso de los vehículos Institucionales en dicha semana, como muestra representativa.

En lo que corresponde a los procedimientos de Accidentes de Tránsito y Giras Internacionales, se utilizó la selección de muestra por el método no probabilístico de experto, para lo cual se le solicitó a la Encargada del Área de Transportes que nombrara funcionarios (chóferes y funcionarios no chóferes) que hubieran llevado a cabos dichos procedimientos.

- Para procedimientos Administrativos realizados por las secretarias de cada Dependencia: Para hacer uso de los vehículos Institucionales se requiere

previamente de la realización de la gira, un trámite administrativo como lo es la reservación del vehículo.

Para este caso se seleccionó la muestra mediante el Método no Probabilístico de Sujeto Tipo, los cuales fueron las secretarias de las diferentes dependencias de la Sede Regional San Carlos, quienes son las encargadas de llevar a cabo el procedimiento de reservación de los vehículos institucionales para las diferentes giras.

#### **b. Observación Directa**

Se realizó una observación muy detallada de cada uno de los procedimientos del estudio en donde se compara lo descrito por el encargado a realizar cada procedimiento con la realidad.

#### **c. Revisión Bibliográfica**

El fin de la revisión bibliográfica consistió en poder desarrollar de la mejor manera los pasos a seguir para la elaboración adecuada del manual de procedimientos y todo lo que este conlleva.

#### **d. Documentos de la Empresa**

La documentación de la empresa permitió conocer más a fondo las directrices que se deben cumplir y acatar en cada uno de los procedimientos realizados, además de algunos formularios con los que se están rigiendo actualmente como guía de determinados procedimientos.

## G. Cronograma de Actividades

Tabla 5 Actividades Realizadas para la elaboración del proyecto de graduación

Semana	Descripción de Actividades
Semana 1	<p>En la primera semana en el Área de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos, se dio una inducción general del área y algunas explicaciones igualmente generales de qué era lo que se quería de la práctica, con la Encargada de Transportes y con la Directora Administrativa, en donde definieron cuáles procedimientos eran los que preferían que se hicieran para el mejoramiento del área.</p> <p>Además con el transcurso de los días se fue conociendo a los choferes del área, ya que no todos los días están ellos en el plantel vehicular por asuntos laborales. Sin embargo la Encargada de Transportes pudo ir presentando poco a poco al personal para poder entablar una buena relación.</p>
Semana 2	<p>Se decidió empezar a trabajar con lo establecido en el cronograma, por tal motivo se comenzó con el marco teórico tratando de buscar conceptos necesarios que permitieran la elaboración de un manual de procedimientos.</p> <p>A su vez se recibió la primera visita de la asesora de la práctica la MBA. Mildred Zúñiga Carvajal, la cual buscaba poder explicarle a la encargada de transporte algunos aspectos generales de la práctica.</p> <p>Todavía en esta semana se siguió trabajando con algunos conceptos del marco teórico.</p>
Semana 3	<p>Se realizó una reunión con la asesora de la práctica y con los demás practicantes que la asesora tiene para definir algunos aspectos importantes y explicar normativas que maneja la Escuela de Administración de Empresas en lo que se refiere a la numeración y orden que debe llevar el documento escrito.</p>

	<p>También se empezó la elaboración del marco metodológico de la práctica, y se mejoró el formato del documento. Se decidió enviar el documento a la primera revisión para que la asesora hiciera las correcciones pertinentes para su mejoramiento.</p>
Semana 4	<p>Se realizaron todas las correcciones que se hicieron por parte de la asesora MBA. Mildred Zúñiga Carvajal. También se realizaron algunas modificaciones al cuestionario hecho por Brenda Corrales Villalobos en su trabajo final de graduación, y se empezó a modificar el organigrama de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.</p> <p>Igualmente se inició la confección de los encabezados de cada procedimiento y de las tablas de descripción de procedimientos.</p>
Semana 5	<p>Se realizó una reunión con la asesora de la práctica la MBA. Mildred Zúñiga Carvajal, en la cual se expusieron algunas dudas referentes al organigrama de la Sede, algunos aspectos de contenido del documento, se presentó el cuestionario a utilizar para la recolección de la información.</p> <p>De la misma manera se inició con la aplicación de los cuestionarios a las personas involucradas en el procedimiento y se comenzó con el análisis y elaboración del manual de procedimiento.</p>
Semana 6	<p>Se trabajó en la elaboración de los procedimientos, asimismo se realizó trabajo de campo para conocer mejor algunos procedimientos.</p> <p>También se siguió aplicando cuestionarios que permitieran obtener información necesaria para la elaboración de los procedimientos.</p>
Semana 7	<p>Se siguió trabajando en la elaboración del manual de procedimiento en lo que corresponde al análisis de datos, además se visitó las instalaciones de la unidad de transportes del Instituto Tecnológico de</p>

	Costa Rica en Cartago para observar su funcionamiento.
Semana 8	Se continuó con la elaboración del manual de procedimiento en los que fue la recopilación y documentación de algunos procedimientos. Además se procedió a la revisión semanal por parte de la asesora del proyecto.
Semana 9	Se procedió a recolectar información de los procedimientos, así como darles los últimos retoques a los ya existentes.
Semana 10	Se empezó la elaboración de los diagramas de flujo y se continuó con la recopilación de información.
Semana 11	Se comenzó a verificar algunos procedimientos ya documentados con la Encargada de Transportes. Además se continuó recopilando información de algunos procedimientos faltantes.
Semana 12	Se presentó la primera revisión de los fluxogramas ya elaborados, a la asesora del proyecto para su corrección. Además se empezó a recolectar los documentos necesarios para la realización de dichos procedimientos.
Semana 13	Se concluyeron todos los fluxogramas y se corrigieron, además se continuó realizando los últimos retoques del trabajo.
Semana 14	Se realizaron todas las partes introductorias y formales del documento escrito y se documentaron las recomendaciones y conclusiones del trabajo.

## H. Cronograma por Objetivos

Tabla 6 Actividades realizadas para la obtención de los objetivos

Objetivos	Actividades
Documentar los principales procedimientos que se realizan actualmente en el Área de Transportes de la Sede Regional del ITCR en San Carlos.	Se documentaron aquellos procedimientos que fueron considerados por su importancia y valor para el Área de Transportes.
Realizar un análisis de los procedimientos actuales del Área de Transportes de la Sede Regional del ITCR en San Carlos.	Con el desarrollo de cada procedimiento, se fue realizando un análisis que permitió aportar mejoras u observaciones a los procedimientos.
Realizar mejoras en los procedimientos para simplificar los procesos y ser más productivos.	Las mejoras se propusieron de acuerdo a resultados obtenidos de la herramienta de recopilación de la información, la observación y la práctica de dichos procedimientos.
Analizar los formularios actuales con los que cuenta el Área de Transporte, para determinar si se necesita realizar modificaciones.	De acuerdo a los resultados obtenidos de la herramienta de recolección de información y a la observación, se pudo identificar la utilización de los formularios.

### I. Aplicación de las Técnicas de Análisis

Una vez recopilada toda la información necesaria de las diferentes fuentes de información se procede a ordenarla y a analizarla, debido a que es importante revisar que la información que se está utilizando sea oportuna para el desarrollo del manual de procedimientos para al Área de Transportes del Instituto

Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos, porque lo que se pretende es mejorar el control interno y la eficiencia administrativa.

## **J. Metodología Empleada en cada Capitulo**

### **a. Generalidades de la Investigación**

Para la recolección de la información, se solicitó a la Dirección Administrativa y al Área de Transportes de la Sede documentos con información valiosa, para la elaboración de las generalidades de la investigación.

### **b. Marco Teórico**

Para la realización del marco teórico se recurrió al uso de libros de: Administración, Análisis Administrativo, Estructuras Organizacionales. Además se navegó por internet para comparar y tener una mejor visión sobre algunos conceptos. Así mismo se consultó otros trabajos de dicha índole para conocer la estructura utilizada como algunos conceptos utilizados.

### **c. Marco Metodológico**

En este apartado se tomó como referencia aspectos que la Escuela de Administración de Empresas del ITCR, utiliza para practicantes que optan por un título de Bachiller Universitario. Estos aspectos se desarrollaron de tal manera que fueran claros para que cualquier lector pueda conocer la metodología utilizada.

### **d. Manual de Procedimientos**

Se realizó un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, de tal manera que permitiera obtener la información necesaria para su elaboración. El cuestionario será aplicado por medio de una entrevista, el cual permitirá ir contestando dudas que surjan para agilizar el proceso de recolección de la información.

Con la finalización de los cuestionarios se procede a la codificación de los procedimientos, tomando como base la codificación propuesta por Brenda Isabel

Corrales Villalobos en su proyecto de Trabajo Final de Graduación, el cual planteó hacerlo por niveles, tomando como base un nivel Ejecutivo, un Nivel Intermedio- para efecto de codificación-, y un Nivel Operativo, de la Dirección de Sede y la Dirección Administrativa. Esta Ex-estudiante le asignó dos iniciales en mayúscula al nivel ejecutivo, un número romano al nivel intermedio, un número arábigo al nivel operativo y una letra minúscula al número del procedimiento. Para efectos de comprensión, ella elaboró el siguiente cuadro.

Dirección (Nivel Ejecutivo)	Coordinación (Nivel Intermedio)	Áreas (Nivel Operativo)	Nº de Procedimiento
Iniciales del Nombre de la Dirección en Mayúscula	Número Romano	Número Arábigo	Letra minuscula

Fuente: Brenda Villalobos  
Fecha: 05/09/10

Para representar los procedimientos a realizar, se puede decir que: “DA” se refiere a al nivel ejecutivo que corresponde al Departamento de Dirección Administrativa, el nivel intermedio se refiere a Servicios Generales el cual está representado por “II”, asimismo el nivel operativo que corresponde al Área de Transportes está identificado con un número “2” y el número del procedimiento será representado por una letra en minúscula, además se agregó un número que identifica la clasificación de los procedimientos, debido a que la codificación propuesta por Brenda Villalobos Corrales en su proyecto de graduación no estimo que las letras del abecedario se agotaban, por lo que se procedió a la utilización de un numero después de la letra en minúscula para identificarlo de acuerdo al orden en la clasificación de los procedimientos.

Para este estudio la codificación quedó representada de la siguiente manera: Para los procedimientos realizados por el Funcionario(a) a cargo del Área de Transportes llevará el número 1 después del de la letra del abecedario en minúscula designada para dicho procedimiento. Para los procedimientos

realizados por los Choferes del Área de Transportes, llevará el número 2 después de la letra del abecedario en minúscula designada para dicho procedimiento. Para los procedimientos realizados por los Funcionarios de la Sede cuando solicitan o utilizan los vehículos institucionales que maneja el Área de Transportes llevará el número 3 después de la letra del abecedario en minúscula en minúscula designada para dicho procedimiento y para los procedimientos realizados por los Choferes del Área de Transportes con los Funcionarios del ITCR-SSC, llevará el número 4 después de la letra del abecedario en minúscula designada para dicho procedimiento.

Tabla 7 Codificación de los procesos del Área de Transportes

Nombre del Procedimiento
<b>Procedimientos Realizados por el Funcionario(a) a Cargo del Área de Transportes.</b>
Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes.
Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en Estaciones de Servicios.
Realización de la Revisión Técnica Vehicular
Manejo del Movimiento del Tarjetahabiente
Manejo de los Parámetros de la Tarjeta TECC
Manejo del Movimiento de una Maestra
Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC
Informe del Reporte de kilometraje
Informe del Servicio de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago

Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno.

Confección del Expediente Vehicular

Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes

Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje de los mismos a los Vehículos Institucionales

Realización del Cambio de Llantas y el Reciclaje de las Mismas en los Vehículos Institucionales.

Manejo del Mantenimiento Preventivo de los Vehículos Institucionales con o sin Garantía

Realización de Viáticos a Choferes

Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes

Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes

**Procedimientos Realizados por los Choferes del Área de Transportes.**

Realización de Giras a la Sede Central en Cartago (lunes/miércoles)

Tareas a Realizar del Chofer que queda en Planta

Lavado de los Vehículo Institucionales.

**Procedimientos que deben Realizar los Funcionarios de la Sede cuando Solicitan o Utilizan los Vehículos Institucionales que Administra el Área de Transportes.**

Reservación de vehículo Institucional para realizar Giras.

Revisión de entrada y salida de vehículos

Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno

**Procesos a Seguir por Parte de Choferes del Área de Transportes y Funcionarios no Choferes del ITCR-SSC.**

Manejo de accidentes con daños a terceros.

Manejo de accidentes sin daños a terceros.

Una vez concluida la codificación se procede al levantamiento de los procedimientos, al análisis y a las revisiones que se aplica a cada uno, para sus posibles modificaciones, siempre buscando su respectiva mejora.

Es importante considerar que el levantamiento de los procedimientos actuales se ejecutó siguiendo el orden que establece Enrique Benjamín Franklin en su libro Organización de Empresas, quien establece que todo procedimiento debe incluir.

**Tabla 8 Encabezados de cada procedimiento**

	Código del		Nº de Página
	Nº de Revisión		Nº de Versión
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión	
Responsable	Elaborado por		
Revisado por	Aprobado por	Fecha de Aprobación	

Tabla 9 Descripción de los pasos de cada uno de los procedimientos

Proceso		
 <b>TEC</b> Tecnológico de Costa Rica		<i>Codificación</i>
Secuencia	Descripción	Encargado
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>

**e. Manual de Usuario.**

Para la elaboración de este trabajo de graduación se tuvo que recurrir a la creación de un manual de usuario, para así poder desarrollar cuatro procedimientos, ya que es un mecanismo que les permite a los usuarios principiantes o avanzados poder entender y manejar un determinado sistema.

**f. Conclusiones y Recomendaciones.**

En el apartado de Manual de Procedimiento hicieron las mejoras respectivas cuando el procedimiento lo requiso.

Conforme se avanzó en el trabajo se fueron digitando las conclusiones y recomendaciones, que responderán a los objetivos de la investigación, y a las mejoras de los procedimientos.

# Capítulo IV

## Manual de Procedimientos



## IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En este capítulo se muestra la descripción de los procedimientos realizados en el Área de Transportes del ITCR de la Sede Regional San Carlos. Cabe mencionar que cada procedimiento presenta objetivo, alcance, responsables, normativa aplicable, formularios o documentos, indicadores, descripción de procedimientos, diagrama de flujo, entre otros.

Además cada procedimiento fue codificado con el fin de cumplir con las directrices de las normas ISO 9000, esta codificación es importante para poder identificar los procedimientos, debido a que cada uno identifica el Área y la clasificación correspondiente, lo cual genera que la identificación sea más sencilla y efectiva.

Nombre del Procedimiento
<b>Procedimientos Realizados por el Funcionario(a) a Cargo del Área de Transportes.</b>
Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes.
Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en la Estación de Servicios.
Realización de la Revisión Técnica Vehicular
Manejo del Movimiento del Tarjetahabiente
Manejo de los Parámetros de la Tarjeta TECC
Manejo del Movimiento de una Maestra
Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC
Informe del Reporte de kilometraje

Informe del Servicio de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago

Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno.

Confección del Expediente Vehicular

Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes

Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje de los mismos a los Vehículos Institucionales

Realización del Cambio de Llantas y el Reciclaje de las Mismas en los Vehículos Institucionales.

Manejo del Mantenimiento Preventivo de los Vehículos Institucionales con o sin Garantía

Realización de Viáticos a Choferes

Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes

Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes

### **Procedimientos Realizados por los Choferes del Área de Transportes.**

Realización de Giras a la Sede Central en Cartago (lunes/miércoles)

Tareas a Realizar del Chofer que queda en Planta

Lavado de los Vehículo Institucionales.

### **Procedimientos que deben Realizar los Funcionarios de la Sede cuando Solicitan o Utilizan los Vehículos Institucionales que Administra el Área de Transportes.**

Reservación de vehículo Institucional para realizar Giras.

Revisión de entrada y salida de vehículos
Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno
<b>Procesos a Seguir por Parte de Choferes del Área de Transportes y Funcionarios no Choferes del ITCR-SSC.</b>
Manejo de accidentes con daños a terceros
Manejo de accidentes sin daños a terceros

Para el levantamiento de los procedimientos, se seguirá el orden establecido por Enrique Benjamín Franklin (2001, págs. 157 - 160), el cual menciona que los procedimientos deben poseer:

**Encabezado:** brinda la información primordial para realizar el procedimiento, para este caso se elaboró la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 10 Encabezado de cada procedimiento

	Código del Proceso	Nº de Página
	Nº de Revisión	Nº de Versión
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Responsable	Elaborado por	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación

- **Índice o tabla de contenido:** identifica el orden numérico de cada procedimiento.
- **Introducción:** es el resumen del procedimiento.
- **Objetivo:** es el fin o propósito del procedimiento.
- **Área de aplicación o alcance de los procedimientos:** es el área o lugar en donde se desarrolla todo el procedimiento.
- **Responsables:** son los participantes que llevan a cabo el procedimiento.
- **Políticas o normas de operación:** representan los lineamientos que facilita el desarrollo de las actividades.
- **Documentos:** cualquier tipo de documentos internos o externo utilizados en la realización del procedimiento.
- **Sistemas de información:** software utilizado en la ejecución del procedimiento.
- **Herramientas:** instrumentos utilizados en la realización del procedimiento.
- **Frecuencia:** número de veces que el procedimiento es ejecutado en un periodo determinado.
- **Conceptos:** palabras o términos que se utilizan en el procedimiento y requieren de una ampliación de su significado para mejorar su comprensión.
- **Descripción de las operaciones:** es la secuencia de pasos para la realización del procedimiento.

Tabla 11 Descripción de los pasos de cada uno de los procedimientos

 <b>Proceso</b>		<i>Codificación</i>
<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>

- **Diagrama de Flujo o Fluxograma:** es la representación gráfica de cada uno de los procedimientos desarrollados en el trabajo.
- **Indicadores:** permite identificar si el procedimiento se está realizando de la manera más eficiente.
- **Anexos:** son aquellos formularios de información que se utilizaron en el respectivo procedimiento.

## Tabla de contenidos

<b>A. Procedimientos Realizados por el Funcionario(a) a Cargo del Área de Transportes.....</b>	<b>81</b>
1. Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes. ....	82
2. Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en Gasolinera.....	100
3. Realización de la Revisión Técnica Vehicular .....	115
4. Manejo del Movimiento de la Tarjetahabiente.....	140
5. Manejo de los Parámetros de la Tarjeta TECC .....	148
6. Manejo del Movimiento de una Maestra .....	157
7. Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC.....	167
8. Informe del Reporte de Kilometraje.....	175
9. Informe del Servicio de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.....	183
10. Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno. ....	191
11. Confección del Expediente Vehicular. ....	205
12. Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes. ....	220
13. Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje del mismo a los Vehículos Institucionales. ....	232
14. Realización del cambio de las Llantas y el Reciclaje de las mismas en los Vehículos Institucionales. .	262
15. Mantenimiento Preventivo de los vehículos Institucionales con o sin Garantía.....	278
16. Realización de Viáticos a Choferes .....	304
17. Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes.....	317
18. Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes.....	328
<b>B. Procedimientos realizados por los choferes del Área de Transportes de la Sede.....</b>	<b>343</b>
1. Realización de Giras a la Sede Centra en Cartago (lunes/miércoles).....	344
2. Tareas por realizar del Chofer que queda en planta .....	359
3. Lavado de los Vehículo Institucionales. ....	381
<b>C. Procedimientos que deben realizar los funcionarios de la Sede cuando solicitan o utilizan los vehículos institucionales que maneja el Área de Transportes .....</b>	<b>386</b>
1. Reservación del vehículo. ....	387
2. Revisión de la Entrada y Salida del Vehículo. ....	398
3. Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno.....	415
<b>D. Procedimientos a seguir por parte de choferes del Área de Transportes y Funcionarios del ITCR-SSC.</b>	<b>432</b>
1. Manejo de Accidentes con daños a terceros. ....	433
2. Manejo de Accidentes sin Daños a Terceros.....	448

## A. Procedimientos Realizados por el Funcionario(a) a Cargo del Área de Transportes.

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.a1	81 a 97
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes.	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

### Tabla de contenido

a. Introducción .....	82
b. Objetivo o Propósito .....	82
c. Alcance .....	82
d. Responsables.....	82
e. Normas y Políticas.....	83
f. Documentos Internos .....	83
g. Documentos Externos .....	83
h. Sistemas de Información.....	83
i. Herramientas.....	83
j. Frecuencia .....	84
k. Conceptos.....	84
l. Descripción de operaciones.....	84
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	88
n. Indicadores.....	96
o. Anexos .....	96

## 1. Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes.

### a. Introducción

Este procedimiento se basa en verificar las horas extras de los choferes por parte del encargado(a) del Área de Transportes, mediante los mecanismos diseñados para este fin, como lo son: El informe de tiempo extraordinario, creado por los mismos choferes y el Control de entrada y salida del vehículo, emitido por los Oficiales de Seguridad del ITCR-SSC, con el fin de llevar un control estricto de las horas realizadas.

### b. Objetivo o Propósito

Registrar y verificar las horas extras realizadas por los choferes del Área de Transportes.

### c. Alcance

Involucra a toda el Área de Transportes, además de la Unidad de Vigilancia, Encargado de la Gira, Dirección del Departamento Administrativo y Dirección de Sede.

### d. Responsables

- Choferes.
- Encargado(a) de Transportes.
- Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa.
- Secretaria(o) de Dirección de Sede.
- Director(a) del Departamento Administrativo.
- Director(a) de Sede.

### **e. Normas y Políticas**

- El Encargado(a) de Transportes debe informar con antelación las fechas de entrega del Informe de Tiempo Extraordinario.
- El chofer que no presente el Informe de Tiempo Extraordinario no tendrá derecho a cobrar las horas extras trabajadas.
- El Informe de Tiempo Extraordinario debe contar con las firmas del Encargado(a) de la Gira para que tenga validez.
- El Encargado(a) de Transportes debe realizar un Informe mensual de Tiempo Extra Trabajado para cada Chofer.
- Artículo 8 de la Segunda Convención Colectiva y sus Reformas, emitido por el Instituto Tecnológico de Costa Rica.

### **f. Documentos Internos**

Control de entrada y salida de vehículos. Ver anexo 1.

Informe de tiempo extraordinario. Ver anexo 2.

Informe de horas extras trabajadas. Ver anexo 3.

### **g. Documentos Externos**

N/A

### **h. Sistemas de Información**

Microsoft Excel

### **i. Herramientas**

Computadora, Impresora, Teléfono.

## j. Frecuencia

Se realiza un control semanal de los informes de horas extras y al final de mes se presenta un Informe total a la Dirección de Sede.

## k. Conceptos

- **Tiempo extraordinario:** Retribución eventual al personal que presta sus servicios en horas adicionales a la jornada ordinaria de trabajo, cuando necesidades impostergables de la entidad así lo requiera, ajustándose a las disposiciones legales y técnicas vigentes. *Recopilado del departamento Financiero Contable en la Unidad de Análisis Financiero y Presupuesto en su artículo de clasificador por objetivo del gasto.*
- **Número de Solicitud:** Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien, *referencia obtenida de:*  
<http://www.definicionabc.com/comunicacion/solicitud.php>
- **Centro de Costo:** Código numérico asignado para identificar la Unidad Ejecutora, el cual permite identificar el programa, departamento o escuela al cual pertenece la unidad. *Recopilado del manual para la confección del formulario "Solicitud de Modificación Presupuestaria" 2008.*

## I. Descripción de operaciones

 <b>Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes del ITCR-SSC</b>		
		<b>DA.II.2.a1</b>
<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
1	Se facilita los formularios del Informe de Tiempo Extraordinario a los choferes.	Encargado(a) de Transportes

2	Reciben el formulario del Informe de Tiempo Extraordinario.	Chofer(es)
3	Completa el Informe de Tiempo Extraordinario de acuerdo a las giras realizadas.	Chofer(es)
4	Entregan el Informe de Tiempo Extraordinario al Encargado(a) de Transporte, al final de la semana.	Chofer(es)
5	Recibe el Informe de Tiempo Extraordinario de los choferes.	Encargado(a) de Transportes
6	Realiza una minuciosa revisión del Informe de Tiempo Extraordinario, verificando el Encargado(a) de la Gira, así como las firmas correspondientes, hora inicial, hora final, fecha, centro de costo, dependencia solicitante y número de solicitud. A su vez, se deberá revisar si presenta algunas observaciones ya sea del encargado de gira o del chofer.	Encargado(a) de Transportes
7	¿Los datos de las especificaciones están correcta y acorde con lo establecido? Si: Continúa. No: Se devuelve al paso #3.	Encargado(a) de Transportes
8	Verifica el Informe de Tiempo Extraordinario con el formulario que presentan los Oficiales de Seguridad de la Sede “Control de entrada y salida de vehículos” utilizando un control cruzado.	Encargado(a) de Transportes
9	¿Concuera la información de los dos informes? Si: Va al paso #11. No: Continua.	Encargado(a) de Transportes
10	Se utiliza solo la información presentada por el servicio de vigilancia de la Sede (Control de entrada y salida de	Encargado(a) de Transportes

	vehículos)	
11	Procede a llenar el Informe de Tiempo Extra Trabajado con la información de los formularios revisados tanto de Informe de Tiempo Extraordinario presentados por choferes como del Control de Entrada y Salida de vehículos del Área de Vigilancia.	Encargado(a) de Transportes
12	Imprime el original y 3 copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado.	Encargado(a) de Transportes
13	Archiva el Informe de Tiempo Extraordinario presentado por los choferes y una copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado.	Encargado(a) de Transportes
14	Entrega una copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado a los Choferes.	Encargado(a) de Transportes
15	Firma el informe original de tiempo extra trabajado.	Encargado(a) de Transportes
16	Introduce el Informe original de Tiempo Extra Trabajado en un sobre identificando la persona encargada de continuar el proceso en el Departamento Financiero Contable en Cartago.	Encargado(a) de Transportes
17	Se envía el sobre que contiene el Informe original de Tiempo Extra Trabajado por correspondencia interna o se entrega personalmente a la Secretaria(o) de Dirección del Departamento Administrativa.	Encargado(a) de Transportes
18	Recibe el sobre que contiene el Informe de Tiempo Extra Trabajado y lo entrega al Director(a) del Departamento Administrativo.	Secretaria(o) Departamento Administrativo.

19	Abre el sobre y revisa el Informe de Tiempo Extras Trabajada. ¿Está Correcto? Si: Continua. No: va al paso #11 y continúa.	Director(a) Administrativa
20	Firma el Informe de Tiempo Extra Trabajado y se traslada a la Dirección de Sede.	Director(a) Administrativa
21	Con la aprobación del Director(a) Administrativo se procede a firmar el Informe de Tiempo Extra Trabajado.	Director(a) de Sede
22	Entrega el sobre que contiene el Informe de Tiempo Extra Trabajado a la Secretaria(o) de Dirección de Sede debidamente firmado.	Director(a) de Sede.
23	Recibe el Sobre con el Informe de Tiempo Extra Trabajado y lo sella debidamente.	Secretaria(o) de Dirección de Sede
24	Envía el Informe de Tiempo Extra Trabajado por correspondencia interna al Departamento Financiero Contable en Cartago.	Secretaria(o) de Dirección de Sede
25	Confecciona un memorando haciendo constar que se envió el Informe de Tiempo Extra Trabajado.	Secretaria(o) de Dirección de Sede
26	Envía el memorando al Encargado(a) de Transportes.	Secretaria(o) de Dirección de Sede
27	Una vez que se haya recibido el memorando haciendo constar que el Informe de Tiempo Extra Trabajado se envió, se debe enviar por correspondencia interna una copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado al Departamento de Recursos Humanos en Cartago.	Encargado(a) de Transportes

Fin del proceso

**Elaboró:**  
**Erick Palacios R.**

**Revisó:**  
**Evelyn Bustos Rojas**

**Aprobó:**  
**Mildred Zúñiga Carvajal**

m. Diagrama de Flujo o Fluxograma

# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

## *Verificación, Registro y Aceptación del Tiempo Extraordinario a los Choferes del ITCR-SSC*

**Procedimiento:**

**Responsable:**

*Encargado de  
Transportes*

**Código:** DA.II.2.a1

*Página: 81 a 97*



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Encargado(a) de Transportes	Chofer(es)	Secretaria del Departamento Administrativo	Director(a) Administrativa	Director(a) de Sede	Secretaria de Dirección de Sede
Inicio de procedimiento						
1. Se facilita los formularios del informe de tiempo extraordinario a los choferes.						
2. Reciben el formulario del Informe de Tiempo Extraordinario.						
3. Completa el Informe de Tiempo Extraordinario de acuerdo a las giras realizadas.						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Encargado(a) de Transportes	Chofer(es)	Secretaria del Departamento Administrativo	Director(a) Administrativa	Director(a) de Sede	Secretaria de Dirección de Sede
4. Entregan el Informe de Tiempo Extraordinario al Encargado(a) de Transporte, al final de la semana.						
5. Recibe el Informe de Tiempo Extraordinario de los choferes.						
6. Realiza una minuciosa revisión del Informe de Tiempo Extraordinario, verificando el encargado de la gira, así como las firmas correspondientes, hora inicial, hora final, fecha, centro de costo, dependencia solicitante y número de solicitud. A su vez, se deberá revisar si presenta algunas observaciones ya sea del encargado de gira o del chofer.						
7. ¿Los datos de las especificaciones están correcta y acorde con lo establecido? Si: Continúa. No: Se devuelve al paso #3.						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Encargado(a) de Transportes	Chofer(es)	Secretaria del Departamento Administrativo	Director(a) Administrativa	Director(a) de Sede	Secretaria de Dirección de Sede
8. Verifica el Informe de Tiempo Extraordinario con el formulario que presentan los Oficiales de Seguridad de la Sede “Control de entrada y salida de vehículos” utilizando un control cruzado.						
9. ¿Concuerda la información de los dos informes? Si: Va al paso #11. No: Continúa.						
10. Se utiliza solo la información presentada por el servicio de vigilancia de la Sede (Control de entrada y salida de vehículos).						
11. Procede a llenar el Informe de Tiempo Extraordinario con la información de los formularios revisados tanto de Informe de Tiempo Extraordinario presentados por choferes como del Control de Entrada y Salida de vehículos del Área de Vigilancia						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Encargado(a) de Transportes	Chofer(es)	Secretaria del Departamento Administrativo	Director(a) Administrativa	Director(a) de Sede	Secretaria de Dirección de Sede
12. Imprime el original y 3 copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado.						
13. Archiva el Informe de Tiempo Extraordinario presentado por los choferes y una copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado.						
14. Entrega una copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado a los Choferes.						
15. Firma el informe original de tiempo extra trabajado.						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Encargado(a) de Transportes	Chofer(es)	Secretaria del Departamento Administrativo	Director(a) Administrativa	Director(a) de Sede	Secretaria de Dirección de Sede
16. Introduce el Informe original de Tiempo Extra Trabajado en un sobre identificando la persona encargada de continuar el proceso en el Departamento Financiero Contable en Cartago.						
17. Se envía el sobre que contiene el Informe original de Tiempo Extra Trabajado por correspondencia interna o se entrega personalmente a la Secretaria(o) de Dirección del Departamento Administrativa.						
18. Recibe el sobre que contiene el Informe de Tiempo Extra Trabajado y lo entrega al Director(a) del Departamento Administrativo.						
19. Abre el sobre y revisa el Informe de Tiempo Extras Trabajada. ¿Está Correcto? Si: Continúa. No: va al paso #11 y continúa.						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Encargado(a) de Transportes	Chofer(es)	Secretaria del Departamento Administrativo	Director(a) Administrativa	Director(a) de Sede	Secretaria de Dirección de Sede
20. Firma el Informe de Tiempo Extra Trabajado y se traslada a la Dirección de Sede.						
21. Con la aprobación del Director(a) Administrativo se procede a firmar el Informe de Tiempo Extra Trabajado.						
22. Entrega el sobre que contiene el Informe de Tiempo Extra Trabajado a la Secretaria(o) de Dirección de Sede debidamente firmado.						
23. Recibe el Sobre con el Informe de Tiempo Extra Trabajado y lo sella debidamente.						
24. Envía el Informe de Tiempo Extra Trabajado por correspondencia interna al Departamento Financiero Contable en Cartago.						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO					
	Encargado(a) de Transportes	Chofer(es)	Secretaria del Departamento Administrativo	Director(a) Administrativa	Director(a) de Sede	Secretaria de Dirección de Sede
25. Confecciona un memorando haciendo constar que se envió el Informe de Tiempo Extra Trabajado.						
26. Envía el memorando al Encargado(a) de Transportes						
27. Una vez que se haya recibido el memorando haciendo constar que el Informe de Tiempo Extra Trabajado se envió, se debe enviar por correspondencia interna una copia del Informe de Tiempo Extra Trabajado al Departamento de Recursos Humanos en Cartago.						
Fin del Procedimiento						

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Número de Informes de Tiempo Extraordinario elaborados correctamente.
- Cantidad de horas extras realizadas semanalmente y mensualmente.

## o. Anexos

### Anexo. 1 Control de Entrada y Salida de Vehículos

Formulario de Control de Entrada y Salida de Vehículos del Instituto Tecnológico de Costa Rica. El formulario incluye campos para el número de vehículo, conductor, fecha, hora de salida y entrada, kilómetros inicial y final, destino, y nivel de combustible. También cuenta con una sección de observaciones y una línea de firmas para el conductor y el personal de seguridad en los momentos de salida y entrada.

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Sede Regional San Carlos  
Departamento Administrativo

Boleta No. \_\_\_\_\_

Control de entrada y Salida de Vehículos

Vehículo No. \_\_\_\_\_ Chofer: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora salida: \_\_\_\_\_ Hora entrada: \_\_\_\_\_

Km inicial: \_\_\_\_\_ Km final: \_\_\_\_\_ Destino: \_\_\_\_\_

Combustible:  1/4  1/2  3/4  Full

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma Chofer SALIDA      Firma oficial de seguridad SALIDA      Firma Chofer ENTRADA      Firma oficial de seguridad ENTRADA

Anexo 2. Informe de Tiempo Trabajado.

 Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Departamento de Servicios Generales  
Unidad de Transportes

### INFORME DE TIEMPO EXTRAORDINARIO

Nombre del chofer \_\_\_\_\_ Fecha de entrega: \_\_\_\_\_  
Recibido por: \_\_\_\_\_

No. de Solicitud	Dependencia Solicitante	Centro de Costo	Fecha	Hora inicial	Hora final	Número de horas	Encargado de gira	Firma del encargado de gira

Observaciones Chofer

Observaciones Encargado de Gira

Anexo 3. Informe de Horas Extras Trabajadas.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
DEPARTAMENTO FINANCIERO CONTABLE

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA  
Departamento Administrativo  
Sede Regional de San Carlos  
INFORME DE HORAS EXTRAS TRABAJADAS

Unidad: SERVICIOS GENERALES  
Funcionario: CARLOS RAMIREZ CAMPOS  
Cargo Ocupar: CHOFER

FECHA: 24/08/10  
CEDULA 2-464-481  
EMPLEADO: 1361

CENTRC 5104 2105 0001

Mes Laborado: AGOSTO 1, 2010

**TIEMPO EXTRA TRABAJADO**

Fecha	Boleta	inicio	termino	total horas	fecha	Boleta	inicio	termino	Total Horas
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
				0,00					0,00
Sub-total				0,00	Sub-total				0,00
					Total				0,00

**Observaciones:**  
TRABAJA TIEMPO EXTRAORDINARIO DEBIDO A SU JORNADA GIRA A DIFERENTES PARTES DEL PAIS

Jefe Directo Fecha:	VVP Director Administrativo Fecha:	Depto Financiero Fecha:	VVP Director Rec. Hum Fecha:

**PARA USO EXCLUSIVO UNIDAD DE PLANILLAS**

TIPO DE TIEMPO	N° de Horas	Descripción
1	SENCILLO	
2	TIEMPO 1/2	
3	DOBLE	
Revisó Planillas:		Revisó Contabilidad:

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.b1	99 a 113
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en Estaciones de Servicio.	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a. Introducción.....	100
b. Objetivo o Propósito .....	100
c. Alcance .....	100
d. Responsables .....	100
e. Normas y Políticas .....	100
f. Documentos Internos.....	101
g. Documentos Externos.....	101
h. Sistemas de Información .....	101
i. Herramientas .....	101
j. Frecuencia .....	101
k. Conceptos.....	101
l. Descripción de operaciones .....	102
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.....	105
n. Indicadores .....	113
o. Anexos.....	113

## 2. Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en Gasolinera.

### a. Introducción

Debido a la gran utilización de combustible que requiere la flotilla vehicular del ITCR de la Sede Regional San Carlos, se crea una alianza con una Gasolinera, la cual abastece los vehículos institucionales con periodo de pago de 8 días, lo que beneficia que otros Funcionarios no Choferes de la Sede, puedan pasar a solicitar combustible a crédito, siempre y cuando esté autorizado por el Área de Transportes del ITCR de la Sede Regional San Carlos.

### b. Objetivo o Propósito

Agilizar el funcionamiento del Área de Transportes al poder contar con el abastecimiento adecuado de combustible para satisfacer las necesidades cotidianas de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

### c. Alcance

Involucra al Área de Transportes, funcionarios no choferes y Gasolinera.

### d. Responsables

- Funcionarios no Choferes
- Encargado(a) de Transportes
- Encargado(a) de la Gasolinera.
- Pistero(a) de la Gasolinera.

### e. Normas y Políticas

- Solo los funcionarios autorizados por el Encargado(a) del Área de Transportes podrán hacer uso del servicio a crédito.

- Ningún funcionario no chofer puede pedir que le llenen recipiente de combustible excepto el Encargado(a) del Área de Transportes.
- Todo funcionario(a) autorizado por el Encargado(a) del Área de Transportes deberá revisar que la factura de compra de combustible cumpla con lo solicitado en el artículo 19 del Reglamento de “Caja Chica de Tesorería”.
- Los motivos para pasar a cargar combustible son: a) Que estuvieran de gira y regresen con poco combustible, b) Si algún vehículo ocupara combustible porque sale de gira el siguiente día en horario matutino.

#### f. Documentos Internos

N/A

#### g. Documentos Externos

Facturas a crédito. Ver anexo 1.

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Excel

#### i. Herramientas

Computadora, Impresora, Teléfono.

#### j. Frecuencia

La utilización del servicio se realiza cada vez que un vehículo requiera de combustible y lo conduzca un Funcionario no Chofer y el pago de las factura a crédito se realiza cada 8 días.

#### k. Conceptos

- **Factura de crédito:** La factura de crédito es un título valor que acompaña a la factura normal bajo ciertas circunstancias, en toda venta o locación de

servicios en las que se fije un plazo para la cancelación del precio.

Recopilado de: [http://www.amealdonis.com.ar/informes/18-04-2002\\_factura\\_de\\_credito.html](http://www.amealdonis.com.ar/informes/18-04-2002_factura_de_credito.html)

- **Verificar:** Comprobar la verdad o autenticidad de una cosa. Recopilado de: <http://es.thefreedictionary.com/verificar>

## I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos Extraordinarios en la Estaciones de Servicios.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.b1</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Requiere de combustible, por lo que le comunica al pistero (a) la necesidad del suministro de combustible a crédito.	Funcionario(a) no Chofer
2	Verifica que sea un vehículo del ITCR. ¿Es un Vehículo del ITCR?  Si: continua.  No: termina el proceso.	Pistero(a)
3	Llena el tanque de combustible del vehículo.	Pistero(a)
4	Indica al pistero como debe completar la factura para que tenga validez. La factura debe poseer el nombre del ITCR, debe indicar la cantidad de litros, el valor del combustible, el tipo del combustible, la fecha, número de placa del vehículo, kilometraje, encargado de la venta, nombre, cedula y firma del funcionario.	Funcionario(a) no Chofer
5	Pide copia de la factura al pistero(a) para firmarla y anotar el	Funcionario(a) no

	número de cédula.	Chofer
6	Entrega la factura.	Pistero(a)
7	Recibe la factura, la firma y le agrega el número de cédula.	Funcionario(a) no Chofer
8	Devuelve la factura al pistero.	Funcionario(a) no Chofer
9	Recibe la factura y entrega la copia de la factura a crédito.	Pistero
10	Recibe la copia de la factura a crédito y la guarda para luego entregarla al Encargado(a) de Transportes.	Funcionario(a) no Chofer
11	Entrega la copia de la factura a crédito al Encargado(a) de Transportes.	Funcionarios no Choferes
12	Recibe la copia de la factura a crédito.	Encargado(a) de Transportes
13	Procede a verificar la(s) factura(s), esta(s) deberá(n) contar con la firma del funcionario, número de placa del vehículo, cantidad de litros suministrados, monto de la factura, combustible utilizado y que este a nombre del ITCR.	Encargado(a) de Transportes
14	¿Está(n) Correcta(s) la(s) factura(s)? Si: continua No: Devuelve la factura al funcionario no chofer para que se dirija a la Gasolinera para la corrección de la factura, y se devuelve al paso #4.	Encargado(a) de Transportes
15	Una vez verificada la factura se archivan para tener un adecuado control.	Encargado(a) de Transportes

16	Se realiza un informe de las facturas a crédito para conocer cuánto se adeuda a la Gasolinera, para así poder realizar un control cruzado el día que se va a cancelar.	Encargado(a) de Transportes
17	Imprime el Informe de las facturas a crédito	Encargado(a) de Transportes
18	Se traslada a la Gasolinera a cancelar la(s) factura(s) a crédito.	Encargado(a) de Transportes
19	Se solicitan las facturas a crédito que estén a nombre del ITCR al Encargado(a) de la Gasolinera	Encargado(a) de Transportes
20	Entrega las facturas originales a crédito al Encargado(a) de Transportes del ITCR-SSC.	Encargado de la Gasolinera
21	Recibe la(s) factura(s) a crédito y confronta el monto del informe de facturas a crédito en la Gasolinera con el total de las facturas a cancelar dado por la Gasolinera.	Encargado(a) de Transportes
22	¿Es el mismo monto? Si: va al paso #27. No: continua	Encargado(a) de Transportes
23	Identifica la(s) factura(s) originales de las cuales no cuenta con la copia para corroborar que la persona que la firma corresponda a un funcionario del ITCR-SSC.	Encargado(a) de Transportes
24	¿Es funcionario del ITCR-SSC? Si: va al paso #27. No: continua	Encargado(a) de Transportes

25	Le indica al encargado(a) de la Gasolinera que la(s) facturas(s) no pertenecen al ITCR.	Encargado(a) de Transportes			
26	Corrobora y elimina del monto total el monto de la(s) factura(s).	Encargado(a) de la Gasolinera			
27	Indica el monto total a pagar por el servicio a crédito brindado.	Encargado(a) de la Gasolinera			
28	Cancela las facturas con la tarjeta de BN-RECOPE otorgado para tal fin.	Encargado(a) de Transportes			
29	Archiva las facturas para utilizarlas en el informe de combustible mensual.	Encargado(a) de Transportes			
Fin del Proceso					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Elaboró:</b> <b>Erick Palacios R.</b> </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Revisó:</b> <b>Evelyn Bustos Rojas</b> </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Aprobó:</b> <b>Mildred Zúñiga Carvajal</b> </td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> <b>Erick Palacios R.</b>	<b>Revisó:</b> <b>Evelyn Bustos Rojas</b>	<b>Aprobó:</b> <b>Mildred Zúñiga Carvajal</b>
<b>Elaboró:</b> <b>Erick Palacios R.</b>	<b>Revisó:</b> <b>Evelyn Bustos Rojas</b>	<b>Aprobó:</b> <b>Mildred Zúñiga Carvajal</b>			

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**



**Procedimiento:**

*Uso del Servicio de Crédito y Cancelación de los Pagos  
Extraordinarios en Estaciones de Servicios*

**Responsable:**

Encargado de  
Transportes

Código: DA.II.2.b1 *Página: 99 a 113*

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Funcionario No Chofer	Pistero(a)	Encargado(a) de Transportes	Encargado de la Gasolinera
Inicio de procedimiento	<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2{2}     2 -- Si --&gt; 3[3]     3 --&gt; 1_1[1]     2 -- No --&gt; Fin([Fin])                     </pre>			
1. Requiere de combustible, por lo que le comunica al pistero (a) la necesidad del suministro de combustible a crédito.				
2. Verifica que sea un vehículo del ITCR. ¿Es un Vehículo del ITCR? Si: continua. No: termina el proceso.				
3. Llena el tanque de combustible del vehículo.				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Funcionario No Chofer	Pistero(a)	Encargado(a) de Transportes	Encargado de la Gasolinera
4. Indica al pistero como debe completar la factura para que tenga validez. La factura debe estar a nombre del ITCR, debe indicar la cantidad de litros, el valor del combustible, el tipo del combustible, la fecha, número de placa del vehículo, kilometraje, encargado de la venta, nombre, cedula y firma del funcionario.				
5. Pide copia de la factura al pistero(a) para firmarla y anotar el número de cédula.				
6. Entrega la factura.				
7. Recibe la factura, la firma y le agrega el número de cédula.	  			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Funcionario No Chofer	Pistero(a)	Encargado(a) de Transportes	Encargado de la Gasolinera
8. Devuelve la factura al pistero.	 			
9. Recibe la factura y entrega la copia de la factura a crédito.				
10. Recibe la copia de la factura a crédito y la guarda para luego entregarla al Encargado(a) de Transportes.				
11. Entrega la copia de la factura al Encargado(a) de Transportes.				
12. Recibe la copia de la factura a crédito.				
13. Procede a verificar la(s) factura(s), esta(s) deberá(n) contar con la firma del funcionario, número de placa del vehículo, cantidad de litros suministrados, monto de la factura, combustible utilizado y que este a nombre del ITCR.			 	

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Funcionario No Chofer	Pistero(a)	Encargado(a) de Transportes	Encargado de la Gasolinera
<p>14. ¿Está(n) Correcta(s) la(s) factura(s)? Si: continua No: Devuelve la factura al funcionario no chofer para que se dirija a la Gasolinera para la corrección de la factura, y se devuelve al paso #4.</p>			<pre> graph TD     3{{3}} --&gt; 14{14}     14 -- Si --&gt; 15     14 -- No --&gt; 14[14]     14 --&gt; 4((4))                     </pre>	
<p>15. Una vez verificada la factura se archivan para tener un adecuado control.</p>			<pre> graph TD     15▽15                     </pre>	
<p>16. Se realiza un informe de las facturas a crédito para conocer cuánto se adeuda a la Gasolinera, para así poder realizar un control cruzado el día que se va a cancelar.</p>			<pre> graph TD     16[16]                     </pre>	
<p>17. Imprime el Informe de las facturas a crédito</p>			<pre> graph TD     17[17] --&gt; 4▽4                     </pre>	

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Funcionario No Chofer	Pistero(a)	Encargado(a) de Transportes	Encargado de la Gasolinera
18. Se traslada a la Gasolinera a cancelar la(s) factura(s) a crédito.				
19. Se solicitan las facturas a crédito que estén a nombre del ITCR al Encargado(a) de la Gasolinera				
20. Entrega las facturas originales a crédito al Encargado(a) de Transportes del ITCR-SSC.				
21. Recibe la(s) factura(s) a crédito y confronta el monto del informe de facturas a crédito en la Gasolinera con el total de las facturas a cancelar dado por la Gasolinera.				
22. ¿Es el mismo monto? Si: va al paso #27. No: continua				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Funcionario No Chofer	Pistero(a)	Encargado(a) de Transportes	Encargado de la Gasolinera
23. Identifica la(s) factura(s) originales de las cuales no cuenta con la copia para corroborar que la persona que la firma corresponda a un funcionario del ITCR-SSC.			<pre> graph TD     5[5] --&gt; 23[23]             </pre>	
24. ¿Es funcionario del ITCR-SSC? Si: va al paso #27. No: continua			<pre> graph TD     23 --&gt; 24{24}     24 -- Si --&gt; 25[25]     24 -- No --&gt; 27((27))             </pre>	
25. Le indica al encargado(a) de la Gasolinera que la(s) facturas(s) no pertenecen al ITCR.			<pre> graph TD     25[25] --&gt; 26[26]             </pre>	
26. Corrobora y elimina del monto total el monto de la(s) factura(s).				<pre> graph TD     26[26] --&gt; 6[6]             </pre>

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Funcionario No Chofer	Pistero(a)	Encargado(a) de Transportes	Encargado de la Gasolinera
27. Indica el monto total a pagar por el servicio a crédito brindado.				
28. Cancela las facturas con la tarjeta de BN-RECOPE otorgado para tal fin.				
29. Archiva las facturas para utilizarlas en el informe de combustible mensual.				
Fin del Procedimiento				

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Cantidad de vehículos que han sido abastecidos de combustibles a la semana en la Gasolinera.
- Monto semanal que se cancela por el servicio a crédito en la Gasolinera.

## o. Anexos

Anexo 1. Factura a crédito de la Gasolinera.

MÚLTIPLES SERVICIOS		FACTURA DE CREDITO		
MECO		DIA	MES	AÑO
MADPEL S.A. CDD. JURID. N° 3-101-195320 TEL. 2481-1101 FAX. 2480-5392 Ciudad Quezada, San Carlos		11	10	2010
NOMBRE: T.T.C.R.				
DIRECCION:				
CANT.	DESCRIPCION	VALOR		
	Libros Gasolina Super			
	Libros Gasolina Regular			
53.38	Libros Diesel	25.999		
	Aceites	1		
	Otros			
Imp. Venta Incluido		TOTAL c	25.999	
Monto en Letras:				
Vehículo Placa N°	Kilometraje	Entregado:		
265-91	381128	Andrey P.		
Firma:				
Nombre: Allan... Cruz				
Cédula N° 7-537 922 TM				
Esta factura constituye Título Ejecutivo según el artículo 480 del Código de Comercio, pasado 30 días de emisión de entregarse el 4% de interés mensual sin que esto signifique prórroga de pago.				
COMERCIALIZADORA		N° 113405		

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.c1	114 a 136
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Realización de la Revisión Técnica Vehicular	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de contenido

a. Introducción .....	115
b. Objetivo o Propósito .....	115
c. Alcance .....	115
d. Responsables .....	115
e. Normas y Políticas .....	116
f. Documentos Internos .....	116
g. Documentos Externos .....	116
h. Sistemas de Información .....	117
i. Herramientas .....	117
j. Frecuencia .....	117
k. Conceptos .....	117
l. Descripción de operaciones .....	119
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	125
n. Indicadores .....	136
o. Anexos .....	136

### 3. Realización de la Revisión Técnica Vehicular

#### a. Introducción

La Revisión Técnica Vehicular en este país es obligatoria para todos los vehículos registrados para transitar por las carreteras nacionales, por lo cual se convierte en un procedimiento que se esté realizando continuamente en el Área de Transportes, ya que cuenta con automotores de más de 2 años de antigüedad, por lo que es importante brindar paso a paso lo que se debe realizar para la Revisión Técnica Vehicular.

#### b. Objetivo o Propósito

Verificar que el vehículo cuenta con las condiciones mínimas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Tránsito 7331, garantizando a su vez su circulación a nivel nacional.

#### c. Alcance

Toda el Área de Transportes, la Tesorería de la Sede, el Departamento Administrativo, y empresas internas como Riteve SyC y el taller designado por el Área de Transportes de la Sede.

#### d. Responsables

- Encargado(a) del Taller
- Encargado(a) de Transportes
- Chofer
- Secretaria(o) de Dirección Administrativo.
- Director(a) Departamento Administrativo

- Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.
- Cajero(a) de Tesorería.
- Secretaria(o) de Riteve SyC
- Encargados de la Revisión Técnica.

#### e. Normas y Políticas

- Ley de Tránsito 7331, en su artículo #19 sobre los derechos de circulación del vehículo.
- Los vales tendrán que ser presentados con antelación para no atrasar o entorpecer el proceso y la existencia de fondos en Tesorería.
- La Revisión Técnica Vehicular se realiza de acuerdo al número final de la placa, el cual indica el mes en que se tendrá que llevar el vehículo a Revisión Técnica.

#### f. Documentos Internos

Certificado de Título de Propiedad. Ver anexo 1.

Derechos de Circulación. Ver anexo 2

Comprobante Exoneración de Impuestos Compra de Caja Chica. Ver anexo 3.

Licencia de Conducir. Ver anexo 4.

Cedula de identidad. Ver anexo 5.

#### g. Documentos Externos

Factura.

Tarjeta de Revisión Técnica. Ver anexo 6.

Calcomanía o Stickers. Ver anexo 7.

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Excel

Internet

#### i. Herramientas

Computadora, Impresora, Teléfono.

#### j. Frecuencia

Cada vez que un Vehículo Institucional requiera realizar la Revisión Técnica Vehicular.

#### k. Conceptos

- **Riteve:** es un organismo de inspección que determina la conformidad de los vehículos con la normativa vigente en el país, mediante la verificación de su estado mecánico y nivel de emisiones contaminantes. *Obtenido de <http://www.rtv.co.cr/Empresa.aspx?Seccion=2>*
- **Calcomanía:** etiqueta adhesiva de tamaño variable, usada con fines de control para la regulación del tránsito o con fines publicitarios. *Recopilado de la Ley de Tránsito 7331.*
- **Inspección Técnica de Vehículos:** Es un Servicio con el que se pretende reducir la incidencia de los accidentes por fallos mecánicos sobre la seguridad vial. *Obtenido en <http://www.itvandalucia.com/>*
- **Chofer:** Persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo. Reglamento del Transporte, *obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*

- **Cinturón de seguridad:** Sujeta al viajero a su asiento en algunos vehículos. *Obtenido de [www.wordreference.com](http://www.wordreference.com)*
- **Derechos de circulación:** Autorización formal otorgada por el Estado y el Instituto Nacional de Seguros, para que un vehículo debidamente inscrito pueda circular libremente por todo el territorio nacional. *Obtenido de la Ley de Tránsito 7331.*
- **Alineación de la dirección:** Es cuando todos los componentes de la suspensión y la dirección se encuentran en buenas condiciones y cuando los rines y las llantas ruedan derechas y en línea recta. *Obtenido de <http://www.velocidadmaxima.com/forum/showthread.php?t=137963>*
- **Amortiguadores:** Dispositivo para evitar el efecto de las sacudidas bruscas, como la violencia de un choque, la intensidad de un sonido o la trepidación de una máquina o automóvil. [www.wordreference.com](http://www.wordreference.com)
- **Suspensión:** Es el encargado de mantener las ruedas en contacto con el suelo, absorbiendo las vibraciones, y movimiento provocados por las ruedas en el desplazamiento del vehículo. *Obtenido de <http://www.almuro.net/sitios/Mecanica/suspension.asp?sw12=1>*
- **Fenómetro:** Instrumento para la medición del esfuerzo y equilibrio de frenado, entre ruedas de un mismo eje del vehículo.
- **Plantel vehicular:** lugar designado por una institución para parquear los vehículos de la empresa. *Obtenido de <http://www.congresometro.es/p13.JM%20Perez%20Gavira.pdf>*
- **Oscilaciones:** Es el movimiento que realiza un cuerpo al ir de una posición extrema hasta la otra. *Obtenido de <http://raulcaroy.iespana.es/FISICA/26%20oscilaciones.pdf>*

- **Regloscopio:** Aparato para comprobar y corregir el reglaje de los faros de un automóvil. *Obtenido de:* [http://www.significado-de.com/regloscopio\\_106369.html](http://www.significado-de.com/regloscopio_106369.html)
- **Holguras:** Espacio que queda entre dos piezas que han de encajar una en otra. *Obtenido de:* [www.wordreference.com](http://www.wordreference.com)

## I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Realización de la Revisión Técnica Vehicular</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.c1</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Revisa los expedientes vehiculares o las placas de los vehículos, para conocer qué vehículo tiene que realizar la Revisión Técnica Vehicular.	Encargado(a) de Transportes
2	Llamar a Riteve SyC para solicitar una cita y así conocer el día y la hora que tendrá que llevarse el vehículo o ingresar a la página del Riteve SyC, buscar la opción cita previa, escoger la estación que quiere llevar el vehículo, escoger la fecha y la hora más conveniente y escribir la matrícula del vehículo, como del teléfono de la persona solicitante. Luego le da enviar y automáticamente le aparecerá la fecha y la hora de la cita con el código de referencia.	Encargado(a) de Transportes
3	Una vez solicitada la cita, se envía el vehículo a un chequeo general en un taller de la zona, para verificar el estado actual del vehículo.	Encargado(a) de Transportes
4	Programa al chofer para que lleve el vehículo al taller para su revisión previa.	Encargado(a) de Transportes

5	Entrega el carro al taller designado para que realice una revisión previa.	Chofer
6	Revisa el vehículo.	Encargado(a) del Taller
7	¿Se encuentra bien el vehículo? Si: va al paso #9 No: continua.	Encargado(a) del Taller
8	Realizan las reparaciones pertinentes para que apruebe la revisión técnica vehicular y continua el proceso.	Encargado(a) del Taller
9	Llama al encargado(a) del Transportes del ITCR-SSC para comunicarle que el vehículo se encuentra listo e indica el monto de la revisión.	Encargado(a) del Taller
10	Realiza las gestiones para solicitar un vale para cancelar en el taller y para pagar la revisión técnica.	Encargado(a) de Transportes
11	Envía a un chofer a la Dirección Administrativa para la confección y autorización del vale.	Encargado(a) de Transportes
12	Llega a Dirección Administrativa y le brinda los datos a la Secretaria(o) de la Dirección Administrativa, para la confección del vale.	Chofer
13	Confecciona el vale y lo envía a la Dirección Administrativa para su autorización.	Secretaria(o) de Dirección Administrativa
14	Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) de la Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo
15	Recibe y entrega el vale al chofer.	Secretaria(o) de Dirección

		Administrativa
16	Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para el trámite correspondiente a la solicitud del vale.	Chofer
17	Entrega la autorización al Tesorero de la Unidad, para que autorice el vale.	Chofer
18	Recibe y revisa el vale.	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.
19	¿Está correcto el vale? Si: continua No: va al paso #12	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.
20	Entrega el vale al chofer	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.
21	Pasa a la Caja de la Tesorería donde presentan el vale.	Chofer
22	Entrega el vale al cajero(a)	Chofer
23	Revisa que el vale tengan las autorizaciones correspondientes.	Cajero(a)
24	¿El vale cuenta con las autorizaciones? No: lo devuelve para que se completen y continua con el	Cajero(a)

	paso #22. Si: continua	
25	Realiza el trámite correspondiente para otorgar el vale e imprime el recibo de dinero y lo entrega al chofer para su firma.	Cajero(a)
26	Firma el recibido del dinero y lo devuelve al Cajero(a)	Chofer
27	Entrega el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.	Cajero(a)
28	Recibe el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.	Chofer
29	Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara el momento para ir a retirar el vehículo del taller.	Chofer
30	Cuando otro Chofer esté disponible, les indica que vayan a recoger el vehículo al taller.	Encargado(a) de Transportes
31	Los choferes se dirigen a recoger el vehículo que se encuentra en el taller.	Chofer
32	Llegan al taller, presentan el comprobante de exoneración de impuestos, y cancela las factura.	Chofer
33	Entrega la factura y la copia del comprobante de exoneración de impuestos.	Encargado(a) del Taller
34	Recibe la factura y la copia del comprobante de exoneración de impuestos.	Chofer
35	Se traslada con el vehículo al plantel vehicular del Área de Transportes de la Sede.	Chofer
36	Antes de la cita se deberá revisar el automotor, para verificar que cuente con todas las herramientas necesarias y comprueba que todo funcione de la mejor manera.	Chofer

37	<p>¿Está todo correcto?</p> <p>Si: va al paso #39</p> <p>No: Continúa</p>	Chofer
38	Se completan las herramientas de otro vehículo, mientras se gestiona la compra respectiva.	Chofer
39	Entrega la solicitud del servicio de transporte al chofer, para que pueda ir a Riteve SyC a realizar la Revisión Técnica Vehicular.	Encargado(a) de Transportes
40	Conduce el automotor a Riteve SyC a su respectiva revisión.	Chofer
41	Llega a Riteve SyC, se parquea el vehículo y se realiza el registro correspondiente.	Chofer
42	Registra el vehículo ante la Secretaria de Riteve SyC, donde facilita los datos del vehículo y los datos de la persona que lo conduce.	Chofer
43	Cancela el servicio y solicita la factura a nombre del ITCR.	Chofer
44	Entrega la factura y un comprobante que se entrega al Encargado de realizar la Revisión Técnica.	Secretaria Riteve SyC
45	Procede a realizar fila con el vehículo para la revisión del mismo.	Chofer
46	Cuando le corresponda su turno de pasar al vehículo, el chofer deberá seguir todas las indicaciones del Encargado de la Revisión Técnica. En donde el primer paso es la inspección visual que busca revisar las condiciones como: luces, direccionales, luz de freno, escobillas, cinturones, seguros de puertas, equipo de seguridad, además de la búsqueda de holguras en el chasis. Segundo: se revisan los	Chofer

	amortiguadores cuyo objetivo es medir la diferencia de la amortiguación y la suspensión a través de oscilaciones a las que el vehículo es sometido. Tercero: es la revisión por medio de un regloscopios la alineación de las luces y su intensidad y busca asegurar la visibilidad del conductor en carretera. Cuarto. Es el Fenómetro cuyo objetivo es revisar las condiciones de los frenos traseros, delanteros y de mano. Quinto. Emisión de gases. Que se encarga de revisar la emisión de gases contaminantes. Sexto. Es la entrega de los resultados.	
47	Entrega los resultados de la Revisión Técnica Vehicular	Encargado(a) de la Revisión Técnica Vehicular
48	¿Aprueba la Revisión Técnica Vehicular? Si: va al paso #50 No: Continúa	Chofer
49	Se recibe la Tarjeta de Revisión Técnica con los resultados de la revisión, en donde se identifica el día y la hora para volver a realizar la revisión técnica vehicular y continúa con el paso #52.	Chofer
50	Recibe la calcomanía y la Tarjeta de Revisión Técnica con los resultados de la Revisión Técnica Vehicular.	Chofer
51	Pega la calcomanía en el parabrisas del vehículo y se guarda la Tarjeta de Revisión Técnica con los demás documentos del vehículo.	Chofer
52	Regresa al plantel vehicular del ITCR-SSC.	Chofer
53	Entrega la factura al encargado(a) del Área de Transportes	Chofer
54	Recibe la factura y agrega al dorso el monto en letras y en	Encargado(a) de

	números, además la codificación de la misma.	Transportes						
55	Envía la factura al Director(a) del Departamento Administrativo para que la firme.	Encargado(a) de Transportes						
56	Recibe, firma la factura y la entrega al Encargado(a) de Transportes.	Director(a) del Departamento Administrativo						
57	Recibe la factura y la entrega al chofer para que liquide el vale.	Encargado(a) de Transportes						
58	Recibe la factura y se dirige a Tesorería a liquidar el vale.	Chofer						
59	Entrega la factura al Cajero(a) y el efectivo en caso de que sobrara.	Chofer						
60	Recibe la factura y realiza la liquidación del vale.	Cajero(a)						
Fin del Proceso								
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b></td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobó:</b></td> </tr> <tr> <td><b>Erick Palacios Rodríguez</b></td> <td><b>Evelyn Bustos Rojas</b></td> <td><b>Mildred Zúñiga Carvajal</b></td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Erick Palacios Rodríguez</b>	<b>Evelyn Bustos Rojas</b>	<b>Mildred Zúñiga Carvajal</b>
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>						
<b>Erick Palacios Rodríguez</b>	<b>Evelyn Bustos Rojas</b>	<b>Mildred Zúñiga Carvajal</b>						

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA



TEC

Tecnológico de Costa Rica

Procedimiento:

Realización de la Revisión Técnica Vehicular

Responsable:

Encargado de Transportes

Código: DA.II.2.c1

Página: 111 a 134

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaria de Ríteve	Encargado(a) de la Revisión Técnica
Inicio de procedimiento									
1. Revisar los expedientes vehiculares o las placas de los vehículos, para conocer que vehículo tiene que realizar la Revisión Técnica Vehicular.									
2. Llamar a Ríteve SyC para solicitar una cita y así conocer el día y la hora que tendrá que llevarse el vehículo o ingresar a la página del Ríteve SyC, buscar la opción cita previa, escoger la estación que quiere llevar el vehículo, escoger la fecha y la hora más conveniente y escribir la matrícula del vehículo, como del teléfono de la persona solicitante. Luego le da enviar y automáticamente le aparecerá la fecha y la hora de la cita con el código de referencia.									
3. Una vez solicitada la cita, se envía el vehículo a un chequeo general en un taller de la zona, para verificar el estado actual del vehículo.	 								

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaria de Riteve	Encargado(a) de la Revisión Técnica
4. Programa al chofer para que lleve el vehículo al taller para su revisión previa.	1 4								
5. Entrega el carro al taller designado para que realice una revisión previa.		5							
6. Revisa el vehículo. ¿Se encuentra bien? Si va al paso #8 No: continúa.			6						
7. ¿Se encuentra bien el vehículo? Si va al paso #9 No: continúa.			7						
8. Realizan las reparaciones pertinentes para que apruebe la revisión técnica vehicular y continúa el proceso.			8 2						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaria de Riego	Encargado(a) de la Revisión Técnica
9. Llama al encargado(a) del Transportes del ITCR-SSC para comunicarle que el vehículo se encuentra listo e indica el monto de la revisión.									
10. Realiza las gestiones para solicitar un vale para cancelar en el taller y para pagar la revisión técnica.									
11. Envía a un chofer a la Dirección Administrativa para la confección y autorización de los vales.									
12. Llega a dirección Administrativa y le brinda los datos a la Secretaria(o) de la Dirección Administrativa, para la confección del vale.									
13. Confecciona el vales y lo envía a la Dirección Administrativa para su autorización.									
14. Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) de la Dirección Administrativa									
15. Recibe y entrega el vale al chofer.									

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiam y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaria de Rllove	Encargado(a) de la Revisión Técnica
16. Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para el trámite correspondiente a la solicitud del vale.				3					
17. Entrega la autorización al Tesorero de la Unidad, para que autorice el vale.		16							
18. Recibe y revisa el vale		17				18			
19. ¿Está correcto el vale? Sí: continua No: va al paso #13						19			
20. Entrega el vale al chofer						20			
21. Pasa a la Caja de la Tesorería donde presenta el vale.		21							
22. Entrega el vale al cajero(a)		22							
		4							

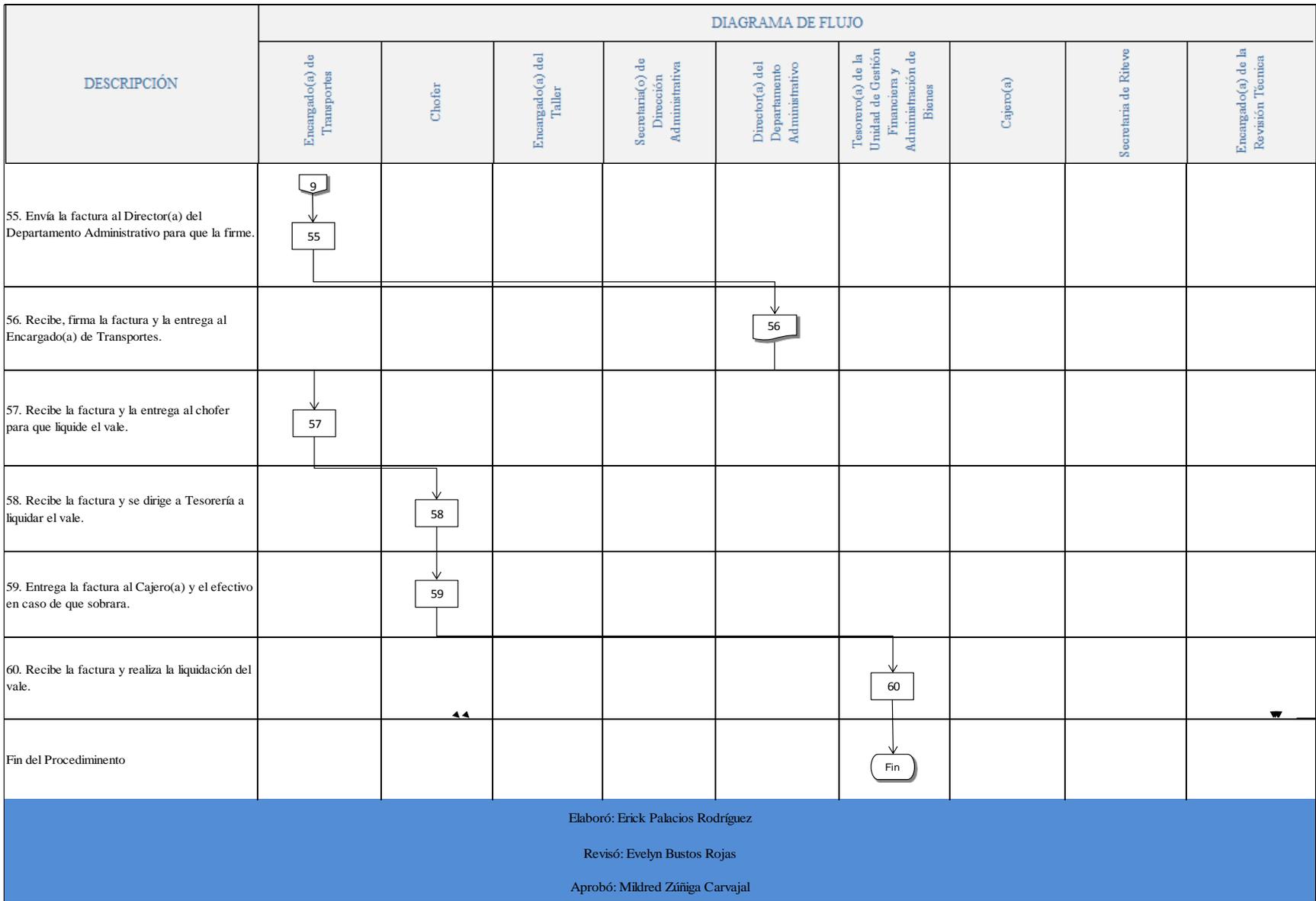
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaria de Rileve	Encargado(a) de la Revisión Técnica
23. Revisa que los vales tengan las autorizaciones correspondientes.		4					23		
24. ¿El vale cuentan con las autorizaciones? No: lo devuelve para que se complete y continua con el paso #22. Si: continua.							24		
25. Realiza el trámite correspondiente para otorgar el vale e imprime el recibo de dinero y lo entrega al chofer para su firma.							25		
26. Firma el recibido del dinero y lo devuelve al cajero.		26							
27. Entrega el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.							27		
28. Recibe el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.		28							
29. Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara el momento para ir a retirar el vehículo del taller.		29							
		5							

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaría(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaría de Rileve	Encargado(a) de la Revisión Técnica
30. Cuando otro Chofer esté disponible, les indica que vayan a recoger el vehículo al taller.		5							
31. Los choferes se dirigen a recoger el vehículo que se encuentra en el taller.		30							
32. Llegan al taller, presentan el comprobante de exoneración de impuestos y cancela las factura,		31							
33. Entrega la factura y la copia del comprobante de exoneración de impuestos.		32							
34. Recibe la factura y la copia del comprobante de exoneración de impuestos.			33						
35. Se traslada con el vehículo al plantel vehicular del Área de Transportes de la Sede.		34							
36. Antes de la cita se deberá revisar el automotor, para verificar que cuente con todas las herramientas necesarias y comprueba que todo funcione de la mejor manera.		35							
		36							
		6							

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaria de Riteve	Encargado(a) de la Revisión Técnica
37. ¿Está todo correcto? Si: va al paso #39 No: Continúa									
38. Se completan las herramientas de otro vehículo, mientras se gestiona la compra respectiva.									
39. Entrega la solicitud del servicio de transporte al chofer, para que pueda ir a Riteve SyC a realizar la Revisión Técnica Vehicular.									
40. Conduce el automotor a Riteve SyC a su respectiva revisión.									
41. Llega a Riteve SyC, se parquea el vehículo y se realiza el registro correspondiente.									
42. Registra el vehículo ante la Secretaría de Riteve SyC, donde facilita los datos del vehículo y los datos de la persona que lo conduce.									
43. Cancela el servicio y solicita la factura a nombre del ITCR.									

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Secretaria de Ríveve	Encargado(a) de la Revisión Técnica
44. Entrega la factura y un comprobante que se entrega al Encargado de realizar la Revisión Técnica.		7						44	
45. Procede a realizar fila con el vehículo para la revisión del mismo.		45							
46. Cuando le corresponda su turno de pasar al vehículo, el chofer deberá seguir todas las indicaciones del Encargado de la Revisión Técnica. En donde el primer paso es la inspección visual que busca revisar las condiciones como: luces, direccionales, luz de freno, escobillas, cinturones, seguros de puertas, equipo de seguridad, además de la búsqueda de holguras en el chasis. Segundo: se revisan los amortiguadores cuyo objetivo es medir la diferencia de la amortiguación y la suspensión a través de oscilaciones a las que el vehículo es sometido. Tercero: es la revisión por medio de un regloscopios la alineación de las luces y su intensidad y busca asegurar la visibilidad del conductor en carretera. Cuarto. Es el Fenómetro cuyo objetivo es revisar las condiciones de los frenos traseros, delanteros y de mano. Quinto. Emisión de gases. Que se encarga de revisar la emisión de gases contaminantes. Sexto. Es la entrega de los resultados.		46							
47. Entrega los resultados de la Revisión Técnica Vehicular									47
									8





Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Cantidad de vehículos institucionales que cumplen con la Revisión Técnica Vehicular
- Cantidad de vehículos institucionales que no cumplen con la Revisión Técnica Vehicular y deben ir a re inspección.

## o. Anexos

### Anexo 1. Título de Propiedad del Vehículo.

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DE BIENES MUEBLES REG054  
TITULO DE PROPIEDAD DE VEHICULOS 31.03.2009

NO.PLACA....: 265 \*\* 000178  
Citas de Inscrip: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA.....: 31.03.2009  
Citas de Movim...: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA/PRES: 30.03.2009

Estilo....: COROLLA GLI Utilizac: NO APLICA  
Marca.....: TOYOTA Capaci...: \*\*\*\*\*5 Personas.  
Categoría.: AUTOMOVIL Año.....: 2009  
Serie.....: JTDBR42E60J013506 Color...: AZUL  
Carrocería: SEDAN 4 PUERTAS Peso Bru: \*\*1625 KGRMS.  
Vin.....: JTDBR42E60J013506 Chasfa..: JTDBR42E60J013506  
Est.Tribut: DEBE DERECHOS DE ADUANA Tracción: 4X2  
No.Motor: 12Z31B2098 Cilindrada: \*\*1794 C.C Pot: 97.00 KW  
Marca: TOYOTA  
Propietario : INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA  
Estado Civil: DESCONOCIDO / CEDULA JURIDICA 4-000-042145  
\*\*\*\*\*PIN DE TITULO DE PROPIEDAD \*\*\*\*\*  
JGF001

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE  
JUAN PABLO GHIONE FERRET  
REGISTRADOR N° 14

### Anexo 2. Derechos de Circulación

PLACA No. 265 00000178

1029618  
República de Costa Rica  
Derecho de Circulación

PERIODO: 2010  
No. Comprobante: 1028371  
No. Transacción: 575759

INFORMACION DE CONCEPTOS DE PAGO (VER DETALLE DE CODIGOS AL DORSO)

3	12,871.00	: 34	290.00
7	5,171.00	: 35	104.00
11	3,080.00	: 36	1,446.00
12	1,290.00		
13	180.00		
14	400.00		

TOTAL: \*\*\*\*\*29,866.00

SEDE: SEDE CARTAGO

REGISTRADOR: INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

FECHA DE EMISIÓN: 18-12-2009

NO. DE CEDULA: 4000042145

MARCA: TOYOTA ESTILO: COROLLA GLI MODELO: 2007 CAPACIDAD: 5

NÚMERO DE PLACA: JTDBR42E60J013506 VALOR FISCAL: 2349277

NÚMERO DE MOTOR: 12Z31B2098 VALOR FISCAL: 11,850,000.00

Adquiera el Seguro Su VIDA y así proteja a todos los ocupantes de su vehículo.

LOS SEGUROS DEL INS TIENEN LA GARANTIA DEL ESTADO.  
Más información en [www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com) o en TELEFONO: 800-825-3467

10 285 48

### Anexo 3. Comprobante Exoneración de Impuestos Compra por Caja Chica

 <b>SSC-TEC</b> <small>Instituto Tecnológico de Costa Rica Sede Regional San Carlos</small>	<b>Instituto Tecnológico de Costa Rica</b> <small>Cédula Jurídica 4-000-042145-07          Teléfono 2401-3000 Fax. 2475-5395 ó 2475-5987          Apartado 4400-223, Santa Clara, San Carlos</small>
	<b>COMPROBANTE EXONERACION DE IMPUESTOS          COMPRA POR CAJA CHICA</b>
Nombre del proveedor _____	Cédula del proveedor _____
Aplíquese a Factura (s) #: _____ Con fecha: ____/____/____ <small style="margin-left: 250px;">D      M      A</small>	
Monto Gravado: ₡ _____ Monto I.V. ₡ _____ Total a pagar exento: ₡ _____	
Comprador, Cédula _____	Firma _____
Sello <span style="color: red; font-weight: bold;">Nº 703</span>	
Nota Importante: Según Ley 7293, Art. 6 del 31 de marzo de 1992, el I.T.C.R. está exento del pago de impuestos. Conserve el original de este comprobante para efectos de su liquidación de impuestos ante tributación directa	
IMPRENTA SAN CARLOS S.A. Tel: 2400-1930 <span style="float: right;">ORIGINAL: Proveedor COPIA: Contabilidad</span>	

### Anexo 4. Cedula de Identidad



### Anexo 5. Licencia de Conducir



Anexo 6. Tarjeta de Revisión Técnica

mopt		ctp		No. 5707295		Riteve Syl		rtv	
TARJETA DE REVISIÓN TÉCNICA No. 009000000346122									
Motocicla <b>265000178</b>	No. de Clases / Código VNI <b>JTDBR42E60J013506 / JTDBR42E60J013506</b>	No. Motor <b>1223182098</b>							
Marca <b>TOYOTA</b>	Modelo <b>CORDOLLA GLI</b>	Motor <b>ZZE142L-AEMNK 2009</b>							
Clasificación de Vehículo <b>04 BS AUTOMOVIL SEDAN 4 PUERTAS</b>	Peso Tipo (En su defecto Peso Neto) <b>1625</b>	Peso (En su defecto Peso Bruto) <b>1625</b>							
No. de puertas (si aplica) <b>4</b>	No. de plazas <b>5</b>	Tracción <b>4X2</b>							
Marca de Motor <b>TOYOTA</b>	Tipo de Motor <b>0</b>	Componente <b>Gasolina</b>	No. de Cilindros <b>4</b>	Consumo (km/l) <b>1794</b>	Potencia (CV) <b>97</b>				
Fecha de Inspección <b>13/04/2009</b>	Fecha máxima de re-inspección	Fecha primer registro en su defecto (L de Inscrp.) <b>26/01/2009</b>	Valores base <b>Agosto 2011</b>						
INFORME DEL VEHICULO SEGUN LOS PUNTOS INDICADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REVISION									
Código	Descripción								Gravedad
NA	*NO APLICA								COR=0,01%V HCR=10p.p.m COA=0,01%V HCA=10p.p.m CO2R=15,20%V CO2A=15,10%V
OBSERVACIONES									
Servicio de actualización de datos después de inscripción									
Resultado Revisión <b>FAVORABLE</b>		Datos Inspectores			Firma Inspectores		Barcode		
SEGUN NORMATIVA DEL MOPT		Resol. 5527	Agosto 5527	Línea 1			* 5 7 0 7 2 9 5 *		

Anexo 7. Calcomanía de Revisión Técnica Vehicular



	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.d1	139 a 146
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso		Rige a Partir de
Manejo del Movimiento de la Tarjetahabiente		Noviembre, 2010
Responsable		Elaborado por
Encargada(o) del Área de Transportes		Erick Palacios Rodríguez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a. Introducción .....	140
b. Objetivo o Propósito .....	140
c. Alcance .....	140
d. Responsables.....	140
e. Normas y Políticas.....	140
f. Documentos Internos .....	141
g. Documentos Externos .....	141
h. Sistemas de Información.....	141
i. Herramientas.....	141
j. Frecuencia .....	141
k. Conceptos.....	141
l. Descripción de operaciones.....	142
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	144
n. Indicadores.....	145
o. Anexos .....	146

## 4. Manejo del Movimiento de la Tarjetahabiente

### a. Introducción

Para el consumo de combustible se cuenta con el mecanismo proporcionado por la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), mediante tarjeta de débito a cada uno de los choferes y funcionarios(as) autorizados(as). Para lo cual se cuenta con un monto de dinero que se le deposita a RECOPE y el cual se le habita al ITCR en una cuenta de débito en el BNCR.

### b. Objetivo o Propósito

Generar una consulta de las compras de combustible hechas, por medio de la tarjeta “Flota” BNCR-RECOPE, para visualizar los movimientos realizados.

### c. Alcance

Este procedimiento es verificado por parte del Encargado(a) del Área de Transportes, Director(a) del Departamento Administrativa, Director de Sede, además del Banco Nacional de Costa Rica.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes

### e. Normas y Políticas

- Solo tendrán uso al sistema aquellas personas autorizadas por el Director(a) del Departamento Administrativo de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- La tarjeta madre se registra en el Banco con el nombre del Encargado(a) del Área de Transportes del ITCR Sede Regional San Carlos.

- La tarjeta madre solo la poseerá el encargado(a) del Área de Transportes del ITCR Sede Regional San Carlos.
- Manual de Uso de Tarjeta Electrónica Compra de Combustible, de RECOPE.
- Solo se tendrá 3 minutos para ingresar la clave antes de que el tiempo expire. Si esto sucede, deberá presionar la tecla especial f5 para recargar el teclado virtual.

#### f. Documentos Internos

N/A

#### g. Documentos Externos

Informe del Movimiento de la Tarjeta TECC. Ver anexo 1.

#### h. Sistemas de Información

BN Banking.

#### i. Herramientas

Computadora, Internet, Impresora.

#### j. Frecuencia

Una vez al mes el Banco emite un informe, pero se puede consultar en cualquier momento.

#### k. Conceptos

- **Internet Banking:** Sistema del Banco Nacional de Costa Rica, que permitirá a los administradores definidos por el cliente a acceder las cuentas maestras para las cuales fue autorizado y a los tarjeta habientes consultar sus transacciones de compra de combustible. *Obtenido de*

[http://www.recope.go.cr/info\\_clientes/cliente\\_directo/MANUAL%20USO%20TARJETA%20ELECTRONICA.pdf](http://www.recope.go.cr/info_clientes/cliente_directo/MANUAL%20USO%20TARJETA%20ELECTRONICA.pdf)

- **Tarjetahabiente:** Persona poseedor(a) de la tarjeta. *Obtenido de* [http://www.significado-de.com/tarjetahabiente\\_120248.html](http://www.significado-de.com/tarjetahabiente_120248.html)
- **Online:** Cualquier trabajo que una organización o persona presta a través de internet. *Obtenido de* <http://www.alegsa.com.ar/Dic/servicio%20online.php>
- **Interfaz:** Es la parte de una aplicación que el usuario ve y con la cual interactúa. *Obtenido de* <http://www.monografias.com/trabajos6/inus/inus.shtml>.
- **Tarjeta TECC:** Convenio de Operaciones del Uso de la Tarjeta Electrónica para el pago de Compra de Combustible, suscrito entre Refinadora Costarricense de Petróleo y Banco Nacional de Costa Rica, el cual incluye los sistemas informativos de RECOPE y BNCR.

## I. Descripción de operaciones

 <b>Manejo del Movimiento de una Tarjetahabiente</b> <span style="float: right;"><b>DA.II.2.d1</b></span>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Busca la opción de acceso a internet en el computador.	Encargado(a) de Transportes
2	Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. <a href="http://www.bncr.fi.cr">www.bncr.fi.cr</a>	Encargado(a) de Transportes
3	Una vez ingresado a la página del Banco Nacional de Costa	Encargado(a) de

	Rica, selecciona la casilla de BN internet Banking.	Transportes
4	Ingresa en la casilla de identificación el número de cedula de la persona dueña de la cuenta y pulsar el botón de ingresar.	Encargado(a) de Transportes
5	Ingresa la clave para ingresar a la cuenta online haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual.	Encargado(a) de Transportes
6	Elige la casilla que dice tarjeta, en la barra de menú que aparece en la interfaz.	Encargado(a) de Transportes
7	Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	Encargado(a) de Transportes
8	Selecciona la opción de Movimientos de Tarjetahabiente	Encargado(a) de Transportes
9	Selecciona el periodo a consultar en la opción que aparece en la interface.	Encargado(a) de Transportes
10	Se podrá ver todas las transacciones realizadas por medio de la tarjeta madre en el periodo determinado.	Encargado(a) de Transportes
11	Cierra la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	Encargado(a) de Transportes

Fin del Proceso

**Elaboró:**

**Erick Palacios Rodríguez**

**Revisó:**

**Evelyn Bustos Rojas**

**Aprobó:**

**Mildred Zúñiga Carvajal**

m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.

<b>INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA</b> <i>Manejo del Movimiento de una Tarjetahabiente</i>	
<b>Procedimiento:</b>	<i>Manejo del Movimiento de una Tarjetahabiente</i>
<b>Responsable:</b> Encargado(a) de Transportes	<b>Código:</b> DA.II.2.d1 <b>Página:</b> 135 a 142
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Diagrama de Flujo</b>
	Encargado(a) de Transportes
Inicio del Procedimiento	
1. Busca la opción de acceso a internet en el computador.	
2. Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. www.bncr.fi.cr	
3. Una vez ingresado a la página del Banco Nacional de Costa Rica, selecciona la casilla de BN internet Banking.	
4. Ingresa en la casilla de identificación el número de cédula de la persona dueña de la cuenta y pulsar el botón de ingresar.	
5. Ingresa la clave para ingresar a la cuenta online haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual.	
6. Elige la casilla que dice tarjeta, en la barra de menú que aparece en la interfaz.	

DESCRIPCIÓN	Diagrama de Flujo
	Encargado(a) de Transportes
7. Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	 ↓ 
8. Selecciona la opción de movimientos de tarjetahabiente	 ↓ 
9. Selecciona el periodo a consultar en la opción que aparece en la interface.	 ↓ 
10. Se podrá ver todas las transacciones realizadas por medio de la tarjeta madre en el periodo determinado.	 ↓ 
11. Cierra la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	 ↓ 
Fin del Procedimiento	

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
 Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
 Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

#### n. Indicadores

- Número de Consultas de los Movimientos de la Cuenta Maestra.

o. Anexos

Anexo 1. Informe del Movimiento de Tarjeta TECC

**Movimientos de tarjeta TECC**

**AGOSTO - 2010**

Número de tarjeta: 4808-5302-0817-6612  
Nombre: EVELIN BUSTOS ROJAS  
Fecha corte: AGOSTO 2010

Total débitos: 192,353.00      Total créditos: 0.00

Referencia	Fecha	Establecimiento	Monto	Placa	Kms.	Litros
00000565981	09/08/2010	MAXISERVICIOS MECO	39,000.00		0	0
00000566067	09/08/2010	MAXISERVICIOS MECO	107,353.00		0	0
00000658657	16/08/2010	ESTACION FLORENCIA	23,000.00		0	0
00000865113	26/08/2010	SERVICENTRO FLORENCIA	23,000.00		0	0
1						

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.e1	148 a 155
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Manejo de los Parámetros de la Tarjeta TECC	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a. Introducción .....	148
b. Objetivo o Propósito .....	148
c. Alcance .....	148
d. Responsables.....	148
e. Normas y Políticas.....	148
f. Documentos Internos .....	149
g. Documentos Externos .....	149
h. Sistemas de Información.....	149
i. Herramientas.....	149
j. Frecuencia .....	149
k. Conceptos.....	149
l. Descripción de operaciones.....	150
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	152
n. Indicadores.....	155

## 5. Manejo de los Parámetros de la Tarjeta TECC

### a. Introducción

La utilización de una cuenta bancaria necesita que alguien de las pautas a seguir, por esta razón el que posea la tarjeta madre dará los parámetros para su uso, permitiendo que las tarjetas que estén disponibles puedan ser utilizadas de la mejor manera. Además estos parámetros ayudan en caso de que se extraviara una tarjeta, ya que se puede bloquear o cancelar vía Internet Banking, asimismo se puede modificar el número y monto máximo de transacciones diarias.

### b. Objetivo o Propósito

Modificar los parámetros de horario, monto y frecuencia de cada una de las tarjetas “Flota” BNCR-RECOPE, que utilizan los Choferes y Funcionarios no Choferes para la compra de combustible.

### c. Alcance

Este procedimiento es verificado por parte del Encargado(a) de Transportes, Director(a) Departamento Administrativa, Director de Sede, además del Banco Nacional de Costa Rica.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes

### e. Normas y Políticas

- Solo tendrán uso al sistema aquellas personas autorizadas por el Departamento Administrativo de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- La tarjeta madre se registrará en el Banco con el nombre del Encargado(a) de Transportes del ITCR Sede Regional San Carlos.

- Las tarjetas BN-RECOPE de los funcionarios tendrán un número y un monto máximo de compras diarias.
- Solo para la compra de combustible se podrá utilizar dichas tarjetas “Flota” BN-RECOPE
- Manual de Uso de Tarjeta Electrónica Compra de Combustible, de RECOPE.
- Solo se tendrá 3 minutos para ingresar la clave antes de que el tiempo expire. Si esto sucede, deberá presionar la tecla especial f5 para recargar el teclado virtual.

#### f. Documentos Internos

N/A

#### g. Documentos Externos

N/A

#### h. Sistemas de Información

BN Banking.

#### i. Herramientas

Computadora, Internet, Impresora.

#### j. Frecuencia

Se puede revisar y cambiar los parámetros de las tarjetas TECC cuando así se requiera.

#### k. Conceptos

- **BN Banking:** Sistema del Banco Nacional de Costa Rica, que permitirá a los administradores definidos por el cliente a acceder las cuentas maestras

para las cuales fue autorizado y a los tarjeta habientes consultar sus transacciones de compra de combustible.

- **Monto Máximo de Consumo:** Monto diario asignado en colones, según el vehículo que usualmente utiliza el funcionario tarjeta habiente.
- **Horario:** Será definido según horario habitual, funciones y disponibilidad del funcionario tarjeta habiente.
- **Parámetros:** Cantidad de transacciones por día, sin superar el límite diario establecido.

*Todos los conceptos mencionados anteriormente fueron sustraídos del Manual del Uso de Tarjeta Electrónica BNCR-RECOPE.*

## I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Manejo de los Parámetros de Tarjeta TECC</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.e1</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Busca la opción de acceso a internet en el computador.	Encargado(a) de Transportes
2	Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. <a href="http://www.bncr.fi.cr">www.bncr.fi.cr</a>	Encargado(a) de Transportes
3	Una vez ingresado a la página del Banco Nacional de Costa Rica, se seleccionara la casilla de BN internet Banking.	Encargado(a) de Transportes
4	Ingresa en la casilla de identificación el número de cédula de la persona dueña de la cuenta.	Encargado(a) de Transportes

5	Ingresar la clave para ingresar a la cuenta online, haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual.	Encargado(a) de Transportes
6	Elegir la casilla que dice tarjeta, en la barra de menú que aparece en la interface.	Encargado(a) de Transportes
7	Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	Encargado(a) de Transportes
8	Selecciona la opción de Parámetros de Tarjeta TECC.	Encargado(a) de Transportes
9	Ya seleccionada la opción de parámetro de tarjeta TECC, se abrirá un recuadro con el nombre de “parámetro de tarjeta TECC, consulta de cuenta maestra”. Luego se tendrá que seleccionar el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo, ahí se abrirán todas las cuentas que nacen de la tarjeta madre.	Encargado(a) de Transportes
10	Selecciona el número de tarjeta de algún funcionario autorizado.	Encargado(a) de Transportes
11	Una vez seleccionada la tarjeta el sistema muestra los datos a modificar del usuario: Estado de la tarjeta, hora de entrada y salida del funcionario, el monto máximo diario autorizado y el número máximo de las transacciones por día.	Encargado(a) de Transportes
12	Para modificar alguno de los datos mostrados, presione el botón de “Modificar Parámetros” para tener acceso a los	Encargado(a) de Transportes

	datos y modificar cualquiera de ellos.	
13	Una vez modificados los parámetros requeridos se procesan los cambios para lo cual se debe presionar el botón "Procesar".	Encargado(a) de Transportes
14	Cancela la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	Encargado(a) de Transportes
Fin del Proceso		
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez		
<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas		
<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal		

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

Procedimiento:

*Manejo de los Parametros de la Tarjeta  
TECC*

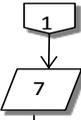
Responsable: Encargado(a) de  
Transportes

Código: DA.II.2.e1

Página: 142 a 151



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Encargado(a) de Transportes
Inicio del Procedimiento	Inicio
1. Busca la opción de acceso a internet en el computador.	1
2. Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. www.bncr.fi.cr	2
3. Una vez ingresado a la página del Banco Nacional de Costa Rica, selecciona la casilla de BN internet Banking.	3
4. Ingresa en la casilla de identificación el número de cédula de la persona dueña de la cuenta y pulsar el botón de ingresar.	4
5. Ingresa la clave para ingresar a la cuenta online haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual.	5
6. Elige la casilla que dice tarjeta, en la barra de menú que aparece en la interfaz.	6 1

DESCRIPCIÓN	Diagrama de Flujo
	Encargado(a) de Transportes
7. Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	
8. Selecciona la opción de Parámetros de Tarjeta TECC.	
9. Ya seleccionada la opción de parámetro de tarjeta TECC, se abrirá un recuadro con el nombre de “parámetro de tarjeta TECC, consulta de cuenta maestra”. Luego se tendrá que seleccionar el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo, ahí se abrirán todas las cuentas que nacen de la tarjeta madre.	
10. Selecciona el número de tarjeta de algún funcionario autorizado.	
11. Una vez seleccionada la tarjeta, el sistema muestra los datos a modificar del usuario: Estado de la tarjeta, hora de entrada y salida del funcionario, el monto máximo diario autorizado y el número máximo de las transacciones por día.	
12. Para modificar alguno de los datos mostrados, presione el botón de “Modificar Parámetros” para tener acceso a los datos y modificar cualquiera de ellos.	
13. Una vez modificados los parámetros requeridos se procesan los cambios para lo cual se debe presionar el botón “Procesar”.	
14. Cancela la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	
Fin del Procedimiento	

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

#### n. Indicadores

- Número de veces que es necesario cancelar una tarjeta al año.
- Número de veces que es necesario bloquear una tarjeta al año.
- Número de veces que se requiere activar una tarjeta al año.

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.f1	157 a 164
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso		Rige a Partir de
Manejo del Movimiento de una Maestra		Noviembre, 2010
Responsable		Elaborado por
Encargada(o) del Área de Transportes		Erick Palacios Rodríguez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

### Tabla de Contenido

a. Introducción .....	157
b. Objetivo o Propósito .....	157
c. Alcance .....	157
d. Responsables.....	157
e. Normas y Políticas.....	157
f. Documentos Internos .....	158
g. Documentos Externos .....	158
h. Sistemas de Información.....	158
i. Herramientas.....	158
j. Frecuencia .....	158
k. Conceptos.....	158
l. Descripción de operaciones.....	159
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	161
n. Indicadores.....	163
o. Anexos.....	164

## 6. Manejo del Movimiento de una Maestra

### a. Introducción

El movimiento de una maestra permite conocer dos informes que le permite al Encargado(a) de Transportes llevar un control de las compras de combustible, así como la toma de decisiones que puede surgir de acuerdo a los movimientos ejecutados. Uno de los informes “Movimientos Resúmenes por Maestra” muestra en un periodo determinado los totales consumidos en combustibles por funcionario autorizado. El otro de los informes “Movimiento de Tarjetas Usuarías por Maestra” muestra todas las compras realizadas por funcionario autorizado en un periodo determinado y desglosadas.

### b. Objetivo o Propósito

Realizar controles y seguimiento de las tarjetas que utilizan los choferes y funcionarios no choferes, así como el control de saldos de la cuenta maestra.

### c. Alcance

Este procedimiento es verificado por parte del encargado(a) del Área de Transportes, Director(a) del Departamento Administrativo, Director de Sede, además del Banco Nacional de Costa Rica.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes

### e. Normas y Políticas

- Solo tendrán uso al sistema aquellas personas autorizadas por el departamento administrativo de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- La tarjeta madre se registrará en el Banco con el nombre del Encargado(a) de Transportes del ITCR Sede Regional San Carlos.

- Las tarjetas BN-RECOPE de los funcionarios tendrán un número y un monto máximo de compras diarias.
- Solo para la compra de combustible se podrá utilizar dichas tarjetas “Flota” BN-RECOPE
- Manual de Uso de Tarjeta Electrónica Compra de Combustible, de RECOPE.
- Solo se tendrá 3 minutos para ingresar la clave antes de que el tiempo expire. Si esto sucede, deberá presionar la tecla especial f5 para recargar el teclado virtual.

#### **f. Documentos Internos**

N/A

#### **g. Documentos Externos**

Informe de Movimientos Resúmenes por Maestra. Ver anexo 1.

Informe de Movimientos de Tarjetas Usuarías por Maestra. Ver anexo 2.

#### **h. Sistemas de Información**

BN Banking.

#### **i. Herramientas**

Computadora, Internet, Impresora.

#### **j. Frecuencia**

En cualquier momento que se requiera se podrá revisar los informes.

#### **k. Conceptos**

- **Internet Banking:** Sistema del Banco Nacional de Costa Rica, que permitirá a los administradores definidos por el cliente a acceder las cuentas maestras para las cuales fue autorizado y a los tarjeta habientes consultar sus transacciones de compra de combustible.
- **Tarjeta TECC:** Convenio de Operaciones del Uso de la Tarjeta Electrónica para el pago de Compra de Combustible, suscrito entre Refinadora Costarricense de Petróleo y Banco Nacional de Costa Rica. el cual incluye los sistemas informativos de RECOPE y BNCR.
- **Cuenta Maestra:** Cuenta virtual que combina el concepto de tarjeta de crédito y débito e identifica el cliente o a la dependencia presupuestaria utilizado hasta 5 niveles, nivel 1 RECOPE, nivel 2 Gerencia Administrativa y Financiera, nivel 3 Dirección Financiera, nivel 4 Departamento Administrativo de Tesorería y nivel 5 Área de Ingreso. La cuenta maestra tiene asociada la tarjeta maestra y las tarjetas usuarias.
- **Estación de Servicios:** Establecimiento que se ubican el territorio nacional cuya actividad principal es la venta al consumidor final de los productos derivados del petróleo.

*Todos los conceptos mencionados anteriormente fueron sustraídos del Manual de uso de tarjeta electrónica BNCR-RECOPE.*

### I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Manejo del Movimientos de una Maestra</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.f1</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Busca la opción de acceso a internet en el computador	Encargado(a) de

		Transportes
2	Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. <a href="http://www.bncr.fi.cr">www.bncr.fi.cr</a>	Encargado(a) de Transportes
3	Una vez ingresado a la página del Banco Nacional de Costa Rica, se seleccionara la casilla de BN internet Banking.	Encargado(a) de Transportes
4	Ingresa en la casilla de identificación el número, haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual. De cedula de la persona dueña de la cuenta.	Encargado(a) de Transportes
5	Ingresa la clave para ingresar a la cuenta online	Encargado(a) de Transportes
6	Selecciona la casilla que dice tarjeta.	Encargado(a) de Transportes
7	Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	Encargado(a) de Transportes
8	Selecciona la opción de Movimientos de una Maestra.	Encargado(a) de Transportes
9	Elige el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo perteneciente a la cuenta madre.	Encargado(a) de Transportes
10	Selecciona el lapso de tiempo que desea consultar y el tipo de detalle que desea la información: movimiento resumen por maestra o movimientos de tarjetas usuarias por maestra.	Encargado(a) de Transportes

11	Cancela la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	Encargado(a) de Transportes
Fin del Proceso		
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez		
<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas		
<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal		

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma**

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

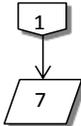
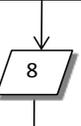
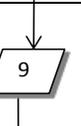
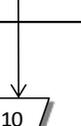
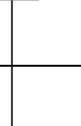
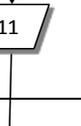
**Procedimiento:** *Manejo del Movimiento de una Maestra*

**Responsable:** Encargado de  
Transportes

**Código:** DA.II.2.f1 **Página:** 151 a 158



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Encargado(a) de Transportes
Inicio del Procedimiento	
1. Busca la opción de acceso a internet en el computador.	
2. Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. www.bncr.fi.cr	
3. Una vez ingresado a la página del Banco Nacional de Costa Rica, selecciona la casilla de BN internet Banking.	
4. Ingresar en la casilla de identificación el número de cédula de la persona dueña de la cuenta y pulsar el botón de ingresar.	
5. Ingresar la clave para ingresar a la cuenta online haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual.	
6. Elige la casilla que dice tarjeta, en la barra de menú que aparece en la interfaz.	

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Encargado(a) de Transportes
7. Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	
8. Selecciona la opción de Movimientos de una Maestra.	
9. Elige el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo perteneciente a la cuenta madre.	
10. Selecciona el lapso de tiempo que desea consultar y el tipo de detalle que desea la información: movimiento resumen por maestra o movimientos de tarjetas usuarias por maestra.	
11. Cancela la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	
Fin del Procedimiento	

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
 Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
 Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

#### n. Indicadores

- Número de veces que se revisa los informes de movimientos resumen por maestra al mes.

- Número de veces que se revisa los informes de movimientos de tarjeta usuarias por maestra al mes.

**o. Anexos.**

Anexo 1. Informe de Movimientos Resúmenes por Maestra.

**BN-Tarjeta de crédito TECC**  
**Movimientos resumen por cuenta maestra**  
**Al día de hoy**

**Cuenta maestra: 01028-01-00-00-00 SEDE REGIONAL SAN CARLOS**  
**Disponible 4,071,937.16 al 22/10/2010 08:27:59**

<i>Fecha/Hora</i>	<i>Detalle</i>	<i>Monto</i>
-------------------	----------------	--------------

**Sub total: 0.00**

<i>Tarjeta</i>	<i>Nombre</i>	<i>Monto de transacciones</i>
4808-5302-0044-1717	CARLOS RAMIREZ CAMPOS	192,499.00
4808-5302-0810-9431	ORLANDO CORDERO Z	274,903.00
4808-5302-0817-6612	EVELIN BUSTOS ROJAS	124,087.00
4808-5302-2338-0389	MELVIN MUÑOZ TORRES	311,563.00
4808-5302-3993-0714	TOMAS GUZMAN H	151,527.00
4808-5302-6806-5689	LUIS CARVAJAL MORA	241,330.00
4808-5302-8911-3534	OSCAR LOPEZ VILLEGAS	11,712.00

**Monto total de transacciones: 1,307,621.00**

Anexo 2. Informe de Movimientos de Tarjetas Usuaras por Maestra.

**BN-Tarjeta de crédito TECC**  
**Movimientos de tarjetas usuarias por cuenta maestra**  
Al día de hoy 

**Cuenta maestra: 01028-01-00-00-00 SEDE REGIONAL SAN CARLOS**  
**Disponible 4,071,937.16 al 22/10/2010 08:29:15**  
**Total débitos: 1,307,621.00 Total créditos: 0.00**

**Tarjeta relacionada: 4808-5302-0044-1717 CARLOS RAMIREZ CAMPOS**

Referencia	Fecha	Hora	Detalle	Monto	Placa	Kms.	L
00000473243	01/10/2010	07:21	GASOLINERA SUPER SERVICEN	21,000.00	265207		0
00000525059	04/10/2010	12:20	ESTACION DE SERVICIOS LOS	23,000.00			0
00000540184	05/10/2010	11:05	ESTACION SERVICIO LIMA	18,000.00			0
00000576078	07/10/2010	09:05	SERVICENTRO SANTAMARIA	18,999.00			0
00000584736	08/10/2010	08:26	ESTACION DE SERVICIO LA L	21,000.00			0
00000644786	12/10/2010	12:57	ESTACION SERVICIO LIMA	19,000.00			0
00000661620	13/10/2010	17:22	ESTACION DE SERVICIO LOYV	24,000.00			0
00000684789	15/10/2010	12:25	ESTACION DE SERVICIO SARC	27,500.00			0
00000760100	20/10/2010	12:31	MAXI SERVICIO MECO	20,000.00			0
<b>Total para la tarjeta 4808-5302-0044-1717:</b>				<b>192,499.00</b>			

**Tarjeta relacionada: 4808-5302-0810-9431 ORLANDO CORDERO Z**

Referencia	Fecha	Hora	Detalle	Monto	Placa	Kms.	L
06000455415	30/09/2010	08:41	ESTACION FLORENCIA	23,000.00			0
00000473009	01/10/2010	06:53	GASOLINERA SUPER SERVICEN	16,500.00	265154		0
00000526313	04/10/2010	12:13	ESTACION DE SERV RAUL MOL	17,302.00			0
00000552138	06/10/2010	06:03	BOMBA SANTA INES	17,000.00			0
00000598263	08/10/2010	19:20	SERVICENTRO LA TICA	21,900.00			0
00000586866	08/10/2010	11:11	MAXI SERVICIO MECO	21,500.00	265158		0
00000631677	11/10/2010	13:35	DISTRIBUIDORA GARCIA MART	22,000.00	265192		0
00000642460	12/10/2010	10:49	MAXI SERVICIO MECO	28,699.00			0
00000663452	13/10/2010	18:29	SERVICENTRO LA TICA	22,502.00			0
00000678784	15/10/2010	07:50	BOMBA SANTA INES	25,000.00	265192		0
00000698656	16/10/2010	12:05	DISTRIBUIDORA GARCIA MART	25,000.00	265192		0
00000721395	18/10/2010	10:02	SERVICENTRO FLORENCIA	10,000.00			0
00000750928	19/10/2010	20:01	SERVICENTRO SAN RAMON	10,000.00			0
00000757916	20/10/2010	11:23	SERVICENTRO FLORENCIA	14,500.00			0
<b>Total para la tarjeta 4808-5302-0810-9431:</b>				<b>274,903.00</b>			

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.g1	167 a 172
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

### Tabla de Contenido

a. Introducción .....	167
b. Objetivo o Propósito .....	167
c. Alcance .....	167
d. Responsables .....	167
e. Normas y Políticas .....	167
f. Documentos Internos .....	168
g. Documentos Externos .....	168
h. Sistemas de Información .....	168
i. Herramientas .....	168
j. Frecuencia .....	168
k. Conceptos .....	168
l. Descripción de operaciones .....	169
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	170
n. Indicadores .....	172
o. Anexos .....	172

## 7. Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC

### a. Introducción

El Movimiento de una Tarjeta TECC permite ver las transacciones realizadas de todas las tarjetas en un periodo determinado, lo cual refleja una manera más detallada de las compras realizadas por una sola tarjeta.

### b. Objetivo o Propósito

Comparar y controlar todas las transacciones realizadas por cada uno de los funcionarios autorizados que presentan tarjeta “flota”

### c. Alcance

Este procedimiento es verificado por parte del Encargado(a) del Área de Transportes, Director(a) del Departamento Administrativa, Director de Sede, además del Banco Nacional de Costa Rica.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes

### e. Normas y Políticas

- Solo tendrán uso al sistema aquellas personas autorizadas por el departamento administrativo de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- La tarjeta madre se registrará en el Banco con el nombre del Encargado(a) de Transportes del ITCR Sede Regional San Carlos.
- Las tarjetas BN-RECOPE de los funcionarios tendrán un número y un monto máximo de compras diarias.
- Solo para la compra de combustible se podrá utilizar dichas tarjetas “Flota” BN-RECOPE

- Manual de Uso de Tarjeta Electrónica Compra de Combustible, de RECOPE.
- Solo se tendrá 3 minutos para ingresar la clave antes de que el tiempo expire. Si esto sucede, deberá presionar la tecla especial f5 para recargar el teclado virtual.

#### f. Documentos Internos

N/A

#### g. Documentos Externos

Informe de Movimiento de Tarjeta TECC. Ver anexo 1.

#### h. Sistemas de Información

BN Internet Banking.

#### i. Herramientas

Computadora

Internet

Impresora

#### j. Frecuencia

Se puede consultar en cualquier momento que se considere necesario.

#### k. Conceptos

- **Internet Banking:** Sistema del Banco Nacional de Costa Rica, que permitirá a los administradores definidos por el cliente a acceder las cuentas maestras para las cuales fue autorizado y a los tarjeta habientes consultar sus transacciones de compra de combustible.

- **Tarjeta TECC:** Convenio de Operaciones del Uso de la Tarjeta Electrónica para el pago de Compra de Combustible, suscrito entre Refinadora Costarricense de Petróleo y Banco Nacional de Costa Rica, el cual incluye los sistemas informativos de RECOPE y BNCR.

Todos los conceptos mencionados anteriormente fueron sustraídos del Manual de uso de tarjeta electrónica BNCR-RECOPE.

### I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Manejo del Movimientos de la Tarjeta TECC</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.g1</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Se busca la opción de acceso a internet en el computador	Encargado(a) de Transportes
2	Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. <a href="http://www.bnrcr.fi.cr">www.bnrcr.fi.cr</a>	Encargado(a) de Transportes
3	Una vez ingresado a la página del Banco nacional de Costa Rica, se seleccionara la casilla de BN internet Banking.	Encargado(a) de Transportes
4	Ingresa en la casilla de identificación el número de cedula de la persona dueña de la cuenta.	Encargado(a) de Transportes
5	Ingresa la clave para ingresar a la cuenta online, haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará	Encargado(a) de Transportes

	siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual.				
6	Selecciona la casilla que dice tarjeta.	Encargado(a) de Transportes			
7	Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	Encargado(a) de Transportes			
8	Selecciona el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo, ahí se muestran todas las cuentas de los funcionarios autorizados, en donde se podrá consultar el número de tarjeta designada para cada funcionario.	Encargado(a) de Transportes			
9	Se seleccionara el periodo a consultar para ver el movimiento de esa tarjeta durante el periodo consultado	Encargado(a) de Transportes			
10	Se obtendrá un informe detallado que indica todas las transacciones hechas con la tarjeta “Flota” del BNCR-RECOPE.	Encargado(a) de Transportes			
11	Cancela la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	Encargado(a) de Transportes			
Fin del Proceso					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

**Procedimiento:** Manejo Movimiento de Tarjeta TECC

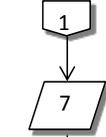
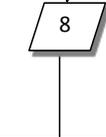
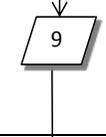
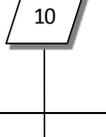
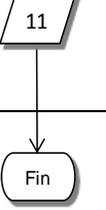
**Responsable:** Encargado de Transportes

**Código:** DA.II.2.g1

**Página:** a



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Encargado(a) de Transportes
Inicio del Procedimiento	
1. Busca la opción de acceso a internet en el computador.	
2. Escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente. www.bncr.fi.cr	
3. Una vez ingresado a la página del Banco Nacional de Costa Rica, selecciona la casilla de BN internet Banking.	
4. Ingresa en la casilla de identificación el número de cédula de la persona dueña de la cuenta y pulsar el botón de ingresar.	
5. Ingresa la clave para ingresar a la cuenta online haciendo clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual.	
6. Elige la casilla que dice tarjeta, en la barra de menú que aparece en la interfaz.	

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Encargado(a) de Transportes
7. Selecciona la opción “convenio BNCR-RECOPE”	
8. Selecciona el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo, ahí se muestran todas las cuentas de los funcionarios autorizados, en donde se podrá consultar el número de tarjeta designada para cada funcionario.	
9. Se seleccionara el periodo a consultar para ver el movimiento de esa tarjeta durante el periodo consultado	
10. Se obtendrá un informe detallado que indica todas las transacciones hechas con la tarjeta “Flota” del BNCR-RECOPE.	
11. Cancela la sesión en el sistema, desconectando el BN Internet Banking.	
Fin del Procedimiento	
Elaboró: Erick Palacios Rodríguez Revisó: Evelyn Bustos Rojas Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal	

#### n. Indicadores

- Cantidad de informes de Movimientos de Tarjeta TECC realizadas al mes.

#### o. Anexos.

Anexo 1. Movimiento de Tarjeta TECC

**Movimientos de tarjeta TECC**  
**SEDE REGIONAL SAN CARLOS**  
Al día de hoy



Número de tarjeta: 4808-5302-0044-1717  
Nombre: CARLOS RAMIREZ CAMPOS  
Fecha corte: 22 OCTUBRE 2010

Total débitos: 192,499.00      Total créditos: 0.00

Referencia	Fecha	Establecimiento	Monto	Placa	Kms.	Litros
00000473243	01/10/2010	GASOLINERA SUPER SERVICEN	21,000.00	265207	0	0
00000525059	04/10/2010	ESTACION DE SERVICIOS LOS	23,000.00		0	0
00000540184	05/10/2010	ESTACION SERVICIO LIMA	18,000.00		0	0
00000576078	07/10/2010	SERVICENTRO SANTAMARIA	18,999.00		0	0
00000584736	08/10/2010	ESTACION DE SERVICIO LA L	21,000.00		0	0
00000644786	12/10/2010	ESTACION SERVICIO LIMA	19,000.00		0	0
00000661620	13/10/2010	ESTACION DE SERVICIO LOYV	24,000.00		0	0
00000684789	15/10/2010	ESTACION DE SERVICIO SARC	27,500.00		0	0
00000760100	20/10/2010	MAXI SERVICIO MECO	20,000.00		0	0
1						

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.h1	175 a 181
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Informe del Reporte de kilometraje	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a.	Introducción.....	175
b.	Objetivo o Propósito.....	175
c.	Alcance .....	175
d.	Responsables .....	175
e.	Normas y Políticas .....	175
f.	Documentos Internos .....	175
g.	Documentos Externos.....	176
h.	Sistemas de Información.....	176
i.	Herramientas .....	176
j.	Frecuencia.....	176
k.	Conceptos.....	176
l.	Descripción de operaciones .....	176
m.	Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	178
n.	Indicadores .....	180
o.	Anexos.....	180

## 8. Informe del Reporte de Kilometraje.

### a. Introducción

Este procedimiento identifica el costo de cada gira de acuerdo al kilometraje recorrido, permitiendo contar con una base de datos en la cual se puede obtener información valiosa para la toma de decisiones, debido a que se identifica el centro de costos, el número de solicitud, dependencia solicitante, la ruta, el día, mes, año, el kilómetro inicial y final, la diferencia de kilometraje, el chofer, el vehículo y el costo de la gira.

### b. Objetivo o Propósito

Llevar un control detallado de los costos de las giras realizadas de acuerdo al kilometraje del vehículo.

### c. Alcance

Incluye toda el Área de Transportes y los funcionarios no choferes de la Sede.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes
- Chofer

### e. Normas y Políticas

- Normativa 304.04.05 del Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno Relativos al Control sobre el Uso y Mantenimiento de Vehículos. Emitido por la Contraloría General de la República.
- Cumplir con las tarifas vigentes según lo establecido por la Unidad de Contabilidad en Cartago.

### f. Documentos Internos

Solicitud del Servicio de Transportes. Ver anexo 1.

Informe del Reporte de Kilometraje. Ver anexo 2.

Tabla de Pago de Kilometraje ITCR.

#### g. Documentos Externos

N/A

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Excel

#### i. Herramientas

Computadora, Impresora, Fax, Teléfono.

#### j. Frecuencia

Semanalmente.

#### k. Conceptos

- **Kilometraje:** Número de kilómetros recorridos o distancia existente entre dos puntos. *Obtenido de <http://www.elpais.com/diccionarios/castellano/kilometraje>.*
- **Centro de costo:** Código numérico asignado para identificar la Unidad Ejecutora, el cual permite identificar el programa, departamento o escuela al cual pertenece la unidad. *Obtenido del manual para la confección del formulario “solicitud de modificación presupuestaria” 2008.*
- **Solicitud:** Documento o memorial en que se solicita algo a alguien. *Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/solicitud>*

#### l. Descripción de operaciones



**TEC**

Tecnológico de Costa Rica

### Informe del Reporte de Kilometraje

**DA.II.2.h1**

Secuencia	Descripción	Encargado
1	Una vez realizada las giras, las Solicitudes del Servicio de Transportes son dejadas en el buzón del Área de Transportes o entregadas al encargado(a) de transportes.	Chofer o Funcionario No Chofer
2	Recibe o recolecta del buzón las Solicitudes del Servicio de Transportes.	Encargado(a) de Transportes
3	Revisa las Solicitudes del Servicio de Transporte. ¿Cuenta con todos los requisitos?  Si: va al paso #8.  No: continua	Encargado(a) de Transportes
4	Devuelve la solicitud del servicio de transportes al chofer o funcionario no chofer, para que recolecte la información faltante o errónea.	Encargado(a) de Transportes
5	Recibe la Solitud del Servicio de Transportes y recolecta la información faltante o errónea.	Chofer o funcionario no chofer
6	Una vez corregida la Solicitud del Servicio de Transportes se envía al Encargado(a) de Transporte.	Chofer o funcionario no chofer
7	Se vuelve a revisar la solicitud del servicio de transporte. ¿Está Correcto?	Encargado(a) de Transportes

	Si: continua. No: pasa al paso #4.				
8	Ingresar al sistema correspondiente.	Encargado(a) de Transportes			
9	Digita los datos correspondientes como: número de solicitud, centro de costo, dependencia solicitante, ruta, día, mes, año, kilometro inicial, kilometro final, diferencia, chofer, vehículo, costo.	Encargado(a) de Transportes			
10	Se obtiene la diferencia del kilometraje.	Encargado(a) de Transportes			
11	Se obtiene el costo de cada gira.	Encargado(a) de Transportes			
12	Una vez digitados todos los datos, se archivan las Solicitudes del Servicio de Transportes por centro de costo, para su utilización en otro proceso.	Encargado(a) de Transportes			
Fin del Proceso					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

#### m. Diagrama de Flujo o Fluxograma

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

Procedimiento: *Informe del Reporte de Kilometraje*

Responsable:

Encargado de  
Transportes

Código:  
DA.II.2.h1

Página: 167 a 174



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Chofer o Funcionarios no Choferes
Inicio del Procedimiento		
1. Una vez realizada las giras, las Solicitudes del Servicio de Transportes son dejadas en el buzón del Área de Transportes o entregadas al encargado(a) de transportes.		
2. Recibe o recolecta del buzón las Solicitudes del Servicio de Transportes.		
3. Revisa las Solicitudes del Servicio de Transporte. ¿Cuenta con todos los requisitos? Si: va al paso #8. No: continua		
4. Devuelve la solicitud del servicio de transportes al chofer o funcionario no chofer, para que recolecte la información faltante o errónea.		
5. Recibe la Solitud del Servicio de Transportes y recolecta la información faltante o errónea.		
6. Una vez corregida la Solicitud del Servicio de Transportes se envía al Encargado(a) de Transporte.		
7. Se vuelve a revisar la solicitud del servicio de transporte. ¿Está Correcto? Si: continua. No: pasa al paso #4.		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Chofer o Funcionarios no Choferes
8. Ingresar al sistema correspondiente.		
9. Digita los datos correspondientes como: número de solicitud, centro de costo, dependencia solicitante, ruta, día, mes, año, kilometro inicial, kilometro final, diferencia, chofer, vehículo, costo.		
10. Se obtiene la diferencia del kilometraje.		
11. Se obtiene el costo de cada gira.		
12. Una vez digitados todos los datos, se archivan las Solicitudes del Servicio de Transportes por centro de costo, para su utilización en otro proceso.		
Fin del Procedimiento		

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

Cantidad de giras realizadas en una semana, mes o año.

## o. Anexos

Anexo 1. Solicitud del Servicio de Transportes.

	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES UNIDAD DE TRANSPORTE <b>SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE (SSD)</b>	<input type="checkbox"/> Original <input checked="" type="checkbox"/> Copia N°1 <input type="checkbox"/> Copia N°2 Fecha 30/09/2010	Número de Solicitud		
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>					
Dependencia solicitante <b>Dirección Administrativa</b>	Placa del vehículo 200.042 / 154 / 150 / LPV / 500 / 800 / 1000 / EDN / F20 / 104 / 100 / 101 / 201 / 207 / 209	Tipo de vehículo			
Justificación del viaje <b>MANDADOS</b>	Con chofer ( <input checked="" type="checkbox"/> ) SI ( <input type="checkbox"/> ) NO	Número de licencia ( con su Categoría )			
Encargado(a) de la gira <b>UNIDAD DE TRANSPORTES</b>	Nombre del conductor <b>Edwin Herrera, Luis Corvoján, Francisco Bustos, Orlando Cuadros, 012.517.11497222, Rafael Herrera, Wilson Corvoján, Alan I. Arce, Domingo Coronado</b>				
Tipo de actividad <b>Administrativa</b>	<b>5104-2301-0001</b>				
Lugares a visitar y ruta <b>Santa Clara, San Carlos, Alajuela, San José, Cartago, Alrededores, viceversa.</b>	Salida de garaje		Entrada a garaje		
	Fecha	Hora	Fecha Hora		
	18/10/10	5 a.m.	22/10/10 10pm		
<b>INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS(AS) DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>					
Nombre de usuario(s) o usuaria(s)	Dirección donde serán recogidos(as)		Hora		
Evelyn Bustos Rojas, Erick Palacios Rodríguez, Gabriela Viquez Parangana			Salida		
	Dirección donde serán dejados(as)		Regreso		
<b>REPORTE OPERATIVO CONDUCTOR-USUARIO(A)</b>					
Usuario(a)	Firma	Hora	Conductor (firma)	Hora	Oficial de Seguridad
					Clave Hora
				<b>OBSERVACIONES</b>	
Kilometraje		Horas de servicio			
Inicial	Final	Difer.	Inicial	Final	FL Extra
Total de kilómetros		Total de horas extras			
Costo					
<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>					
Autorizado Jefe Dependencia 		V/B Vicerrectoría	V/B Rectoría	Encargado(a) de gira	Revisado Unidad de Transporte Evelyn Bustos Rojas

Dependencia de la copia N° 1: Unidad de Transporte      Copia N° 2: Dependencia solicitante  
 El conductor de este vehículo, siempre y cuando sea conductor oficial del ITCR, acepta las responsabilidades civiles, penales y administrativas derivadas de acciones causadas por su culpa o dolo en la conducción de vehículos propiedad del ITCR.

Anexo 2. Informe del Reporte de Kilometraje.

<b>ÁREA DE TRANSPORTES ITCR-SSC</b>													
<b>INFORME DEL REPORTE DEL KILOMETRAJE</b>													
#Solicitud	Centro de Costos	Dependencia Solicitante	Ruta	Fecha			Kilometraje			Chofer	Chofer ?	Costo	Placa del Vehículo
				Día	Mes	Año	Inicial	Final	Diferencia				

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.i1	182 a 189
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso		Rige a Partir de
Informe del Servicio de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago		Próxima Revisión
		Noviembre, 2010
Responsable		Elaborado por
Encargada(o) del Área de Transportes		Erick Palacios Rodríguez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a. Introducción .....	183
b. Objetivo o Propósito.....	183
c. Alcance.....	183
d. Responsables .....	183
e. Normas y Políticas .....	183
f. Documentos Internos.....	184
g. Documentos Externos.....	184
h. Sistemas de Información.....	184
i. Herramientas .....	184
j. Frecuencia.....	184
k. Conceptos .....	184
l. Descripción de operaciones .....	184
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.....	186
n. Indicadores .....	188
n. Anexo.....	188

## 9. Informe del Servicio de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago

### a. Introducción

En este proceso se registra contablemente Solicitudes de Transportes, por medio de su respectivo Centro de Costos, lo cual va descontando los gastos incurridos por el servicio de transportes a cada uno de los Departamentos, Unidades, Áreas, Escuelas, Carreras, Dependencia o Proyectos.

### b. Objetivo o Propósito

Realización del Registro Contable de las diferentes boletas de solicitud del servicio de transportes de las giras realizadas semanalmente.

### c. Alcance

Toda el Área de Transportes, Oficiales de Seguridad, Dirección de Sede y Dirección de Departamento Administrativo de la Sede. Además del Departamento Financiero Contable del ITCR en Cartago.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes
- Choferes o Funcionarios no Choferes
- Unidad Contable en Cartago

### e. Normas y Políticas

- Las Solicitudes del Servicio de Transportes realizadas para los fines de semana, deben estar firmadas por Dirección de Sede o Dirección del Departamento Administrativa.
- Las Solicitudes del Servicio de Transportes deben contar con el Centro de Costos respectivo a la Dependencia Solicitante u otra Dependencia y las firmas correspondientes.

#### f. Documentos Internos

Solicitud de Servicios de Transportes.

Informe del Reporte de Kilometraje

Tabla de pago de kilometraje ITCR.

#### g. Documentos Externos

N/A

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Excel

#### i. Herramientas

Impresora, computadora, teléfono, internet, fax.

#### j. Frecuencia

Semanal

#### k. Conceptos

- **Centro de Costos:** Código numérico asignado para identificar la Unidad Ejecutora, el cual permite identificar el programa, departamento o escuela al cual pertenece la unidad. *Obtenido de: Manual para la confección del formulario “solicitud de modificación presupuestaria” 2008*
- **Codificar:** Operación consistente en representar una información mediante un código. *Obtenido en:*  
<http://www.definiciones.com.mx/definicion/C/codificar/>

#### l. Descripción de operaciones



**Informe de Servicios de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago**

*DA.II.2.i1*

<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
1	Se utilizan las Solicitudes del Servicio de Transportes que se encuentran archivadas para realizar el Informe de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.	Encargado(a) de Transporte
2	Se ingresa al archivo de Reporte del Kilometraje en el sistema, para obtener los datos pertinentes para la elaboración del Informe de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.	Encargado(a) de Transporte
3	Una vez obtenido los datos de los costos por kilometraje de acuerdo al Informe del Reporte de Kilometraje, se suma la totalidad de acuerdo al centro de costos.	Encargado(a) de Transporte
4	Se realiza el oficio (Memorando) con los datos semanales de los gastos totales realizados por cada centro de costos.	Encargada de Transporte
5	Imprime original y copia el memorando.	Encargada de Transporte
6	Firma y se sella el memorando original y archiva la copia.	Encargada de Transporte
7	Se identifica un sobre con el nombre del funcionario encargado de seguir el proceso en Cartago y la Unidad a la que pertenece. En el sobre se le incluye el memorando y las solicitudes del servicio de transportes de la semana.	Encargada de Transporte

8	Se envía el sobre por medio de correspondencia interna al Departamento Financiero Contable en Cartago	Encargada de Transporte			
9	Reciben el Informe de servicios de transporte ¿Está correcto? Si: continua. No: se devuelve al paso #2	Unidad Contable Cartago			
10	Registra en los sistemas contables los montos correspondientes a cada centro de costo para su deducción del presupuesto disponible.	Unidad Contable Cartago			
Fin del Proceso					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

#### m. Diagrama de Flujo o Fluxograma

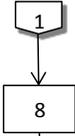
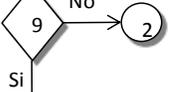
INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

**Procedimiento:** *Informe del Servicio de Transporte  
Interno a la Unidad de Contabilidad de  
Cartago*

**Responsable:** Encargado de Transportes **Código:** DA.II.2.il **Página:** 175 a 182



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Unidad Contable en Cartago
Inicio del Procedimiento		
1. Se utilizan las Solicitudes del Servicio de Transportes que se encuentran archivadas para realizar el Informe de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.		
2. Se ingresa al archivo de Reporte del Kilometraje en el sistema, para obtener los datos pertinentes para la elaboración del Informe de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.		
3. Una vez obtenido los datos de los costos por kilometraje de acuerdo al Informe del Reporte de Kilometraje, se suma la totalidad de acuerdo al centro de costos.		
4. Se realiza el oficio (Memorando) con los datos semanales de los gastos totales realizados por cada centro de costos.		
5. Imprime original y copia el memorando.		
6. Firma y se sella el memorando original y archiva la copia.		
7. Se identifica un sobre con el nombre del funcionario encargado de seguir el proceso en Cartago y la Unidad a la que pertenece. En el sobre se le incluye el memorando y las solicitudes del servicio de transportes de la semana.		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Unidad Contable en Cartago
8. Se envía el sobre por medio de correspondencia interna al Departamento Financiero Contable en Cartago		
9. Reciben el Informe de servicios de transporte ¿Está correcto? Sí: continua. No: se devuelve al paso #2		
10. Registra en los sistemas contables los montos correspondientes a cada centro de costo para su deducción del presupuesto disponible.		
Fin del Procedimiento		
Elaboró: Erick Palacios Rodríguez Revisó: Evelyn Bustos Rojas Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal		

**n. Indicadores**

- Cantidad de solicitudes de Servicio de Transportes elaboradas mensualmente.

**n. Anexo**

Anexo 1. Solicitud del Servicio de Transportes.



	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.j1	190 a 203
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno.	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a.	Introducción .....	191
b.	Objetivo o Propósito .....	191
c.	Alcance.....	191
d.	Responsables.....	191
e.	Normas y Políticas .....	191
f.	Documentos Internos .....	192
g.	Documentos Externos.....	192
h.	Sistemas de Información.....	192
i.	Herramientas.....	192
j.	Frecuencia.....	192
k.	Conceptos .....	192
l.	Descripción de operaciones .....	193
m.	Diagrama de flujo o Fluxograma.....	196
n.	Indicadores.....	198
o.	Anexos.....	202

## 10. Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno.

### a. Introducción

En este procedimiento se lleva un control detallado del consumo de combustible realizadas mensualmente por el Área de Transportes de la Sede Regional del ITCR.

### b. Objetivo o Propósito

Garantizar el control adecuado del consumo de combustible para los vehículos Institucionales.

### c. Alcance

Incluye toda el Área de Transportes y el Tesorero de la Unidad Financiera y Administración de Bienes.

### d. Responsables

- Tesorero de la Unidad Gestión Financiera y Administración de Bienes.
- Encargado(a) de Transportes.
- Chofer o Funcionario no Chofer

### e. Normas y Políticas

- Firmar cada factura al dorso.
- Escribir el monto en letra y en número a cada factura al dorso.
- Agregarle un consecutivo a cada factura al dorso.
- Colocarle el sello del Área de Transporte al dorso de cada factura.
- Las facturas de combustible a crédito, se cancelan con la tarjeta madre, la cual solamente la posee el Encargado(a) del Área de Transportes.

- En caso de que el tarjetahabiente no lleve a corregir la(s) facturas defectuosa(s), se le hará las gestiones para que se la deduzcan de su salario.

#### f. Documentos Internos

Control de Compra de Combustible por medio de Tarjetas. Ver anexo 1.

#### g. Documentos Externos

Informe del Detalle de Pagos a Aplicar por Maestra. Ver anexo 2.

Facturas. Ver anexo 3.

Vouchers. Ver anexo 4.

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Word

Microsoft Excel

BN Internet Banking.

#### i. Herramientas

Fax, Teléfono, Computadora, Impresora.

#### j. Frecuencia

Mensual

#### k. Conceptos

**Combustible:** Es cualquier material capaz de liberar energía cuando se quema, y luego cambiar o transformar su estructura química. *Obtenido de:* <http://es.wikipedia.org/wiki/Combustible>

**Tarjeta:** Es una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la

persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. *Obtenido de:* [http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta\\_de\\_cr%C3%A9dito](http://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito)

**Codificar:** Operación consistente en representar una información mediante un código. *Obtenido en:* <http://www.definiciones.com.mx/definicion/C/codificar/>

**Memorando:** es un escrito breve por el que se intercambia información entre diferentes departamentos de una organización para comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción o disposición. *Obtenido de:* <http://es.wikipedia.org/wiki/Memorando>

### I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Informe del Consumo de Combustible por medio del Transporte Interno.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.j1</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Recibe las facturas de consumo de combustible realizadas por los tarjetahabientes o funcionarios autorizados por el Área de Transportes de la Sede.	Encargado(a) de Transportes
2	Clasifica las facturas por tarjetahabiente autorizado por el Área de Transportes de la Sede.	Encargado(a) de Transportes
3	Revisan las facturas de compra de combustible ¿Están correctas? Si: Continúa el proceso en el paso #9 No: continúa.	Encargado(a) de Transportes
4	Se devuelven la(s) facturas al tarjetahabiente o funcionario autorizado por el Área de Transportes de la Sede, para que se	Encargado(a) de Transportes

	corrija.	
5	Recibe la factura y se dirige a la gasolinera donde se solicita el arreglo de la factura.	Chofer o Funcionario No Chofer
6	Una vez corregida la factura por el Encargado de la Gasolinera, la entrega al Encargado(a) de Transportes.	Chofer o Funcionario No Chofer
7	Recibe la factura corregida y verifica que contenga los datos correspondientes.	Encargado(a) de Transportes
8	¿Están correctos los datos de la factura? Si: continua No: se devuelve al paso #4	Encargado(a) de Transportes
9	Digita los datos de la factura en el documento de control de gastos de combustible, ya sea por medio de tarjeta o efectivo.	Encargado(a) de Transportes
10	¿Los pagos son por medio de tarjeta? Si: continúa el proceso. No: va al paso #12.	Encargado(a) de Transportes
11	Revisa y compara las facturas con el informe del detalle de pagos a aplicar por cuenta maestra del Banco Nacional de Costa Rica.	Encargado(a) de Transportes
12	Codifica las facturas, agrega el monto en letra y en número, firma y sella cada factura al dorso.	Encargado(a) de Transportes
13	Una vez selladas, firmadas, codificadas las facturas. Le adjunta al informe del detalle de pagos a aplicar por cuenta	Encargado(a) de Transportes

	maestra del Banco Nacional de Costa Rica, para cada chofer de acuerdo a las facturas realizadas, mediante el pago de tarjeta y a las que son pagadas mediante efectivo les adjunta el control de gasto del combustible para cada chofer.	
14	Elabora el Informe del Consumo de Combustible por medio de Transporte Interno	Encargado(a) de Transportes
15	Elabora un memorando dirigido al Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes de la Sede acerca de los totales del Informe del Consumo de Combustible por medio de Transporte Interno.	Encargado(a) de Transportes
16	Etiqueta un sobre con los datos del funcionario encargado de seguir con el proceso en la Unidad Gestión Financiera y Administración de Bienes de la Sede, en donde se agrega dicho informe con un memorando del total consumido y las facturas realizadas.	Encargado(a) de Transportes
17	Envía el sobre que contiene el Informe del Consumo de Combustible y el memorando que está dirigido a la Unidad de Contabilidad en Cartago al Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.	Encargado(a) de Transportes
18	Recibe el informe y lo revisa. ¿Está correcto? Si: continua No: devuelve el informe con los documentos al Encargado(a) de Transporte y continua en el paso # 3.	Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes
19	Firma el Informe del Consumo de Combustible por medio de Transporte Interno.	Tesorero de la Unidad de

		Gestión Financiera y Administración de Bienes			
20	Envía el Informe de Consumo de Combustible del Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago por Correspondencia Interna.	Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes			
Fin del Proceso					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: middle;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: middle;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: middle;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

**m. Diagrama de flujo o Fluxograma.**

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

*Informe del Consumo de Combustible por medio de Transporte Interno*



**Procedimiento:**

**Responsable:**

Encargado de Transportes

**Código:**  
DA.II.2.j1

Página: 183 a 196

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Chofer o Funcionarios no Choferes	Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de bienes
Inicio del Procedimiento			
1. Recibe las facturas de consumo de combustible realizadas por los tarjetahabientes o funcionarios autorizados por el Área de Transportes de la Sede.			
2. Clasifica las facturas por tarjetahabiente autorizado por el Área de Transportes de la Sede.			
3. Revisan las facturas de compra de combustible ¿Están correctas? Si: Va al paso #5 No: continua.			
4. Se devuelven la(s) facturas al tarjetahabiente o funcionario autorizado por el Área de Transportes de la Sede, para que se corrija.			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Chofer o Funcionarios no Choferes	Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de bienes
5. Recibe la factura y se dirige a la gasolinera donde se solicita el arreglo de la factura.	1	5	
6. Una vez corregida la factura por el Encargado de la Gasolinera, la entrega al Encargado(a) de Transportes.		6	
7. Recibe la factura corregida y verifica que contenga los datos correspondientes.	7		
8. ¿Están correctos los datos de la factura? Si: continua No: se devuelve al paso #4	8		
9. Digita los datos de la factura en el documento de control de gastos de combustible, ya sea por medio de tarjeta o efectivo.	9		
10. ¿Los pagos son por medio de tarjeta? Si: continúa el proceso. No: va al paso #12.	10		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Chofer o Funcionarios no Choferes	Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de bienes
11. Revisa y compara las facturas con el informe del detalle de pagos a aplicar por cuenta maestra del Banco Nacional de Costa Rica.	 		
12. Codifica las facturas, agrega el monto en letra y en número, firma y sella cada factura al dorso.	 		
13. Una vez selladas, firmadas, codificadas las facturas. Le adjunta al informe del detalle de pagos a aplicar por cuenta maestra del Banco Nacional de Costa Rica, para cada chofer de acuerdo a las facturas realizadas, mediante el pago de tarjeta y a las que son pagadas mediante efectivo les adjunta el control de gasto del combustible para cada chofer.			
14. Elabora el Informe del Consumo de Combustible por medio de Transporte Interno			
15. Elabora un memorando dirigido al Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes acerca de los totales del Informe del Consumo de Combustible por medio de Transporte Interno.	 		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Chofer o Funcionarios no Choferes	Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de bienes
16. Etiqueta un sobre con los datos del funcionario encargado de seguir con el proceso en la Unidad Gestión Financiera y Administración de Bienes de la Sede, en donde se agrega dicho informe con un memorando del total consumido y las facturas realizadas.			
17. Envía el sobre que contiene el Informe del Consumo de Combustible y el memorando que está dirigido a la Unidad de Contabilidad en Cartago al Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.			
18. Recibe el informe y lo revisa. ¿Está correcto? Si: continua No: devuelve el informe con los documentos al Encargado(a) de Transporte y continua en el paso # 3.			
19. Firma el Informe del Consumo de Combustible por medio de Transporte Interno.			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Chofer o Funcionarios no Choferes	Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de bienes
20. Envía el Informe de Consumo de Combustible del Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago por Correspondencia Interna.			<pre> graph TD     4{{4}} --&gt; 20[20]     20 --&gt; Fin([Fin])                     </pre>
Fin del Procedimiento			

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Informes de consumo de combustible por medio del Transporte Interno elaborados correctamente por mes.

## o. Anexos

Anexo 1. Control de Compra de Combustible por medio de Tarjetas.

CONTROL DE COMPRA DE COMBUSTIBLE POR MEDIO DE TARJETAS ORLANDO CORDERO 9431					
Fecha	Nº Factura.	Cantidad de Efectivo	Auto	Kilometros	Litros Combustible.
01/09/2010	1101270	15.700,00	265-169	55007	32,38
03/09/2010	2678754	21.000,00	265-192	31863	43,3
04/09/2010	445872	25.000,00	265-192	35079	51,5
06/09/2010	1068212	21.250,00	265-204	8676	37,74
07/09/2010	1077026	28.000,00	265-	35350	58,7
10/09/2010	435347	18.700,00	265-154	96604	38,557
13/09/2010	1257486	10.000,00	265-154	96722	20,6
14/09/2010	1074763	6.200,00	265-142	141038	12,787
16/09/2010	726017	30.000,00	265-192	35907	60,24
17/09/2010	1069907	15.500,00	265-154	97054	31,124
17/09/2010	1070336	16.000,00	265-154	97331	32,14
18/09/2010	882996	14.000,00	265-209	8487	23,86
20/09/2010	1070656	10.000,00	265-142	141309	20,8
20/09/2010	246854	18.002,00	265-209	14859	30,67
21/09/2010	1266938	19.000,00	265-192	36093	38,15
23/09/2010	1075099	17.024,00	656886	113472	34,185
24/09/2010	1075368	14.500,00	265-154	97807	29,12
24/09/2010	118482	13.500,00	265-154	98028	27,11
27/09/2010	282219	20.000,00	265-161	98653	40
27/09/2010	436873	11.600,00	265-	98287	23,2
29/09/2010	21433	12.000,00	265-154	98476	24,1
TOTAL		356.976,00			

Anexo 2. Informe del Detalle de Pagos a aplicar por Maestra.

Página 3		BANCO NACIONAL DE COSTA RICA		Fecha Proceso:		01/10/2010	
VISA		TARJETAS DE CREDITO BANCO NACIONAL		DETALLE DE PAGOS A APLICAR POR MAESTRA		MES FACTURACION 092010	
Nombre Empresa		INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA		SEDE REGIONAL SAN CARLOS			
Cuenta Maestra:		01028-01-00-00-00					
Tarjeta Relacionada:		4808-5302-2338-0389		MELVIN MUÑOZ TORRES			
Referencia	Fecha	Detalle	Monto	Placa	Litros	Kms	Hora
956603	31/08/2010	MAXISERVICIOS MECO	21.000,00		0	0	07:30
968562	01/09/2010	SERVICENTRO LA TICA	19.006,00		0	0	09:09
197	03/09/2010	MULTISERVICIOS ARMO	17.000,00		0	0	10:45
25179	04/09/2010	ESTACION DE SERVICIO PAVO	10.500,00		0	0	11:01
68317	07/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	24.000,00		0	0	14:09
72022	08/09/2010	MAXI SERVICIO MECO	15.000,00	265158	0	0	10:01
115608	11/09/2010	SERVICENTRO CIUDAD NEILY	31.000,00		0	0	08:04
125508	11/09/2010	ESTACION DE SERVICIO PANA	15.500,00		0	0	16:40
148493	13/09/2010	ESTACION FLORENCIA	17.000,00		0	0	15:38
140624	13/09/2010	SERVICENTRO FLORENCIA	23.500,00	265204	0	0	08:23
182910	16/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	17.000,00		0	0	07:38
242095	20/09/2010	ESTACION DE SERVICIO PANA	14.500,00		0	0	17:33
282882	22/09/2010	SERVICENTRO LA TICA	17.002,00		0	0	15:23
304731	23/09/2010	ESTACION DE SERVICIO LA L	16.000,00		0	0	12:37
294791	23/09/2010	ESTACION FLORENCIA	14.000,00		0	0	09:06
342918	24/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	28.000,00		0	0	10:07
436944	29/09/2010	MAXI SERVICIO MECO	28.400,00		0	0	09:47
			(*) -----				
			326.408,00				
Tarjeta Relacionada:		4808-5302-3993-0714		TOMAS GUZMAN H			
Referencia	Fecha	Detalle	Monto	Placa	Litros	Kms	Hora
1701	03/09/2010	SERVICENTRO FLORENCIA	18.300,00	265136	0	0	11:35
70271	08/09/2010	SERVICENTRO SANTAMARIA	25.000,00		0	0	01:53
102185	10/09/2010	SERVICENTRO SANTAMARIA	16.923,00		0	0	04:49
116433	11/09/2010	SERVICENTRO SANTAMARIA	16.002,00		0	0	04:02
392431	27/09/2010	SERVICENTRO SANTA MARIA	25.000,00		0	0	06:18
437153	29/09/2010	ESTACION FLORENCIA	29.000,00		0	0	08:53
			(*) -----				
			130.225,00				

Anexo 3. Facturas.

**SERVICENTRO LA TICA**  
Sugerencia...  
e-mail: [ventas@platacc.com](mailto:ventas@platacc.com)

SERVICENTRO LA TICA, S.A. - Céd. Jur: 3-101-027122  
Tels: 2537-8047 / 2537-8048 • Cartago, C.R.

Señor: **JTCR**  
Placa No: **765-159** Fecha: **21/10/2010**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
GASOLINA SUPER		¢	
GASOLINA REGULAR (PLUS)		¢	
53,5 lbs		¢	26000
LUBRICANTES		¢	
Ku: 105941			1

**SERVICENTRO LA TICA**  
**CANCELADO**  
TEL: 2537-8047

TOTAL L.V.L. ¢ **26000-**

FACTURA CONTADO  
Nº **285423 T**

Autorizado mediante el 23-014-07 del 20-09-07, de la DGTCO  
ORIGINAL, LIBRETE + COPIA CONTROLADA  
VACOPLOT TELEFAX: 2551-5588

Anexo 4. Vouchers

SERVICENTRO LA TICA  
METROCENTRO  
- CREDOMATIC

TERMINAL I.D.: 38832244

CREDOMATIC  
\*\*\*\*\*9431

REF: 06703752 FACT: 245747  
AUT: 777577 OCT 21, 10 - 09:34

VENTA C26000.00

-- COPIA DEL CLIENTE --

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.k1	204 a 218
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso		Rige a Partir de
Confección del Expediente Vehicular		Próxima Revisión
		Noviembre, 2010
Responsable		Elaborado por
Encargada(o) del Área de Transportes		Erick Palacios Rodríguez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a.Introducción .....	205
b.Objetivo o Propósito.....	205
a.Alcance.....	205
b.Responsables .....	205
c.Normas y Políticas.....	205
d.Documentos Internos .....	205
g.Documentos Externos.....	206
h.Sistemas de Información.....	206
i. Herramientas.....	206
j. Frecuencia.....	206
k.Conceptos .....	206
l.Descripción de operaciones .....	207
m.Diagrama de Flujo o Fluxograma,.....	208
n. Indicadores.....	210
o.Anexos .....	210

## 11. Confección del Expediente Vehicular.

### a. Introducción

El expediente vehicular permite mantener un control detallado de un automotor (documentos vehiculares, número de motor, serie, facturas, etc.). A su vez proporciona información importante para la toma de decisiones futuras.

### b. Objetivo o Propósito

Llevar un control de cada vehículo con su documentación en un expediente individual por vehículo.

#### a. Alcance

Toda el Área de Transportes y encargado de proveeduría

#### b. Responsables

- Encargado(a) de Transportes.
- Encargado(a) de Proveeduría.

#### c. Normas y Políticas

- Normativa 304.04.02 del Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno relativas al control sobre el uso y mantenimiento de vehículos. *Emitido por la Contraloría General de la República.*
- El expediente debe contar con todas las copias u originales de las facturas realizadas y de los gastos incurridos en cada vehículo.

#### d. Documentos Internos

N/a

### **g. Documentos Externos**

- Título de propiedad. Ver anexo 1.
- Derecho de circulación. Ver anexo 2.
- Tarjeta de revisión técnica vehicular. Ver anexo 3.
- Copias de facturas. Ver anexo 4.
- Documentos de mantenimiento. 5.
- Póliza(s) de seguro(s). Ver anexo 6.
- Procesos judiciales en los que han participado algún vehículo Institucional. Ver anexo 7.
- Características del vehículo. Ver anexo 8.
- Documento de accidentes en el que participo el Vehículo Institucional. Ver anexo 9.

### **h. Sistemas de Información**

Microsoft Word

Microsoft Excel

### **i. Herramientas**

Fax, Teléfono, Computadora, Impresora.

### **j. Frecuencia**

Mensual

### **k. Conceptos**

- **Póliza:** Documento que sirve para demostrar la validez de un contrato, en seguros, bolsa y en otros negocios; en él aparecen las condiciones, características, cláusulas, etc. *Obtenido de <http://es.thefreedictionary.com/p%C3%B3liza>*

## I. Descripción de operaciones

 <b>Confección del expediente vehicular.</b> <small>Tecnológico de Costa Rica</small>		
<i>DA.II.2.K1</i>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Cuando la Sede realiza una adquisición vehicular, el Encargado(a) de Transportes deberá crear un folder en donde se identifique: características, lubricantes, reparaciones, dependencia al cual está asignado el vehículo, combustible, kilometraje, seguros, número de activos, número de motor, capacidad, fecha de adquisición, garantía del fabricante, ubicación actual del vehículo, etc.	Encargado(a) de Transportes
2	Solicita a Proveeduría copias de las facturas de compra y Título de Propiedad del Vehículo.	Encargado(a) de Transportes
3	Envía por medio de correspondencia interna los documentos pertinentes del vehículo.	Funcionario(a) de Proveeduría
4	Recibe los documentos del vehículo, que ha sido adquirido recientemente.	Encargado(a) de Transportes
5	En orden cronológico se deberá agregar al folder todos los documentos referentes a mantenimientos preventivos, reparaciones, Revisión Técnica Vehicular, Derecho de Circulación.	Encargado(a) de Transportes

6	En caso de que el vehículo sufriera un accidente, en el expediente tendrá que agregársele las causas del accidente, fotos de los daños, chofer que sufrió el accidente y las facturas por los gastos ocasionados.	Encargado(a) de Transportes
Fin del Proceso		
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez		
<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas		
<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal		

m. Diagrama de Flujo o Fluxograma,

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**Procedimiento:**

*Confección del Expediente  
Vehicular*

**Responsable:**

Encargado de **Código:** **Página:** 197 a 210  
Transportes **DA.II.2.k1**



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Funcionario(a) de Proveeduría
Inicio del Procedimiento		
1. Cuando la Sede realiza una adquisición vehicular, el Encargado(a) de Transportes deberá crear un folder en donde se identifique: características, lubricantes, reparaciones, dependencia al cual está asignado el vehículo, combustible, kilometraje, seguros, número de activos, número de motor, capacidad, fecha de adquisición, garantía del fabricante, ubicación actual del vehículo, etc.		
2. Solicita a Proveeduría copias de las facturas de compra y Título de Propiedad del Vehículo.		
3. Envía por medio de correspondencia interna los documentos pertinentes del vehículo.		
4. Recibe los documentos del vehículo, que ha sido adquirido recientemente.		
5. En orden cronológico se deberá agregar al folder todos los documentos referentes a mantenimientos preventivos, reparaciones, Revisión Técnica Vehicular, Derecho de Circulación.		
6. En caso de que el vehículo sufriera un accidente, en el expediente tendrá que agregársele las causas del accidente, fotos de los daños, chofer que sufrió el accidente y las facturas por los gastos ocasionados.		
Fin del Procedimiento		

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

**n. Indicadores.**

Cantidad de Vehículos con el expediente vehicular al día.

**o. Anexos**

**Anexo 1. Título de Propiedad**



**Anexo 2. Derecho de Circulación**



Anexo 3. Tarjeta de Revisión Técnica

**mopt** **ctp** **No. 5707295** **Riteve Syc**

**TARJETA DE REVISIÓN TÉCNICA No. 009000000346122**

Matrícula: **265000178** No. de Placa / Código VTC: **JTDBR42E60J013506 / JTDBR42E60J013506** No. Motor: **1229182098**

Modelo: **TOYOTA** Marca: **COROLLA GLI** Año Modelo: **ZZE142L-AEMNK 2009**

Clasificación de Vehículo: **04 6S AUTOMOVIL SEDAN 4 PUERTAS** Peso Total (Cilindros del Motor): **1625** Caudal: **1625**

No. de motor (si aplica): **4** No. de Placa: **8** Cilindros: **4X2**

Color: **AZUL** Combustible: **Gasolina** No. de Cilindros: **4** Potencia: **97**

Marca de Motor: **TOYOTA** Tipo de Motor: **0** Fecha primer registro en el Registro L de Inscrit: **1794** Validez hasta: **Agosto 2011**

Fecha de Inspección: **13/04/2009** Fecha anterior de inspección: **26/01/2009**

**INFORME DEL VEHICULO SEGUN LOS PUNTOS INDICADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REVISION**

Código	Descripción	Gravedad
NA	*NO APLICA	COR=0.01%V HCR=10p.p.m COA=0.01%V HCA=10p.p.m CO2R=15.20%V CO2A=15.10%V

Servicio de actualización de datos después de inscripción

**Resultado Revisión: FAVORABLE**

**Datos Inspectores:** Rival: 5527/5224, Aprob: 5527, Línea: 1

**Fecha Inspección:** [Firma]

SEGUIN NORMATIVA DEL MOPT

Anexo 4. Facturas.

**LUBRICENTRO FLORENCIA**  
Quesada y Barrantes Lubricantes y Repuestos S.A.  
Céd. N° 3-101-43750523  
Tel. 2475-9022 / 8877-2810  
100mts. Este de Gas Zeta, Florencia, San Carlos

**FACTURA CREDITO**

DIA / MES / AÑO: 31 / 8 / 10

Señor(es): **J.T.C.R.** Tel.:

Dirección:

CANT.	DESCRIPCION	VALOR
1	Cambio de aceite y Engrase Motor: 265-161	11,400
1	Aj Fombros Para Carro: 265-168	21,000
<b>TOTAL c</b>		<b>32,400</b>

LVI. **Melvin Muñoz** **2,499,655**

RECIBO CONFIRMADO

Esta factura constituye título ejecutivo de acuerdo al artículo 460 del Código de Comercio.  
Pagarse 30 Días devengará intereses del 4% mensual.

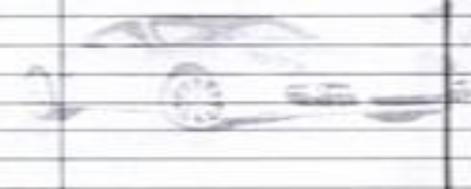
N° 0874

**TALLER ENDEREZADO Y PINTURA MARLON**  
Marlon Iván Céspedes Artavia  
Ced. N° 207 560363  
Tels: 2475-7026 / 8993-7271  
300 Mts. Norte de la Iglesia Católica  
Florencia, San Carlos

**FACTURA DE CONTADO**

DIA: 26 MES: 08 AÑO: 20010

Señor: **I.T.C.R.**  
Dirección:

Cant.	DESCRIPCION	VALOR
	Reparacion bumper trasera y costado stop izquierda y pintar	140.000
		
	<b>TOTAL €</b>	<b>140.000</b>

exento.  
No incluye

APROBADO CONTADOR PUBLICO DE COSTA RICA 20010707401 20010707401 A.B.T.T.Z.N.  
CREDITAL SAHARA - C/OTPA - CREDITAL  
C.A. SAHARA - AV. 100 - SAN CARLOS - 20010108

N° 0122

**SUPER SERVICIO**

**SUPER SERVICIO S.A.**  
CALLE 40 AVENIDA BELLAGUA - FINAL PASEO GOLDEN SAN JOSE  
C.C. JUR. 3-11-0078-05  
TELEFONO 2008-222-2004 FAX 2008-222-8475  
www.superservicio.com  
800-505 VIAL

FACTURA No. 650911

CONTADO CREDITO CREDITO

29 JUN 2010

VENDEDOR: INSTITUTO TECNOLOGICO DE C.R. KILOMETRAJE: 0092535 PLACA: P 265-161 MARCA: TOYOTA HIACE

DIRECCION: SANTA CLARA FLORENCIA SAN CARLOS BOLETA No.: 00000012878 TEL.: 24755375 MODELO: TOYOTA HIACE

Cant.	Descripcion	Codigo	P/UNIT.	Total
4.	CAMB.LLANTAS ARDS 15 16 17 18	0610113	2,570.00	10,280.00
4.	BALANCED ARDS 12 13 14 15 16	0610009	1,770.00	7,080.00
4.	VALVULA TUBULAR TR413	05404130	221.00	884.00
1.	ALINEADO DIRECCION #CASTER, C.A.D.S	00000000	13,274.00	13,274.00

--- Ultima Linea ---

**SUPER SERVICIO**

**TOYOTA HIACE EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ**

ERAMIREZ T C 000045 5:19PM 04V REVEN SUB-Total...: 31,518.00

SU ORDEN No. No. AGENTE PLAZO (30 Ds) SAN CARLOS Impto. Ventas: 0.00

NOMBRE FIRMA Cedula Total .....: 31,518.00

2368950 --- C O L O N E S ---

ESTA FACTURA REPRESENTA INTENSIDAD DE 48 HORAS EN COLONES O 120 EN DOLARES A PARTIR DE SU VENCIMIENTO Y DEBERA CANCELARSE INMEDIATAMENTE CON LA PRESENTACION DE DICHO COMPROBANTE DE PAGO EFECTUADO Y SE PAGA POR EL ARTÍCULO 44 DEL COMPROBANTE DE COMERCIO EL SEÑOR RESPONSABLE DE LA EMPRESA EMISORA.

ACORDADO MEDIANTE PROTOCOLO No. 17 DE 2008 M. R. B. R. DE LAS A.T.B.

TREINTA Y UN MIL QUINIENTOS DIECIOCHO COLONES 00/100.-

6509111

Anexo 5. Documentos de Mantenimiento

### REPORTE TÉCNICO

Inspección de mantenimiento preventivo recomendado por la fábrica cada **10 000 km**

**Menú de Mantenimiento**

INSPECCIÓN DE MANTENIMIENTO: 90000 kms

ODÓMETRO: 90110 + KM  
MILLAS

FECHA: 27/05/10

NOMBRE DEL CLIENTE: TEC (Melvin Arce)

No. DE ORDEN DE TRABAJO: 5034

PLACA: 265-161 MODELO: Hiace 2007

NOMBRE DEL ASESOR: Alexis Elizondo Soto

TRANSMISIÓN SISTEMA ELÉCTRICO  
MOTOR  
SISTEMA DE LUCES SEÑALES DE VIRAR  
OTROS  
SISTEMA DE FRENS

#### TRABAJO REALIZADO

POSICIÓN DEL VEHICULO	ESTADO BUENO MALO	CANT.	SE AJUSTÓ	SE REPARÓ	SE REEMPLAZÓ	VER COMENTARIO
<b>1. REVISAR LUCES E INSTRUMENTOS</b>						
<b>2. AJUSTAR TIRAGUAS</b>						
<b>3. LUBRICAR PUERTAS</b>						
<b>4. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO REFRIGERANTE</b>						
<b>5. REVISAR ESTADO DE BORNER DE BATERÍA</b>						
<b>6. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO DE BATERÍA</b>						
<b>7. REVISAR ESTADO DE MANGUERA Y ADMISIÓN</b>						
<b>8. CAMBIO DE BUJÍAS (CUANDO APLIQUE O EL CLIENTE LO SOLICITE)</b>						
<b>9. REVISAR ESTADO DE FAJAS DEL MOTOR</b>						
<b>10. QUITAR TAPÓN DE ACEITE DEL MOTOR (CAMBIO DE ACEITE)</b>						
<b>11. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DEL MOTOR (SUPERIOR)</b>						
<b>12. REVISAR Y DRENAR SEDIMENTADOR DE AGUA (SI APLICA)</b>						
<b>13. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO DE FRENS</b>						
<b>14. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO DE CLUTCH (SI APLICA)</b>						
<b>15. REVISAR Y SOPLAR FILTRO DE AIRE (CAMBIO SI APLICA)</b>						
<b>16. REVISAR NIVEL DEL LÍQUIDO LIMPIA PARABRISAS</b>						
<b>17. CAMBIO DE FILTRO DE COMBUSTIBLE (CUANDO APLIQUE O EL CLIENTE LO SOLICITE)</b>						
<b>18. REVISAR PRESIÓN DE LLANTAS (UNA POR UNA)</b>						
<b>19. REVISAR GRADO DE DESGASTE DE LAS LLANTAS (UNA POR UNA)</b>						
<b>20. REVISAR POSIBLES FUGAS EN COMPENSADORES</b>						
<b>21. REVISAR ESTADO DE LAS FIBRAS DELANTERAS</b>						
<b>22. REVISAR ESTADO DE LAS FIBRAS TRASERAS</b>						
<b>23. REVISAR ESTADO DE LOS DISCOS (CUANDO APLIQUE)</b>						
<b>24. REVISAR ESTADO DE LOS TAMBORES (CUANDO APLIQUE)</b>						
<b>25. QUITAR TAPÓN DE ACEITE DEL CÁRTER (CAMBIO DE ACEITE)</b>						
<b>26. REVISAR ESTADO DE BOTAS DE DIRECCIÓN</b>						
<b>27. REVISAR ESTADO DE HULES DE BARRA ESTABILIZADORA</b>						
<b>28. REVISAR ESTADO DE BOTAS DE EJE</b>						
<b>29. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE EN DIRECCIÓN HIDRÁULICA</b>						
<b>30. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DEL MOTOR</b>						
<b>31. CAMBIO DE FILTRO DE COMBUSTIBLE HILUX Y LAND CRUISER (CUANDO APLIQUE O EL CLIENTE LO SOLICITE)</b>						
<b>32. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DE LA CAJA DE CAMBIOS</b>						
<b>33. REVISAR POSIBLES FUGAS DEL TRANSFER</b>						
<b>34. REVISAR ESTADO DEL SISTEMA DE ESCAPE</b>						
<b>35. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DEL DIFERENCIAL (CUANDO APLICA)</b>						
<b>36. REEMPLAZAR FILTRO DE ACEITE DEL MOTOR (CAMBIO DE ACEITE)</b>						

COMENTARIO: Fibras delanteras 70% Fibras traseras 90%.  
Próximo MA 90 111 kms o 6 meses desde de hoy  
Se cambio poco de mana delantera 1kg

GRACIAS POR VISITARNOS. NO OLVIDE SOLICITAR SU CITA A LOS TELÉFONOS:  
 CIUDAD TOYOTA 2519-7700, ZAPOTE 2527-0000 Y LIBERIA 2666-0016  
[www.toyotacr.com](http://www.toyotacr.com)

EM  
NÚMERO

C.S  
NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO

100.000 kms  
PRÓXIMA INSPECCIÓN DE MANTENIMIENTO:

**SUPER SERVICIO S.A.**  
SUCURSAL SAN CARLOS  
600 MTRS. SUR DEL PARQUE DE CIUDAD QUESADA  
TECNICO: DEILY MORALES MENDEZ  
Número de Teléfono: 2460 54 27  
Número de Fax:

Cliente Compañía: <b>TEC.</b> No. De Licencia: <b>265-161.</b> Odómetro: <b>0.</b>	Fecha: <b>20/02/2009 12:08</b> VIN (No. de Técnico): <b>V.D.V.</b> No. De Orden: <b>ALI.2R.B20.</b>				
<b>REPORTE DE ALINEACIÓN DEL VEHÍCULO</b> TOYOTA, 2007, HIACE, L/VB Commuter Bus					
<b>Ángulos Primarios</b>	Inicial      Especificaciones Min.      Máx.      Final				
Delantera	Ángulo de arance	Izquierdo 2.5°	1.9°	3.3°	2.9°
		Derecho 2.3°	1.9°	3.3°	3.0°
	Caida	Izquierdo -0.5°	-1.0°	0.5°	0.1°
		Derecho -0.5°	-1.0°	0.5°	0.1°
	Convergencia	Izquierdo 1/32"	0"	3/32"	1/32"
		Derecho 1/16"	0"	3/32"	1/32"
Total 1/16"		0"	5/32"	1/16"	
Caida	Izquierdo 0.0°	---	---	0.0°	
	Derecho -0.2°	---	---	-0.2°	
Trasera	Convergencia	Izquierdo 0"	---	---	0"
		Derecho -1/32"	---	---	-1/32"
		Total -1/32"	---	---	-1/32"
	Ángulo Direccional	0.0°	---	---	0.1°
<b>Ángulos secundarios</b>		Inicial	Especificaciones Min.      Máx.		Final
SAI	Izquierdo	12.6°	11.9°	13.4°	12.1°
	Derecho	12.5°	11.9°	13.4°	11.7°
Ángulo Incluido	Izquierdo	12.1°	---	---	12.2°
	Derecho	12.0°	---	---	11.8°
Divergencia en Curvas	Izquierdo	---	---	---	---
	Derecho	---	---	---	---
Giros Máximos	Izquierdo	---	35.5°	39.5°	---
	Derecho	---	35.5°	39.5°	---
Cambio de Convergencia en Curva	Izquierdo	---	---	---	---
	Derecho	---	---	---	---
Retraso de Eje	Delantera	0.0°	---	---	0.0°
	Trasera	-0.1°	---	---	-0.1°
Diferencia de Ancho Trocha		0.2°	---	---	0.2°
Diferencia de distancia entre ejes		0.2°	---	---	0.2°
Altura delantera de conducción		Izquierdo	---	---	---
		Derecho	---	---	---
Altura de conducción Trasera		Izquierdo	---	---	---
		Derecho	---	---	---
Ángulo del Chasis		---	---	---	---

Anexo 6. Pólizas

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS  
SEGURO DE FIANZAS VOLUNTARIO  
COMPAÑIA **TEC**

POLIZA: AUT0062078 02 ( - )      SEGURO: AGENCIA CARTAGO  
 FECHA DE EMISION: 28/12/2007      NO. AGENTE: 111000  
 VIGENCIA INICIO: 28/12/2007      HASTA: 28/06/2008      CONTACTO COBRE: C001200  
 FORMA DE PAGO: SEMESTRAL      INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

**DATOS DEL ASEGURADO**

NOMBRE O RAZON SOCIAL: INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA NO CEEUA: 400004214507  
 NO. TELEFONO: 475 5087      DIRECCION: ORIENTAL      APOYO POSTAL: 00158

NOMBRE O RAZON SOCIAL: INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA NO CEEUA: 400004214507  
 NO. TELEFONO: 475 5087      DIRECCION: ORIENTAL      APOYO POSTAL: 00158

NOMBRE O RAZON SOCIAL:      NO CEEUA:  
 NO. TELEFONO:      APOYO POSTAL:  
 DIRECCION:      ORIENTAL  
 NOMBRE DEL CONYUGE:      NO CEEUA:

**DATOS DEL VEHICULO ASEGURADO**

NO DE PLACA: 27H 50 020823      MATERIAL TRANSPORTADO: PASAJEROS  
 AÑO: 2007      MODELO: HIACE      MARCA: TOYOTA  
 TIPO: MICROBUS      CALIF: 100.00 X      CONDICION: S/DMP NO COBLES  
 NO DE MOTOR: 6LAC08803      COLOR: AZUL  
 NO DE CHASIS: J7FKXDD700008656      PISO BRUTO: 1.980 KGS  
 VALOR DECLARADO: 18.840.000 (NORMAL)      CAPACIDAD: 18  
 CLASIFICACION: Particular 18 x 35 years      UMBRELL: Diapas  
 FECHA INICIO:

**DATOS DEL SEGURO**

COB F-INICIO	F-HASTA	PREMIO	P-FRANCO	P-ACCIDENTE	PREMIA PARCIAL	
A 28/12/2007	28/06/2008	0	0	2.000.000	5.900.000	8.911,00
C 28/12/2007	28/06/2008	60.000	20	0	3.000.000	18.000,00
D 28/12/2007	28/06/2008	90.000	20	0	16.840.000	268.901,00
F 28/12/2007	28/06/2008	30.000	10	0	16.840.000	120.432,00
H 28/12/2007	28/06/2008	90.000	20	0	16.840.000	26.276,00
<b>SUBTOTAL:</b>					<b>470.540,00</b>	

LAS PRIMAS INCLUYEN EL 25% DE BONIFICACION      PRIMAS TOTAL: 470.540,00  
 PRIMAS ANTERIORES: 0,00  
 DIF. POR EL PERIODO: 470.540,00  
 AJUSTE: 470.540,00





No. A 2008 01760

**CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICIA DE TRANSITO**  
**PÁRTE OFICIAL DE TRANSITO PARA ACCIDENTES CON PERSONAS HERIDAS O FALLECIDAS**

1. Delegación de Transito (letras) Código 2. Autoridad Judicial (letras) - Código

B4 Cartago B4 Ministerio Público Cartago 875

**ESCALIA ADJUNTA CARTAGO**  
**PODER JUDICIAL**

3. División Político-Administrativa 4. Lugar del Accidente

3.1 Provincia CARTAGO 4.1 Sección   
3.2 Cantón CENTRAL 4.5 Avenidas   
3.3 Distrito San Nicolás   
3.4 Barrio La Lima

5. Características

5.1 Urbano   
5.2 Rural   
5.3 Semi-Urbano

6. Accidente ocurrió el

6.1 Día 21 6.2 Mes 05 6.3 Año 2008  
6.4 Hora 10:00

7. Dirección del Accidente

CARTAGO Ruta 2 Kil 21 Frente Servicentro  
Shell La Lima

**MEDIO AMBIENTE**

8. Límite de velocidad  
No existe límite de velocidad señalado   
Vía 1 40 KPH Vía 2 40 KPH

9. Estructura especial

9.1 Túnel   
9.2 Puente vehicular   
9.3 Puente Peatonal   
9.4 Otro

10. Clase de calzada

10.1 Asfalto   
10.2 Concreto   
10.3 Ladrillo   
10.4 Flecha   
10.5 Otro

11. Condiciones de la Calzada

11.1 Seca   
11.2 Con hielo   
11.3 Inundada   
11.4 Con aceite   
11.5 Otras

12. Estado de la Calzada

12.1 Baches   
12.2 Humedades   
12.3 Huecos   
12.4 Construcción o reparación   
12.5 Resbaladizo   
12.6 Otras

13. Iluminación

13.1 Percepción Matutina   
13.2 Percepción Vespertina   
13.3 Luz Artificial   
13.4 Luz Natural   
13.5 Oscurecida

14. Estado del tiempo

14.1 Lluvia escasa   
14.2 Lluvia mediana   
14.3 Lluvia intensa   
14.4 Niebla escasa   
14.5 Niebla mediana   
14.6 Niebla intensa   
14.7 Buen tiempo   
14.8 Otro

15. Alineamiento Vertical

15.1 Pendiente   
15.2 Plano

16. Alineamiento Horizontal

16.1 Recta   
16.2 Curva

17. Señalamiento vial

17.1 Señaleros   
17.2 Señales Intermedias   
17.3 Señales Peatonal   
17.4 Señales Alas   
17.5 Arco   
17.6 Guía   
17.7 Señal de mano levantada   
17.8 Señales en zona escolar   
17.9 Oficial de tránsito   
17.10 Demarcación   
17.11 Ninguna   
17.12 Otras

18. Tipo de Interssección

18.1 Tipo "T"   
18.2 Tipo "Y"   
18.3 Tipo "+"   
18.4 Tipo "X"   
18.5 Otras   
18.6 Entrando a campo   
18.7 Saliendo de campo   
18.8 Carretera/camino privada   
18.9 Cruce de ferrocarril   
18.10 Ninguna   
18.11 Otras

19. Existencia de

19.1 Acera   
19.2 Espectáculos   
19.3 Puente Peatonal   
19.4 Pista Peatonal

20. Sentido de circulación

20.1 Una   
20.2 Dos

21. Ancho de la Vía

21.1 Vía 1 3.6 Mts.  
21.2 Vía 2 3.6 Mts.

**CLASIFICACIÓN DEL ACCIDENTE**

22. Accidente

22.1 Colisión entre vehículos   
22.2 Vuelco   
22.3 Colisión con objeto fijo   
22.4 Atropello animal   
22.5 Atropello a persona   
22.6 Colisión con bicicleta   
22.7 Salto de la vía   
22.8 Caída de algún ocupante   
22.9 Objeto sobre vehículo   
22.10 Otro

23. Vehículos en circulación

23.1 Acosado Retiro   
23.2 Por detrás   
23.3 Lateral en sentido contrario   
23.4 Lateral mismo sentido   
23.5 De frente

24. Obstáculos en la vía

24.1 Vehículo estacionado   
24.2 Trabajos en la vía   
24.3 Poste para señal   
24.4 Arbol   
24.5 Poste de luz   
24.6 Barrera protectora lateral   
24.7 Barrera o separador central   
24.8 Barranda de puente   
24.9 Terraplenes   
24.10 Hundimiento, huecos, etc.   
24.11 Ninguna   
24.12 Otras

25. Activación de Presiones

25.1 Saliendo o tomando de vehículo   
25.2 Cruzando calzada en intersección   
25.3 Cruzando calzada en otro lugar   
25.4 Reparando vehículo en calzada   
25.5 Transcurrido por la derecha de la calzada   
25.6 Transcurrido por la izquierda de la calzada   
25.7 Desconocer el lugar de donde se va a salir   
25.8 Estaba fuera de la calzada   
25.9 Jugando en la calzada   
25.10 Se fue reparando   
25.11 Otras

AUTORIDAD JUDICIAL COMPETENTE

Anexo 9. Características del Vehículo

REPUBLICA DE COSTA RICA  
REGISTRO NACIONAL  
CERTIFICA

Nº 3157256

ESTA CERTIFICACION NO ES VALIDA PARA SALIDAS DEL PAIS \*\*\*  
LA PRESENTA PARA: EFECTOS VARIOS\*\*\*\*

Tipo: **REGISTRACIONALES** Año: 2007 Número: 0000300172 PAGINA: 01

EN EL INDICE COMPUTARIZADO EL VEHICULO PLACA: 265 \*\* 000158  
SE ENCUENTRA EN EL SIGUIENTE ESTADO: INSCRITO\*\*  
CLASE: INS. TECNOLOGICO DE COSTA RIC CODIGO: INS. TECNOLOGICO DE COSTA  
CITAS INSCRIP. PLACA: TOMO: 2007 ASIENTO: 257431 SEC: 001 FECHA: 12.10.2007

---

CARACTERISTICAS GENERALES DEL VEHICULO

Marca: TOYOTA	Estilo: HILUX
Categoría.: CARGA LIVIANA	Capacidad.: *****5 Personas.
Serie.....: 8AJFR22G904511560	Año.....: 2007
Carróceria: CAJA ABIERTA O CAM-PU	Color.....: BLANCO
Tracción.: DOBLE	Peso Bruto.: **2790 KGRMS.
Chasis.....: 8AJFR22G904511560	Peso Neto.: **1830 KGRMS.
Vin.....: 8AJFR22G904511560	Longitud..: ***** MTS
Cabina.....: DESCONOCIDO	Num.Ejes..: *****
Techo.....: NO APLICA	Valor Trib.: **14070000**
Est.Tribut.: DEBE DERECHOS DE ADUANA	Valor Cont.: **14070000**
Uso.....: PARTICULAR	Clase Trib.: 2258541
Utilizac.: NO INDICADO	

---

CARACTERISTICAS DEL MOTOR

N.Motor...: 2KD7155554	Marca.....: TOYOTA
N.Serie...: NO INDICADO	Modelo.....: KUN25L-PRMDHG
Cilindrada: **2494 C.C	Cilindros..: 04
Potencia..: 75.00 KW	Procedencia: DESCONOCIDA
Combustible: DIESEL	
Fabricante: NO INDICADO	

---

CALIDADES DEL PROPIETARIO

Nombre.....: INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA  
CEDULA JURIDICA.....: 4-000-042145  
Derecho.....: DOMINIO Proporción: \*\*1/1\*\*  
Estado Civil..: DESCONOCIDO  
Domicilio.....: SAN JOSE  
Citas Presentación:Tomo: 2007 Asiento: 257431 Secuencia: 001 Fecha: 19.09.2007  
Causa Adq: ONEROSA

---

\*\*\*\*\*NO POSEE GRAVAMENES\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*NO TIENE ANOTACIONES\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*NO TIENE INFRACCIONES/COLISIONES\*\*\*\*\*

\*CONTINUA EN LA SIGUIENTE PAGINA\*

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.11	219 a 230
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso		Rige a Partir de
Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes		Próxima Revisión
		Noviembre, 2010
Responsable		Elaborado por
Encargada(o) del Área de Transportes		Erick Palacios Rodríguez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenidos

a. Introducción .....	220
b. Objetivo o Propósito .....	220
c. Alcance .....	220
d. Responsables .....	220
e. Normas y Políticas .....	220
f. Documentos Internos .....	220
g. Documentos Externos .....	221
h. Sistemas de Información .....	221
i. Herramientas .....	221
j. Frecuencia .....	221
k. Conceptos .....	221
l. Descripción de operaciones .....	221
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	224
n. Indicadores .....	226
o. Anexo .....	230

## 12. Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes.

### a. Introducción

Cada Solicitud del Servicio de Transportes es un documento que se utiliza para conocer datos importantes de la gira como: la ruta, kilometraje, encargado de gira y las personas que viajaron. Además es una herramienta que ayuda en la elaboración de otros procedimientos y es un instrumento de respaldo con que cuenta el Área de Transportes.

### b. Objetivo o Propósito

Ayuda a describir datos importantes para la realización de otros procedimientos y como medio de respaldo de las giras realizadas.

### c. Alcance

Toda el Área de Transportes, Correspondencia Interna y los funcionarios no choferes que hacen uso del servicio de transportes.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes
- Chofer o funcionario no chofer
- Correspondencia Interna

### e. Normas y Políticas

- La copia de la Solicitud del Servicio de Transportes debe conservarse como mínimo 2 años para desecharse.

### f. Documentos Internos

Solicitud del Servicio de Transportes

### g. Documentos Externos

N/A

### h. Sistemas de Información

Microsoft Word

Microsoft Excel

### i. Herramientas

Impresora, Teléfono, Fax, Internet.

### j. Frecuencia

Diario

### k. Conceptos

- **Solicitud:** es aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien. *Recopilado de <http://www.definicionabc.com/comunicacion/solicitud.php>*
- **Conductor:** Persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo. *Obtenido del Reglamento de transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica.*

### I. Descripción de operaciones

 Tecnológico de Costa Rica		
Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes		DA.II.2.11
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Se recibe las Solicitudes del Servicio de Transporte por medio	Encargado(a) de

	de correspondencia interna.	Transportes
2	<p>Revisa que las Solicitudes del Servicio de Transportes cuenten con los datos correspondientes. ¿Presenta todos los datos?</p> <p>Si: va al paso # 6</p> <p>No: continua</p>	Encargado(a) de Transportes
3	Se devuelve a la dependencia solicitante para que elabore Solicitud del Servicio de Transportes con los datos faltante.	Encargado(a) de Transportes
4	Elabora la Solicitud del Servicio de Transporte y la envía por Correspondencia Interna al Encargado(a) de Transportes.	Secretaria de la Dependencia Solicitante
5	Recibe la Solicitud del Servicio de Transportes y continúa con el paso #2.	Encargado(a) de Transportes
6	Archiva las Solicitudes del Servicio de Transportes de acuerdo al día de la gira.	Encargado(a) de Transportes
7	Un día antes de la gira se desarchiva la Solicitud original del Servicio de Transporte.	Encargado(a) de Transportes
8	Firma, sella la Solicitud del Servicio de Transporte para autorizarla.	Encargado(a) de Transportes
9	<p>¿La gira sale en horario no laboral?</p> <p>Si: continúa.</p> <p>No: retirar la solicitud del servicio de transportes en la oficina de transportes y continua en el paso #11.</p>	Encargado(a) de Transportes
10	Se entrega la original de la Solicitud del Servicio de	Encargado(a) de

	Transportes en la casetilla de los Oficiales de Seguridad de la Sede para que la puedan retirar.	Transportes
11	Recoge la solicitud y se dirige a realizar la gira solicitada.	Chofer o funcionario no chofer
12	Al regreso de la gira se entrega la Solicitud del Servicio de Transportes al Encargado(a) de Transportes o en el buzón del Área de Transportes.	Chofer o funcionario no chofer
13	Recibe o recoge del buzón la solicitud del servicio de transporte.	Encargado(a) de Transportes
14	Revisa la solicitud de servicio de transportes ¿Esta correcta? Si: pasa al paso # 18 No: continua el proceso	Encargado(a) de Transportes
15	Localiza al chofer que realizo la gira y le entrega la Solicitud del Servicio de Transportes	Encargado(a) de Transportes
16	Completa los datos faltantes o erróneos en la Solicitud del Servicio de Transportes	Chofer o funcionario no chofer
17	Devuelve la Solicitud del Servicio de Transportes al Encargado(a) de Transportes	Chofer o funcionario no chofer
18	Recibe y clasifica las Solicitudes del Servicio de Transporte por centro de costos.	Encargado(a) de Transportes

19	Utiliza las de solicitudes del Servicio de Transportes para la elaboración del Informe de Reporte de Kilometraje.	Encargado(a) de Transportes			
20	Realiza con el informe de kilometraje el Informe de Servicios de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.	Encargado(a) de Transportes.			
21	Etiqueta un sobre con los datos del funcionario encargado de seguir con el proceso en la Unidad de Contabilidad en Cartago, en donde se agrega dicho informe.	Encargado(a) de Transportes.			
22	Envía por Servicio de Correspondencia Interna a la Unidad de Contabilidad en Cartago el sobre.	Encargado(a) de Transportes.			
Fin del Proceso					
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**



**Procedimiento:** Manejo de la Solicitud del Servicio de Transportes

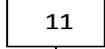
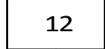
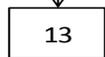
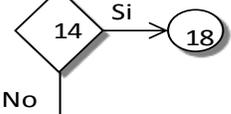
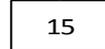
**Responsable:**

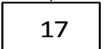
Encargado de Transportes **Código:** DA.II.2.11

Página: 212 a 223

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Secretaria de la Dependencia Solicitante	Chofer o Funcionario No Chofer
Inicio del Procedimiento			
1. Se recibe las Solicitudes del Servicio de Transporte por medio de correspondencia interna.			
2. Revisa que las Solicitudes del Servicio de Transportes cuenten con los datos correspondientes. ¿Presenta todos los datos? Si: va al paso # 6 No: continua			
3. Se devuelve a la dependencia solicitante para que elabore Solicitud del Servicio de Transportes con los datos faltante.			
4. Elabora la Solicitud del Servicio de Transporte y la envía por Correspondencia Interna al Encargado(a) de Transportes.			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Secretaria de la Dependencia Solicitante	Chofer o Funcionario No Chofer
5. Recibe la Solicitud del Servicio de Transportes y continua con el paso #2.			
6. Archiva las Solicitudes del Servicio de Transportes de acuerdo al día de la gira.			
6. Archiva las Solicitudes del Servicio de Transportes de acuerdo al día de la gira.			
7. Un día antes de la gira se desarchiva la Solicitud original del Servicio de Transporte.			
8. Firma, sella la Solicitud del Servicio de Transporte para autorizarla.			
9. ¿La gira sale en horario no laboral? Si: continúa. No: retirar la solicitud del servicio de transportes en la oficina de transportes y continua en el paso #11.			
10. Se entrega la original de la Solicitud del Servicio de Transportes en la casetilla de los Oficiales de Seguridad de la Sede para que la puedan retirar.			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Secretaria de la Dependencia Solicitante	Chofer o Funcionario No Chofer
11. Recoge la solicitud y se dirige a realizar la gira solicitada.			
12. Al regreso de la gira se entrega la Solicitud del Servicio de Transportes al Encargado(a) de Transportes o en el buzón del Área de Transportes.			
13. Recibe o recoge del buzón la solicitud del servicio de transporte.			
14. Revisa la solicitud de servicio de transportes ¿Esta correcta? Si: pasa al paso # 18 No: continua el proceso			
15. Localiza al chofer que realizo la gira y le entrega la Solicitud del Servicio de Transportes			
			
			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Secretaria de la Dependencia Solicitante	Chofer o Funcionario No Chofer
16. Completa los datos faltantes o erróneos en la Solicitud del Servicio de Transportes			
17. Devuelve la Solicitud del Servicio de Transportes al Encargado(a) de Transportes			
18. Recibe y clasifica las Solicitudes del Servicio de Transporte por centro de costos.			
19. Utiliza las de solicitudes del Servicio de Transportes para la elaboración del Informe de Reporte de Kilometraje.			
20. Realiza con el informe de kilometraje el Informe de Servicios de Transporte Interno a la Unidad de Contabilidad en Cartago.			
			
			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Encargado(a) de Transportes	Secretaria de la Dependencia Solicitante	Chofer o Funcionario No Chofer
21. Etiqueta un sobre con los datos del funcionario encargado de seguir con el proceso en la Unidad de Contabilidad en Cartago, en donde se agrega dicho informe.	 ↓ 		
22. Envía por Servicio de Correspondencia Interna a la Unidad de Contabilidad en Cartago el sobre.	↓ 		
Fin del Procedimiento	↓ 		
Elaboró: Erick Palacios Rodríguez Revisó: Evelyn Bustos Rojas Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal			

## n. Indicadores

Cantidad de Solicitudes del Servicio de Transportes realizadas a la semana.

## o. Observación

Falta en la capacidad para atender a la Comunidad Institucional, debido a que la demanda diaria del servicio de transportes es mayor a la que se puede atender.

## p. Anexo

 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES UNIDAD DE TRANSPORTE <b>SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE (SSD)</b>		(X) Original (X) Copia N°1 ( ) Copia N°2 Fecha 30/09/2010	Número de Solicitud		
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>					
Dependencia solicitante <b>Dirección Administrativa</b>		Placa del vehículo 2020102/154/150/150/102/ 902/100/170/170/100/000 /004/207/209	Tipo de vehículo		
Justificación del viaje <b>MANDADOS</b>		Con chofer (X) SI ( ) NO	Número de licencia 1 000 000 1 000 000 1 000 000 1 000 000 1 000 000 1 000 000 1 000 000 1 000 000 1 000 000 000		
Encargado(a) de la gira UNIDAD DE TRANSPORTES		Nombre del conductor <b>Matteo Whitten, Luis Cerecedo,                  Carlos Bustos, Orlando Cardozo, ALBERTO CARDOSO,                  Ricardo Herrera, Carlos Coronado, Alan Carlos Domínguez, Coronado</b>			
Tipo de actividad <b>Administrativa</b>		<b>3104-2101-0001</b>			
Lugares a visitar y ruta <b>Santa Clara, San Carlos, Alajuela, San José, Cartago, Alrededores, viceversa.</b>		Salida de garaje: Fecha 18/10/10 Hora 5 a.m. Entrada a garaje: Fecha 22/10/10 Hora 10pm			
<b>INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS(AS) DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>					
Número de usuario(s) u usuaria(s) Evelyn Bustos Rojas, Erick Palacios Rodríguez, Gabriela Viquez Paraguan		Dirección donde serán recogidos(as) Hora Salida			
		Dirección donde serán dejados(as) Retorno			
<b>REPORTE OPERATIVO CONDUCTOR-USUARIO(A)</b>					
Usuario(a)	Firma	Hora	Conductor (firma)	Hora	Oficial de Seguridad
					Clave: Hora
Kilometraje Inicial Final Difer.		Horas de servicio Inicial Final H. Extra		OBSERVACIONES	
Total de kilómetros Costo		Total de horas extras			
<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>					
 Dependencia	V°B Vicerrectoría	V°B Rectoría	Encargado(a) de gira	Revisado Unidad de Transporte Evelyn Bustos Rojas	

Duplicado de esta solicitud, Copia N° 1 Unidad de Transporte Copia N° 2 Dependencia solicitante

El conductor de este vehículo, siempre y cuando no sea conductor oficial del TEC, acepta las responsabilidades civiles, penales y administrativas derivadas de accidentes causados por su culpa o dolo en la conducción de vehículos propiedad del TEC.

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.m1	231 a 260
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje de los mismos a los Vehículos Institucionales	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

### Tabla de contenido

a.	Introducción.....	232
b.	Objetivo o Propósito.....	232
c.	Alcance .....	232
d.	Responsables .....	232
e.	Normas y Políticas.....	233
f.	Documentos Internos.....	233
g.	Documentos Externos .....	233
h.	Sistemas de Información .....	233
i.	Herramientas .....	234
j.	Frecuencia .....	234
k.	Conceptos.....	234
l.	Descripción de operaciones.....	234
m.	Indicadores .....	243
n.	Anexos .....	259

### **13. Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje del mismo a los Vehículos Institucionales.**

#### **a. Introducción**

Este procedimiento busca identificar todo el procedimiento que incurre un Vehículo Institucional a la hora de realizar un cambio de aceite y el destino final del mismo. El aceite es cambiado en lugares autorizados por el Área de Transportes de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica o en las mismas agencias en donde se adquirió el vehículo. Este al final es recolectado por Geocycle, una empresa de la firma Holcim Costa Rica, la cual se encarga de recolectar este producto para alimentar las calderas de Holcim al utilizarlo como combustible alternativo al procesarlo en el horno de cemento a 2600° centígrados, lo que reduce el nivel de contaminación, estando por debajo de los estándares mundiales, siendo un proceso compatible y certificado.

#### **b. Objetivo o Propósito.**

Proporcionar un ambiente más agradable en pro del medio ambiente, al reciclar los aceites utilizados por los vehículos pertenecientes al plantel de transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede Regional San Carlos.

#### **c. Alcance**

Incluye el toda el Área de Transportes, Departamento Administrativo, la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, e Instituciones externas.

#### **d. Responsables**

- Encargado(a) de Transportes
- Chofer
- Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa
- Director(a) del Departamento Administrativa

- Encargado(a) del Taller o Agencia
- Secretaria(o) del Taller o Agencia
- Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes
- Cajero(a) de Tesorería.

#### e. Normas y Políticas

- Programa de Gestión Ambiental de la Sede.
- Art. 19 del Reglamento de Operación de Fondos Fijos de Caja Chica.
- El cambio de aceite se realizara cada 5.000 kilómetros a todos los vehículos que cumplan con esa distancia.
- Los vehículos que se encuentre en garantía debe realizar el cambio de aceite en la agencia o en los talleres autorizados por las mismas.
- Solo se podrá ir a talleres autorizados por el Área de Transportes a realizar el cambio de aceite.
- Todas las facturas presentadas al Encargado(a) del Área de Transporte deben entregarse al Encargado(a) de Proveeduría.

#### f. Documentos Internos

Solicitud de Servicios de Transportes. Ver anexo 1.

Comprobante Exoneración de Impuestos Compra por Caja Chica. Ver anexo 2.

#### g. Documentos Externos

Factura. Ver anexo 3.

#### h. Sistemas de Información

Excel

#### i. Herramientas

Impresora, computadora, teléfono, internet, fax, ampo.

#### j. Frecuencia

N/A

#### k. Conceptos

- **Aceite:** son mezclas líquidas de color amarillento que provienen del petróleo crudo o de sustancias vegetales (en estos casos, se habla de biodiesel o biocombustibles). *Obtenido de:* <http://definicion.de/aceite/>
- **Reciclaje de aceite:** Reutilización del aceite para otra actividad.
- **Kilometraje:** Total de los kilómetros recorridos por un vehículo en cierto tiempo. *Obtenido en:* <http://www.wordreference.com/definicion/kilometraje>
- **Carter:** Pieza que encierra el motor por su parte inferior y sirve para recoger el aceite utilizado en la lubricación del motor. *Obtenido de:* <http://motor.terra.es/informacion-utilidades/diccionario-motor/definicion.cfm?id=181>

#### I. Descripción de operaciones

 <p>TEC Tecnológico de Costa Rica</p>	<b>Realización del Cambio de Aceite y Reciclaje del mismo a los Vehículos Institucionales.</b>	<i>DA.II.2.m1</i>
Secuencia	Descripción	Encargado

1	Revisando los expedientes vehiculares o el kilometraje de los vehículos, para conocer en qué momento un vehículo tiene que realizar el cambio de aceite.	Encargado(a) de Transportes
2	¿Le corresponde a un vehículo realizar el cambio de aceite? No: termina el proceso Si: continua	Encargado(a) de Transportes
3	¿El vehículo se encuentra en garantía? Si: continua No: va al paso #37.	Encargado(a) de Transportes
4	Llama a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, y pregunta en Proveeduría por la Orden de Compras asignada a la Agencia Vehicular para cubrir la garantía.	Encargado(a) de Transportes
5	Se verifica si existe la Orden de Compra ¿Hay Orden de Compra? Si: continua. No: se realiza cuando exista una Orden de Compra destinada para dicha agencia vehicular y continua.	Encargado(a) de Proveeduría
6	Entrega copia de la Orden de Compra a Funcionarios del Área de Transportes.	Encargado(a) de Proveeduría
7	Recibe la copia de la Orden de Compra y se dirige a la Agencia Vehicular o al Taller Autorizado por la Agencia Vehicular para la realización del cambio de aceite.	Chofer
8	¿El vehículo es de marca Toyota?	Chofer

	<p>Si: continua</p> <p>No: va al paso # 10.</p>	
9	Se dirige a la sucursal de la Agencia Vehicular en donde se presenta la Orden de Compra y retira el aceite.	Chofer
10	Llega al taller autorizado por la Agencia o al Taller autorizado por el Área de Transportes para la realización del Cambio de Aceite.	Chofer
11	Estando en el lugar donde se realiza el cambio de aceite se debe parquear el vehículo en el lugar designado por el taller.	Chofer
12	Prepara el equipo de almacenamiento para la recolección del aceite.	Encargado del Taller o Agencia
13	Quita el tapón o tornillo del Carter con el fin de sacar el aceite ya utilizado en el recipiente de recolección.	Encargado del Taller o Agencia
14	<p>Revisan el filtro de aceite. ¿Necesitan cambiarse?</p> <p>Si: continúa el proceso.</p> <p>No: sigue en el paso #16.</p>	Encargado del Taller o Agencia
15	Cambia el filtro de aceite por uno nuevo	Encargado del Taller o Agencia
16	<p>¿El vehículo es de diesel?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: sigue al paso #19</p>	Encargado del Taller o Agencia
17	<p>Revisan el filtro de diesel. ¿Necesita cambiarse?</p> <p>Si: continua</p>	Encargado del Taller o Agencia

	No: va al paso #19.	
18	Se cambia el filtro de diesel	Encargado del Taller o Agencia
19	Revisa el filtro de aire. ¿Necesita cambiarse? Si: va al paso #21 No: continua	Encargado del Taller o Agencia
20	Sopla el filtro de aire	Encargado del Taller o Agencia
21	Cambia el filtro de aire por uno nuevo	Encargado del Taller o Agencia
22	Coloca el tapón o tornillo del Carter y se retira el recipiente recolector del aceite quemado.	Encargado del Taller o Agencia
23	Quita la tapa del aceite y vierte el aceite nuevo al motor del vehículo.	Encargado del Taller o Agencia
24	Pone la tapa del aceite.	Encargado del Taller o Agencia
25	Revisa el vehículo. ¿Funciona correctamente? Si: va al paso #27. No: continua.	Encargado del Taller o Agencia
26	Chequea y repara alguna deficiencia que se haya omitido en el proceso	
27	Retira el vehículo de la fosa o lugar designado para el cambio del aceite y se parquea en el lugar designado.	Encargado del Taller o Agencia

28	Completa la calcomanía con los datos del próximo cambio y se pega en el parabrisas del vehículo.	Encargado del Taller o Agencia
29	Confecciona la factura con los datos requeridos.	Secretaria(o) del Taller
30	Recibe la factura y la revisa que contenga la información necesaria. ¿Esta correcta? Si: sigue al paso #33 No: continua	Chofer
31	Devuelve la factura para que se corrija	Chofer
32	Recibe la factura y la vuelve a confeccionar.	Secretaria(o) del Taller
33	Entrega la factura	Secretaria(o) del Taller
34	Recibe la factura y la cancela por medio de una Orden de Compra.	Chofer
35	Se retira hacia el plantel del ITCR-SSC a dejar el vehículo, entregar la factura.	Chofer
36	Recibe la factura y archiva el kilometraje del próximo cambio de aceite. Fin del procedimiento.	Encargado(a) de Transportes
37	Realiza las gestiones para solicitar un vale para cancelar los servicios recibidos por el taller en donde se realizara el cambio de aceite.	Encargado(a) de Transportes
38	Envía a un chofer a la Dirección del Departamento Administrativo donde se autorizaran los vales.	Encargado(a) de Transportes

39	Llega a la Dirección del Departamento Administrativo y le brinda los datos a la Secretaria(o) de dicho Departamento.	Chofer
40	Confecciona el vale y lo envía a la Dirección del Departamento Administrativo para que los autorice y los firme.	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativo
41	Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativo.	Director(a) Administrativa
42	Recibe y entrega el vale al chofer.	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativo
43	Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para el trámite correspondiente de solicitud de vales.	Chofer
44	Entrega el vale autorizado al Tesorero de la Unidad para que lo autorice.	Chofer
45	Recibe y revisa el vale. ¿Está correcto? Si: continua No: va al paso #40.	Tesorero(a)
46	Firma y entrega el vale al Chofer	Tesorero(a)
47	Recibe el vale y pasa a la Caja de la Tesorería donde lo presenta.	Chofer
48	Recibe y revisa que el vale tenga las autorizaciones	Cajero(a)

	<p>correspondientes. ¿Cuenta con las autorizaciones?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: se devuelve para su corrección y continúa.</p>	
49	Realiza el trámite correspondiente para otorgar vales e imprime el recibo de dinero y lo entrega al chofer para su firma.	Cajero(a)
50	Recibe y firma el recibido del dinero	Chofer
51	Devuelve el recibido del dinero	Chofer
52	Recibe el recibido del dinero y entrega el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica y el dinero.	Cajero(a)
53	Recibe el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.	Chofer
54	Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara el momento para llevar el vehículo al taller.	Chofer
55	Envía el vehículo al taller	Encargado(a) de Transportes
56	Llega al taller autorizado por la Agencia o al Taller autorizado por el Área de Transportes para la realización del Cambio de Aceite.	Chofer
57	Estando en el lugar donde se realiza el cambio de aceite se debe parquear el vehículo en el lugar designado por el taller.	Chofer
58	Prepara el equipo de almacenamiento para la recolección del aceite.	Encargado del Taller o Agencia

59	Quita el tapón o tornillo del Carter con el fin de sacar el aceite ya utilizado en el recipiente de recolección.	Encargado del Taller o Agencia
60	Revisan el filtro de aceite. ¿Necesitan cambiarse? Si: continúa el proceso. No: sigue en el paso #62.	Encargado del Taller o Agencia
61	Cambia el filtro de aceite por uno nuevo	Encargado del Taller o Agencia
62	¿El vehículo es de diesel? Si: continua No: sigue al paso #64	Encargado del Taller o Agencia
63	Revisan el filtro de diesel. ¿Necesita cambiarse? Si: continua No: va al paso #65.	Encargado del Taller o Agencia
64	Se cambia el filtro de diesel	Encargado del Taller o Agencia
65	Revisa el filtro de aire. ¿Necesita cambiarse? Si: va al paso #67 No: continua	Encargado del Taller o Agencia
66	Sopla el filtro de aire	Encargado del Taller o Agencia
67	Cambia el filtro de aire por uno nuevo	Encargado del Taller o Agencia
68	Coloca el tapón o tornillo del Carter y se retira el recipiente	Encargado del

	recolector del aceite quemado.	Taller o Agencia
69	Quita la tapa del aceite y vierte el aceite nuevo al motor del vehículo.	Encargado del Taller o Agencia
70	Pone la tapa del aceite.	Encargado del Taller o Agencia
71	Revisa el vehículo. ¿Funciona correctamente? Si: va al paso #73. No: continua.	Encargado del Taller o Agencia
72	Chequea y repara alguna deficiencia que se haya omitido en el proceso	Encargado del Taller o Agencia
73	Retira el vehículo de la fosa o lugar designado para el cambio del aceite y se parquea en el lugar designado.	Encargado del Taller o Agencia
74	Completa la calcomanía con los datos del próximo cambio y se pega en el parabrisas del vehículo.	Encargado del Taller o Agencia
75	Entrega el Comprobante de Exoneración de Impuestos Compra de Caja Chica	Chofer
76	Confecciona la factura con los datos requeridos.	Secretaria(o) del Taller
77	Recibe la factura y la revisa que contenga la información necesaria. ¿Esta correcta? Si: sigue al paso #80 No: continua	Chofer
78	Devuelve la factura para que se corrija	Chofer
79	Recibe la factura y la vuelve a confeccionar.	Secretaria(o) del

		Taller
80	Cancela la factura en efectivo.	Chofer
81	Entrega la factura al chofer	Secretaria(o) del Taller
82	Se dirige hacia el plantel del ITCR-SSC a dejar el vehículo y entregar la factura.	Chofer
83	Recibe la factura y le agrega al dorso de la factura el monto en letras y en números, además se codifica la factura.	Encargado(a) de Transportes
84	Entrega la factura al chofer que solicito el vale para realizar el cambio de aceite para que la traslade al Director(a) del Departamento Administrativo para su firma.	Encargado(a) de Transportes
85	Recibe y traslada la factura al Departamento de Dirección Administrativa.	Chofer
86	Recibe y firma la factura y la entrega al Chofer.	Director(a) Administrativa
87	Recibe la factura y la traslada a la Caja de Tesorería para que realice la liquidación del vale.	Chofer
88	Recibe la factura y realiza el trámite de liquidación del vale.	Cajero(a)
Fin del Proceso		
<p><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez      <b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas      <b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</p>		

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
5. Se verifica si existe la Orden de Compra ¿Hay Orden de Compra? Si: continua. No: termina.	1	5							
6. Entrega copia de la Orden de Compra a un Chofer del Área de Transportes.		6							
7. Recibe la copia de la Orden de Compra y se dirige a la Agencia Vehicular o al Taller Autorizado por la Agencia Vehicular para la realización del cambio de aceite.			7						
8. ¿El vehículo es de marca Toyota? Si: continua No: va al paso # 10			8						
9. Se dirige a la sucursal de la Agencia Vehicular en donde se presenta la Orden de Compra y retira el aceite y filtros.			9						
			2						

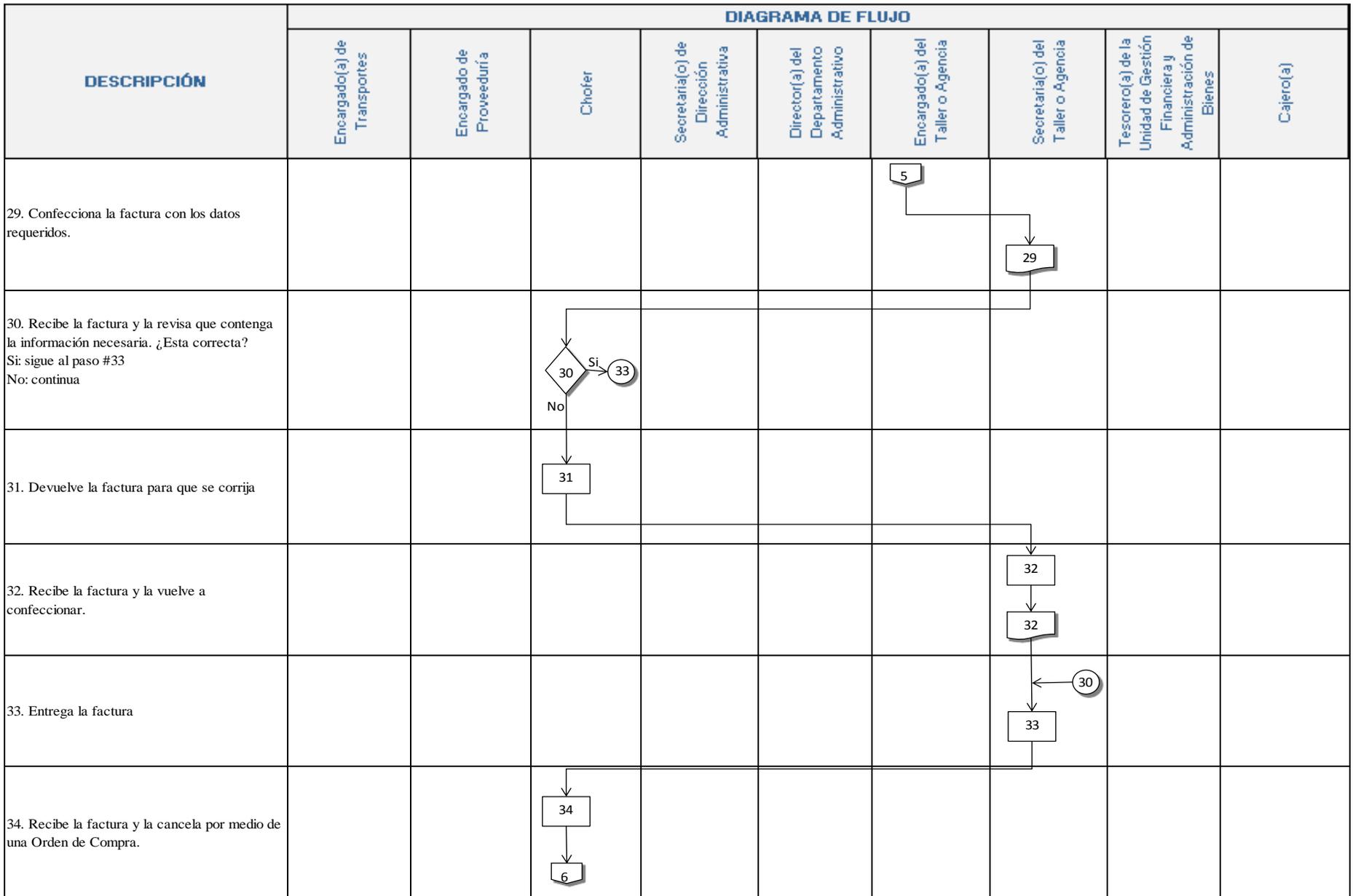
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proceduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
10. Llega al taller autorizado por la Agencia o al Taller autorizado por el Área de Transportes para la realización del Cambio de Aceite.			2 8 10						
11. Estando en el lugar donde se realiza el cambio de aceite se debe parquear el vehículo en el lugar designado por el taller.			11						
12. Prepara el equipo de almacenamiento para la recolección del aceite.						12			
13. Quita el tapón o tornillo del Carter con el fin de sacar el aceite ya utilizado en el recipiente de recolección.						13			
14. Revisan el filtro de aceite. ¿Necesitan cambiarse? Si: continúa el proceso. No: sigue en el paso #16.						14			16
15. Cambia el filtro de aceite por uno nuevo						15			
						3			

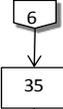
DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
16. ¿El vehículo es de diesel? Si: continua No: sigue al paso #18									
17. Revisan el filtro de diesel. ¿Necesita cambiarse? Si: continua No: va al paso #19.									
18. Cambia el filtro de diesel									
19. Revisa el filtro de aire. ¿Necesita cambiarse? Si: va al paso #21 No: continua									
20. Sopla el filtro de aire									
21. Cambia el filtro de aire por uno nuevo									

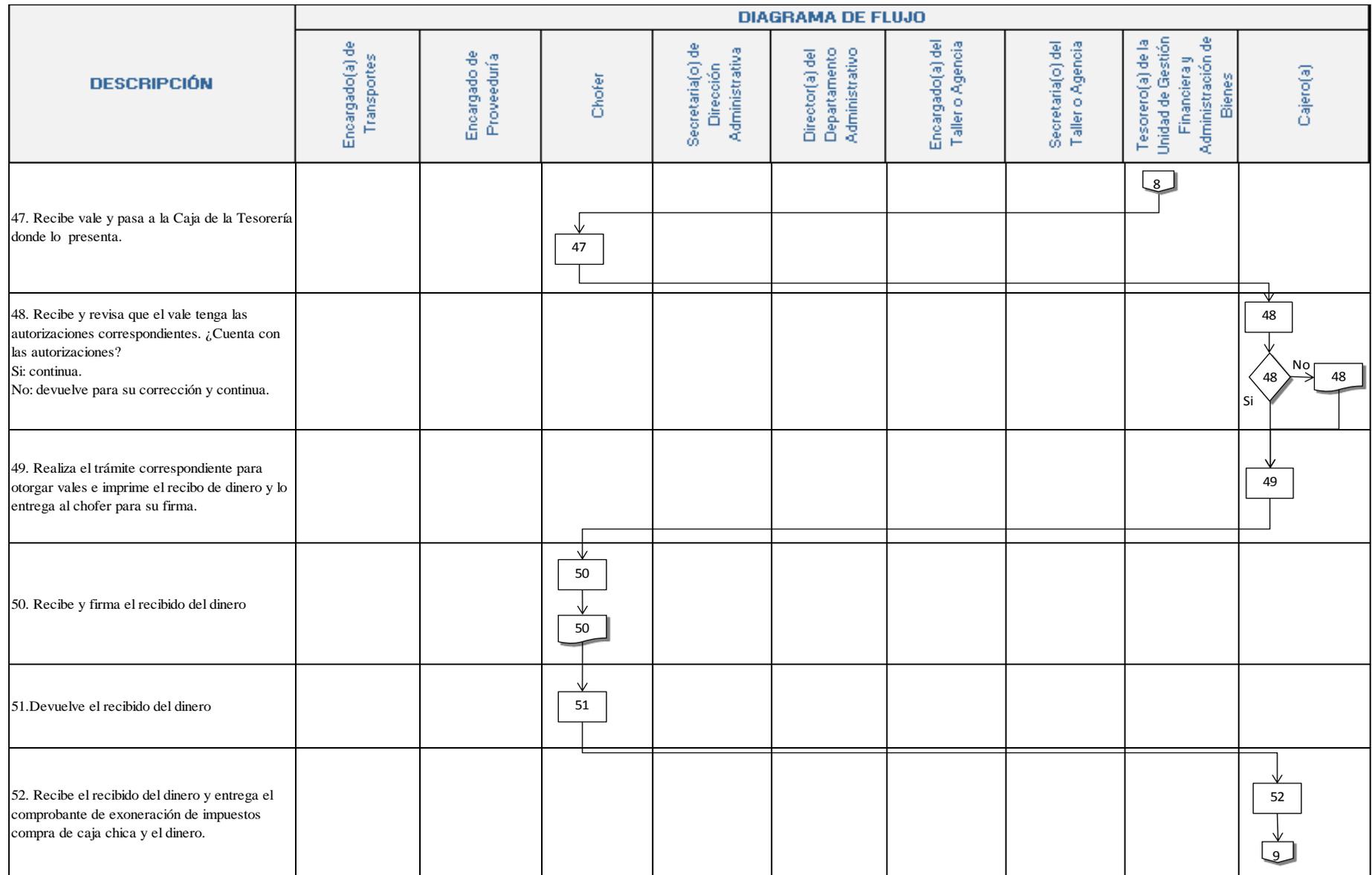
DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
22. Coloca el tapón o tornillo del carter y se retira el recipiente recolector del aceite quemado.						4 22			
23. Quita la tapa del aceite y vierte el aceite nuevo al motor del vehículo. .						23			
24. Pone la tapa del aceite.						24			
25. Revisa el vehículo. ¿Funciona correctamente? Si: va al paso #27. No: continua.						25 Si → 27 No			
26. Chequea y repara alguna deficiencia que se haya omitido en el proceso						26			
27. Retira el vehículo de la fosa o lugar designado para el cambio del aceite y se parquea en el lugar designado.						25 27			
28. Completa la calcomanía con los datos del próximo cambio y se pega en el parabrisas del vehículo.						28 28 5			



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
35. Se retira hacia el plantel del ITCR-SSC a dejar el vehículo y entregar la factura.									
36. Recibe la factura y archiva el kilometraje del próximo cambio de aceite. Fin del procedimiento.									
37. Realiza las gestiones para solicitar un vale para cancelar los servicios recibidos por el taller en donde se realizara el cambio de aceite.	 pointing to rectangle 37" data-bbox="255 515 285 542"/>								
38. Envía a un chofer a la Dirección del Departamento Administrativo donde se autorizaran los vales.									
39. Llega a la Dirección del Departamento Administrativo y le brinda los datos a la Secretaria(o) de dicho Departamento.									
40. Confecciona el vale y lo envía a la Dirección del Departamento Administrativo para que los autorice y los firme.				  pointing to rectangle 40" data-bbox="488 790 518 817"/> 					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
41. Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativo.				7	41				
42. Recibe y entrega el vale al chofer.				42					
43. Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para el trámite correspondiente de solicitud de vales.			43						
44. Entrega el vale autorizado al Tesorero de la Unidad para que lo autorice.			44						
45. Recibe y revisa el vale. ¿Está correcto? Si: continua No: va al paso #40.								45	40
46. Firma la autorización y entrega el vale al Chofer								46	8

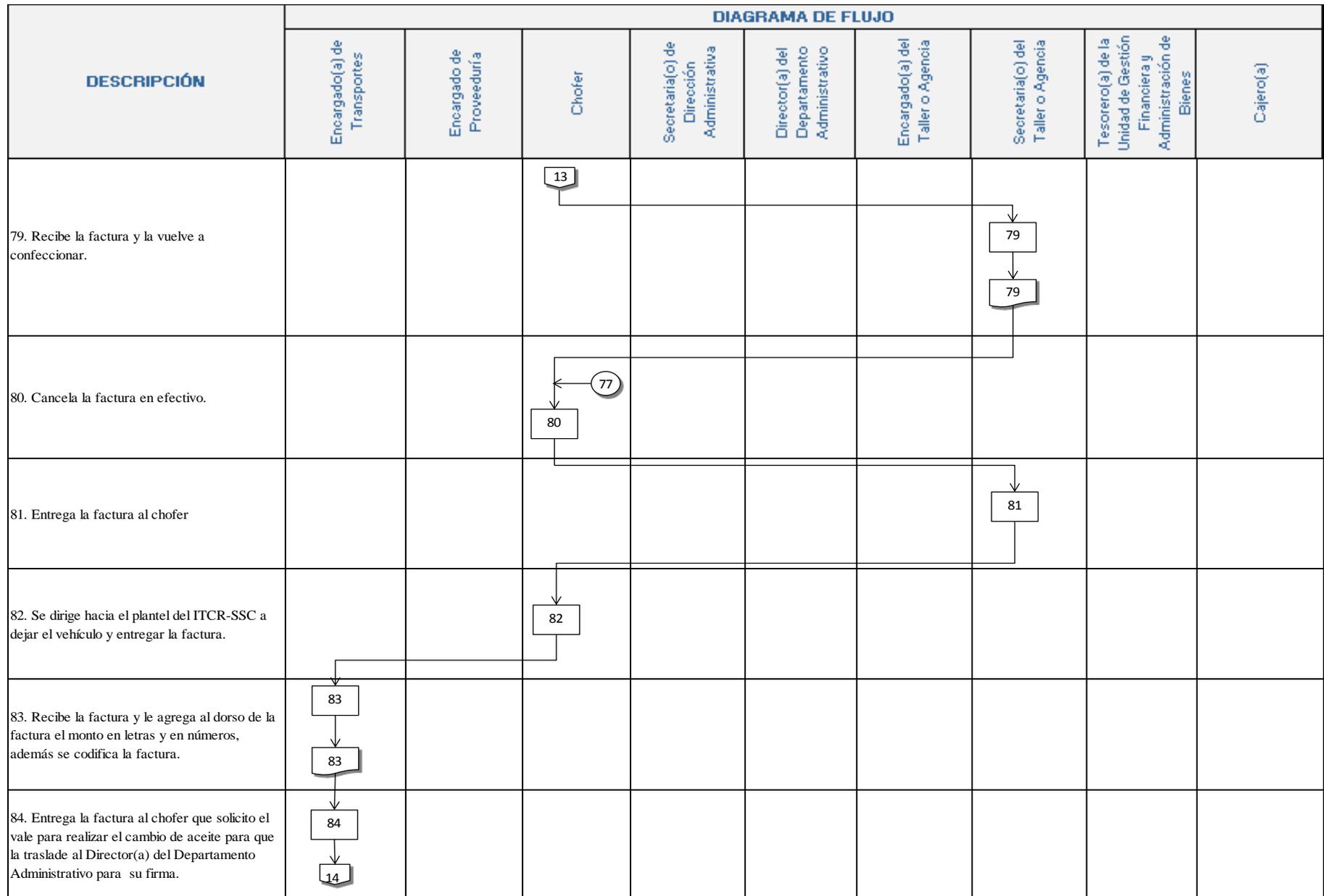


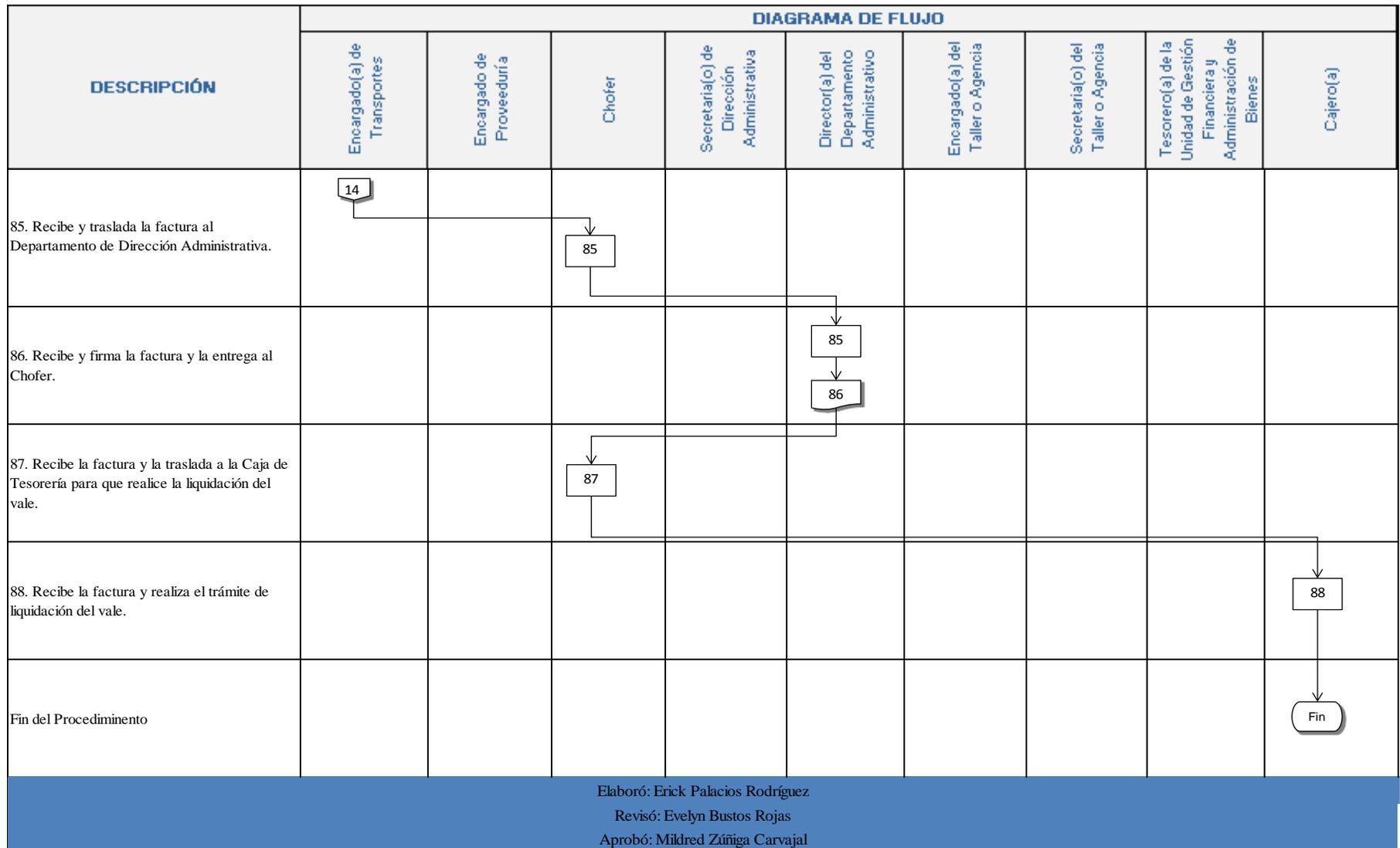
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
53. Recibe el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.			53						9
54. Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara el momento para llevar el vehículo al taller.			54						
55. Envía el vehículo al taller	55								
56. Llega al taller autorizado por el Área de Transportes para la realización del cambio de aceite.			56						
57. Estando en el lugar donde se realiza el cambio de aceite se debe parquear el vehículo en el lugar designado por el taller.			57						
58. Prepara el equipo de almacenamiento para la recolección del aceite.						58			
59. Quita el tapón o tornillo del Carter con el fin de sacar el aceite ya utilizado en el recipiente de recolección.						59			
						10			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
60. Revisan el filtro de aceite. ¿Necesitan cambiarse? Si: continúa el proceso. No: sigue en el paso #62.									
61. Cambia el filtro de aceite por uno nuevo									
62. ¿El vehículo es de diesel? Si: continua No: sigue al paso #64									
63. Revisan el filtro de diesel. ¿Necesita cambiarse? Si: continua No: va al paso #65.									
64. Se cambia el filtro de diesel									
65. Revisa el filtro de aire. ¿Necesita cambiarse? Si: va al paso #21 No: continua									

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
66. Sopla el filtro de aire						11 ↓ 66			
67. Cambia el filtro de aire por uno nuevo						↓ 67			
68. Coloca el tapón o tornillo del carter y se retira el recipiente recolector del aceite quemado.						↓ 68			
69. Quita la tapa del aceite y vierte el aceite nuevo al motor del vehículo.						↓ 69			
70. Pone la tapa del aceite.						↓ 70			
71. Revisa el vehículo. ¿Funciona correctamente? Si: va al paso #73. No: continua.						↓ 71 Si → 73 No ↓			
72. Chequea y repara alguna deficiencia que se haya omitido en el proceso						↓ 72 ↓ 12			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado(a) de Transportes	Encargado de Proveeduría	Chofer	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Encargado(a) del Taller o Agencia	Secretaria(o) del Taller o Agencia	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
73. Retira el vehículo de la fosa o lugar designado para el cambio del aceite y se parquea en el lugar designado.									
74. Completa la calcomanía con los datos del próximo cambio y se pega en el parabrisas del vehículo.									
75. Entrega el Comprobante de Exoneración de Impuestos Compra de Caja Chica									
76. Confecciona la factura con los datos requeridos.									
77. Recibe la factura y la revisa que contenga la información necesaria. ¿Esta correcta? Si: sigue al paso #80 No: continua									
78. Devuelve la factura para que se corrija									





n. Indicadores

- Cantidad de vehículos que se le realizan cambio de aceite al año.

o. Anexos.

Anexo 1. Solicitud del Servicio de Transportes

 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES UNIDAD DE TRANSPORTE <b>SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE (SSD)</b>		(X) Original (X) Copia N°1 ( ) Copia N°2 Fecha: 30/09/2010	Número de Solicitud				
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>							
Dependencia solicitante: <b>Dirección Administrativa</b>		Placa del vehículo: 200.146/104/026/029/040/ 300.146/104/026/029/040/ 200.207/026	Tipo de vehículo				
Justificación del viaje: <b>MANDADOS</b>		Con chofer: (X) SI ( ) NO	Número de licencia (o no se): 1. 200.146/104/026/029/040/ 2. 300.146/104/026/029/040/ 3. 200.207/026				
Encargado(a) de la gira: <b>UNIDAD DE TRANSPORTES</b>		Nombre del conductor: <b>Hector Valderrama, Luis Corrales, Carlos Rosales, Orlando Cardona, JUAN CARLOS MORALES, JUAN CARLOS, ALAN CARLOS DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ</b>					
Tipo de actividad: <b>Administrativa</b>		<b>5104-2301-0001</b>					
Lugares a visitar y ruta: <b>Santa Clara, San Carlos, Alajuela, San José, Carrago, Alrededores, viceversa.</b>		Salida de garaje:	Entrada a garaje:				
		Fecha: 18/10/10	Hora: 5 a.m.				
		Fecha: 22/10/10	Hora: 10pm				
<b>INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS(AS) DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>							
Nombre de usuario(s) o usuario(a): Evelyn Bustos Rojas, Erick Palacios Rodríguez, Gabriela Viquez Paraguaná		Dirección donde serán recogidos(as):					
		Dirección donde serán dejados(as):					
		Hora Salida					
		Hora Regreso					
<b>REPORTE OPERATIVO CONDUCTOR-USUARIO(A)</b>							
Usuario(a)	Firma	Hora	Conductor (firma)	Hora	Oficial de Seguridad	Clase	Hora
Kilometraje:		Hora de servicio:		OBSERVACIONES			
Inicial	Final	Difer.	Inicial	Final	El Extra	Gracias.	
Total de kilómetros		Total de horas extras					
Costo							
<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>							
 Dependencia Jefe Dependencia: Copia N° 1: Unidad de Transporte		V"B Vicecoordinador	V"B Coordinador	Encargado(a) de gira		Revisado Unidad de Transporte: Evelyn Bustos Rojas	
Dependencia solicitante		Copia N° 2: Dependencia solicitante					

El contenido de este documento, siempre y cuando no sea conducto oficial del TEC, acepta las responsabilidades civiles, penales y administrativas derivadas de cualquier uso que se haga de la información de este documento propiedad del TEC.

Anexo 2. Comprobante Exoneración de Impuestos Compra por Caja Chica.

 <b>Instituto Tecnológico de Costa Rica</b> Cédula Jurídica 4-000-042145-07 Teléfono 2401-3000 Fax. 2475-5395 ó 2475-5987 Apartado 4400-223, Santa Clara, San Carlos	
<b>COMPROBANTE EXONERACION DE IMPUESTOS COMPRA POR CAJA CHICA</b>	
Nombre del proveedor	Cédula del proveedor
Aplique a Factura (s) #:	Con fecha: ___/___/___ D / M / A
Monto Gravado: ₡	Monto I.V. ₡
Total a pagar exento: ₡	
Comprador, Cédula	Firma
Sello	<b>N° 703</b>
Nota importante: Según Ley 7293, Art. 6 del 31 de marzo de 1992, el I.T.C.R. está exento del pago de impuestos. Conserve el original de este comprobante para efectos de su liquidación de impuestos ante tributación directa	
<small>ORIGINAL: Proveedor COPIA: Contabilidad</small>	



	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.n1	261 a 276
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso		Rige a Partir de
Realización del Cambio de Llantas y el Reciclaje de las Mismas en los Vehículos Institucionales.		Próxima Revisión
Responsable		Elaborado por
Encargada(o) del Área de Transportes		Erick Palacios Rodríguez
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a. Introducción .....	262
b. Objetivo o Propósito .....	262
c. Alcance .....	262
d. Responsables .....	262
e. Normas y Políticas .....	262
f. Documentos Internos .....	263
a. Documentos Externos .....	263
h. Sistemas de Información .....	263
i. Herramientas .....	263
j. Frecuencia .....	263
k. Conceptos .....	263
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	268
n. Indicadores .....	270
o. Anexos .....	276

## 14. Realización del cambio de las Llantas y el Reciclaje de las mismas en los Vehículos Institucionales.

### a. Introducción

Este procedimiento identifica como se hace para realizar el cambio de las llantas de los vehículos institucionales y que se hacen con ellas después de desecharlas.

### b. Objetivo o Propósito

Ayudar al medio ambiente a poder escoger una opción adecuada para el manejo de las llantas utilizadas.

### c. Alcance

Aplica para el Área de Transportes, Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes y empresas externas (Talleres o agencias, Geocycle y Holcim)

### d. Responsables

Encargado(a) de Transportes

Chofer

Director(a) del Departamento Administrativo

Secretaria(o) del Departamento Administrativo

Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.

Cajera(o) de Tesorería.

Encargado (a) del Taller

Secretaria(o) del Taller

### e. Normas y Políticas

- Programa de Gestión Ambiental de la Sede
- Solo las llanta(s) que sufran algún daño o desperfecto estando en gira, se podrán comprar y cambiar donde el chofer del vehículo así lo establezca.
- Toda llanta cambiada deben traerse al plantel de transportes del ITCR Sede Regional San Carlos.
- Reglamento Sobre Llantas de Desecho, Publicado en La Gaceta No. 92 del 15 de mayo de 2007.
- Todas las facturas presentadas al Encargado(a) del Área de Transporte deben entregarse al Encargado(a) de Proveeduría.

#### **f. Documentos Internos**

N/A

#### **a. Documentos Externos**

Factura de compra de llanta(s)

Factura de cambio de llanta(s), Ver anexo 1.

#### **h. Sistemas de Información**

N/A

#### **i. Herramientas**

Teléfono, Computadora, Internet, Impresora.

#### **j. Frecuencia**

N/A

#### **k. Conceptos**

- **Llanta:** Pieza de caucho con cámara de aire o sin ella, que se monta sobre el aro de cualquier tipo de vehículo. *Obtenido del Reglamento Sobre Llantas de Desecho.*
- **Llanta Usada:** Llanta que ha sido empleada para rodamiento sobre cualquier superficie por parte de personas físicas o jurídicas en vehículos o equipos y que su propietario decide sustituir. *Obtenido del Reglamento Sobre Llantas de Desecho.*
- **Reciclaje:** Reciclar es el proceso mediante el cual productos de desecho, son nuevamente utilizados. *Obtenido de <http://www.educared.net/concurso/586/reciclaje.htm>*

I. Descripción de operaciones

 <b>Realización del Cambio de Llantas y Reciclaje de las mismas en los Vehículos Institucionales.</b> <small>Tecnológico de Costa Rica</small>			DA.II.2.n1
Secuencia	Descripción	Encargado	
1	Deben estar revisando las llantas de los vehículos. ¿Están las llantas de un vehículo en buen estado?  Si: termina el proceso  No: continua.	Choferes	
2	Se le comunica al Encargado(a) de Transportes para tome una decisión al respecto.	Choferes	
3	Revisa la llanta(s) y corrobora que estén en mal estado o no son aptas para circular. ¿Están en buen estado las llantas?  No: continúa.	Encargado(a) de Transportes	

	Si: termina el proceso.	
4	Autoriza el cambio de llanta(s)	Encargado(a) de Transportes
5	¿Hay llanta(s) disponible(s) para el vehículo en la bodega de Transportes? Si: va al paso #20. No: continua.	Encargado(a) de Transportes
6	Se procede a realizar los trámites para realizar la compra de la llanta(s) en un lugar determinado por el Área de Transportes, para lo cual se solicita un vale.	Encargado(a) de Transportes
7	Envía a un chofer a la Dirección del Departamento Administrativo donde se autorizara un vale.	Encargado(a) de Transportes
8	Llega a Dirección del Departamento Administrativo y le brinda los datos a la Secretaria(o) de la Dirección del Departamento Administrativo.	Chofer
9	Confecciona el vale y lo envía a la Dirección del Departamento Administrativo para que lo autorice y lo firme.	Secretaria de Dirección Administrativa
10	Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) de la Dirección del Departamento Administrativo.	Director(a) Administrativa
11	Entrega el vale al chofer.	Secretaria de Dirección Administrativa
12	Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera	Chofer

	y Administración de Bienes.	
13	Entrega el vale ya autorizado al Tesorero de la Unidad para que lo autorice.	Chofer
14	Revisa el vale. ¿Está correcto? Si: continua No: se devuelve al paso #9 y continúa.	Tesorero(a)
15	Entrega el vale al chofer.	Tesorero(a)
16	Recibe el vale y pasa a la Caja de la Tesorería donde lo presenta.	Chofer
17	Revisa que el vale tenga las autorizaciones correspondientes. ¿Cuenta con las autorizaciones? Si: Continua. No: lo devuelve para que complete las autoridades y continúa con el paso #13.	Cajero(a)
18	Realiza el trámite correspondiente para otorgar el vale e imprime el recibo del dinero y lo entrega al chofer para su firma.	Cajero(a)
19	Recibe y firma el recibido del dinero	Chofer
20	Entrega el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.	Cajero(a)
21	Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara el momento para ir a realizar el cambio de las llantas.	Chofer
22	Se programa a un chofer y se envía el vehículo al establecimiento designado, ya sea con las llantas o con el	Encargado(a) de

	efectivo para realizar la compra e instalación de las llanta.	Transportes
23	Lleva el vehículo al establecimiento establecido por el Área de Transportes para el cambio de las llantas.	Chofer
24	Parque el vehículo en el lugar correspondiente.	Chofer
25	Retira la(s) llanta(s) usadas y le coloca la(s) nueva(s).	Encargado del Taller
26	Una vez realizado el cambio de llanta(s) solicita la factura a cancelar a la Secretaria del establecimiento.	Chofer
27	Entrega el dinero y el Comprobante de Exoneración de Impuesto Compra de Caja Chica.	Chofer
28	Confecciona la factura y la entrega al chofer.	Secretaria del Taller
29	Recibe la factura y la revisa que esta correcta. ¿Esta Correcta? Si: continua No: Se corrige la factura y continúa.	Chofer
30	Recibe la factura ya corregida y se devuelve al plantel de Transportes del ITCR-SSC con las llantas usadas.	Chofer
31	Entrega la factura al Encargado(a) de Transportes	Chofer
32	Recibe la factura, le escribe el monto en letras y en número en el dorso y su codificación respectiva.	Encargada(o) de Transportes
33	Devuelve la factura al chofer que solicito el vale para su liquidación.	Encargada(o) de Transportes

34	Recibe la factura y la presenta en la caja de Tesorería para que se realice el trámite de liquidación del vale.	Chofer
35	Presenta la factura a Caja para la liquidación del vale	Cajero(a)
36	Las llantas usadas se guardan en la bodega de Transportes.	Chofer
37	Una vez teniendo una cantidad considerable de llantas usadas se toma la decisión de llevarlas al establecimiento respectivo para que las reciclen.	Encargado(a) de Transportes
38	Envía a un chofer a dejar las llantas usadas al establecimiento respectivo.	Encargado(a) de Transportes
39	Traslada las llantas usadas al establecimiento respectivo.	Chofer
40	Recibe las llantas usadas y las entrega a la empresa Geocycle, una firma de Holcim para que las reciclen.	Encargado del Establecimiento

Fin del proceso

**Elaboró:**  
**Erick Palacios Rodríguez**

**Revisó:**  
**Evelyn Bustos Rojas**

**Aprobó:**  
**Mildred Zúñiga Carvajal**

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**

**Procedimiento:**

*Realización del Cambio de Llantas y Reciclaje de las mismas en los Vehículos Institucionales*

**Responsable:**

*Encargado  
de  
Transportes*

**Código:** DA.II.2.n1

**Página:** 254 a 269



**DIAGRAMA DE FLUJO**

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Encargado del Taller	Secretaria del Taller
Inicio de procedimiento	Inicio							
1. Deben estar revisando las llantas de los vehículos. ¿Están las llantas de un vehículo en buen estado? Si: termina el proceso No: continua.	1							
2. Se le comunica al Encargado(a) de Transportes para tome una decisión al respecto.	2							
3. Revisa la llanta(s) y corrobora que estén en mal estado o no son aptas para circular. ¿Están en buen estado las llantas? No: continúa. Si: termina el proceso.			3					
4. Autoriza el cambio de llanta(s)			4					
			1					

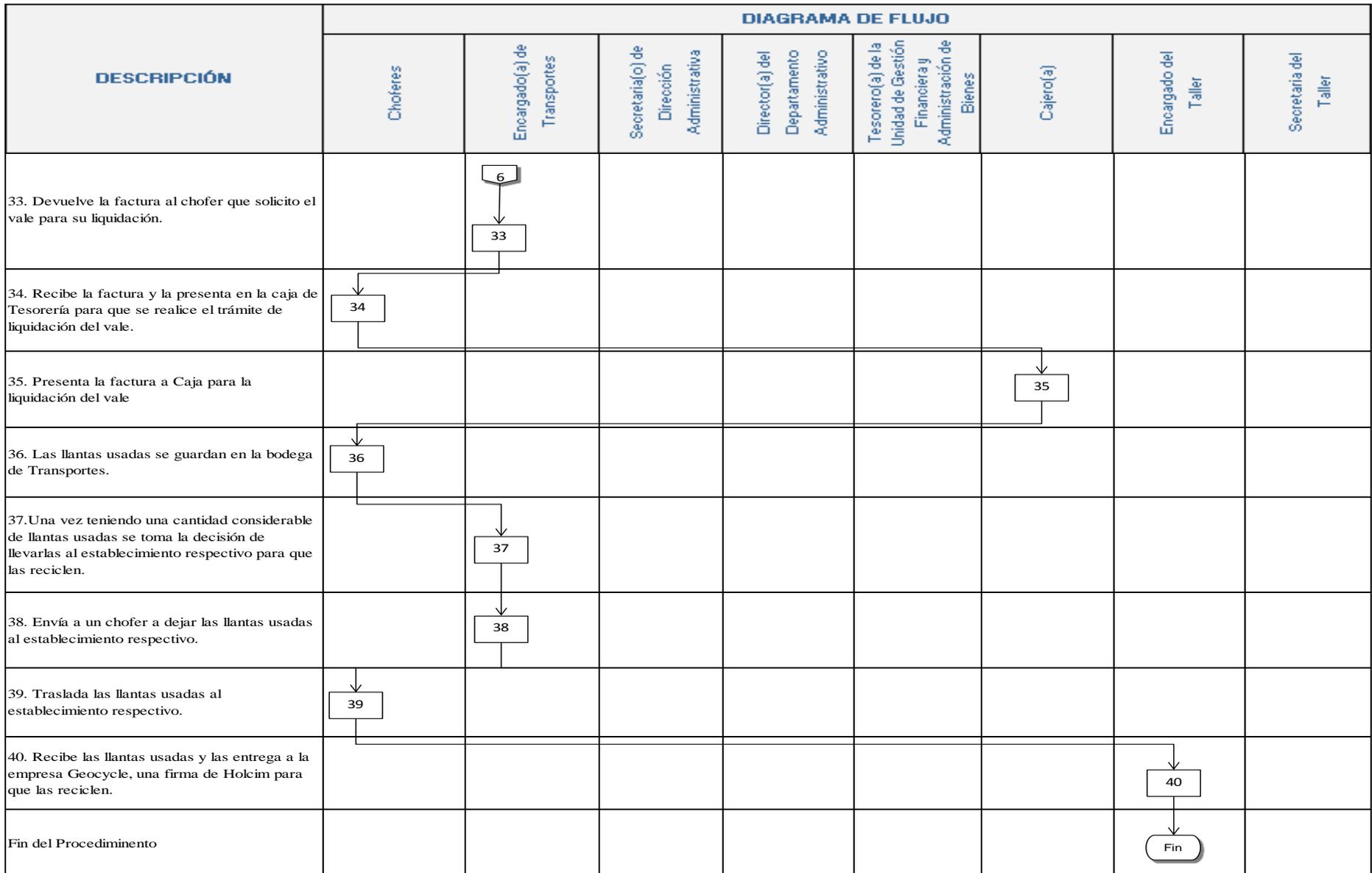
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Encargado del Taller	Secretaria del Taller
5. ¿Hay llanta(s) disponible(s) para el vehículo en la bodega de Transportes? Si: va al paso #20. No: continúa.								
6. Se procede a realizar los trámites para realizar la compra de la llanta(s) en un lugar determinado por el Área de Transportes, para lo cual se solicita un vale.								
7. Envía a un chofer a la Dirección del Departamento Administrativo donde se autorizara un vale.								
8. Llega a Dirección del Departamento Administrativo y le brinda los datos a la Secretaria(o) de la Dirección del Departamento Administrativo.								
9. Confecciona el vale y lo envía a la Dirección del Departamento Administrativo para que lo autorice y lo firme.								

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Encargado del Taller	Secretaria del Taller
10. Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) de la Dirección del Departamento Administrativo.			2	10				
11. Entrega el vale al chofer.			11					
12. Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.	12							
13. Entrega el vale ya autorizado al Tesorero de la Unidad para que lo autorice.	17							
14. Revisa el vale. ¿Está correcto? Si: continua No: se devuelve al paso #9 y continúa.					14			
15. Entrega el vale al chofer.					15			
					3			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Encargado del Taller	Secretaria del Taller
16. Recibe el vale y pasa a la Caja de la Tesorería donde lo presenta.					3			
17. Revisa que el vale tenga las autorizaciones correspondientes. ¿Cuenta con las autorizaciones? Si: Continúa. No: lo devuelve para que complete las autorizaciones y continua con el paso #13.						17		
18. Realiza el trámite correspondiente para otorgar el vale e imprime el recibo del dinero y lo entrega al chofer para su firma.						18		
19. Recibe y firma el recibido del dinero	19							
20. Entrega el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.						20		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Encargado del Taller	Secretaria del Taller
21. Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara el momento para ir a realizar el cambio de las llantas.	21					4		
22. Se programa a un chofer y se envía el vehículo al establecimiento designado, ya sea con las llantas o con el efectivo para realizar la compra e instalación de las llanta.		22						
23. Lleva el vehículo al establecimiento establecido por el Área de Transportes para el cambio de las llantas.	23							
24. Parque el vehículo en el lugar correspondiente.	24							
25. Retira la(s) llanta(s) usadas y le coloca la(s) nueva(s).							25	
26. Una vez realizado el cambio de llanta(s) solicita la factura a cancelar a la Secretaria del establecimiento.	26							
	5							273

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Secretaria(o) de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)	Encargado del Taller	Secretaria del Taller
27. Entrega el dinero y el Comprobante de Exoneración de Impuesto Compra de Caja Chica.								
28. Confecciona la factura y la entrega al chofer.								
29. Recibe la factura y la revisa que este correcta. ¿Esta Correcta? Si: continua No: Se corrige la factura y continúa.								
30. Recibe la factura ya corregida y se devuelve al plantel de Transportes del ITCR-SSC con las llantas usadas.								
31. Entrega la factura al Encargado(a) de Transportes								
32. Recibe la factura, le escribe el monto en letras y en número en el dorso y su codificación respectiva.								



Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

**n. Indicadores**

Cantidad de llantas desechadas.

Cantidad de llantas recicladas.

**o. Anexos**

Anexo 1. Factura de cambio de llantas

**SUPER SERVICIO**  
 SUPER SERVICIO S.A.  
 CALLE 42 AVENIDA BOLIVAR - FINAL PASADU COLON SAN JOSE  
 C.R. S.A. 9-917-2028-26  
 TELEFONO: (506) 222-5944 - FAX: (506) 2857-8875  
 www.super-servicio.com  
 800-505 VIAL

FACTURA No. 650911-000650911

CONTADO  CREDITO  CREDITO

29 JUN 2010

VENDEDOR A:	INSTITUTO TECNOLOGICO DE C.R.	KILOMETRAJE:	0092535	PLACA:	P 265-164	MARCA:	TOYOTA HIAC
DIRECCION:	SANTA CLARA FLORENCIA SAN CARLOS	BOLETA No.:	00000012878	TEL.:	24755375	MODELO:	TOYOTA HIACE

Cant.	Descripcion	Codigo	P/Unid.	Total
4.	CAMB.LLANTAS ARDS 15 16 17 18	0610113	2,570.00	10,280.00
4.	BALANCED ARDS 12 13 14 15 16	0610009	1,770.00	7,080.00
4.	VALVULA TUBULAR TR413	05404130	221.00	884.00
1.	ALINEADO DIRECCION #CASTER, CA0610002		13,274.00	13,274.00

--- Ultima Linea ---

**SUPER SERVICIO**  
 Sucursal San Carlos

TOYOTA HIACE EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

ERAMIREZ	C 00045	5:19 PM	049 NEVER	SGR Total...:4	31,518.00
SU ORDEN No.	No AGENTE	PLAZO (30 Ds)	SAN CARLOS	Imppto.Ventas:4	0.00
FIRMA				Total .....:4	31,518.00
CREDENCIAL				--- C O L O N E S ---	

2,368.950

PREINTA Y UN MIL QUINIENTOS DIECIOCHO COLONES 00/100.-

000650911

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.ñ1	277 a 301
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Manejo del Mantenimiento Preventivo de los Vehículos Institucionales con o sin Garantía	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a.	Introducción.....	278
b.	Objetivo o Propósito.....	278
c.	Alcance .....	278
d.	Responsables .....	278
e.	Normas y Políticas .....	279
f.	Documentos Internos .....	279
g.	Documentos Externos.....	279
h.	Sistemas de Información.....	279
i.	Herramientas .....	279
j.	Frecuencia.....	280
k.	Conceptos.....	280
l.	Descripción de operaciones .....	280
m.	Diagrama de Flujo o Fluxograma.....	287
n.	Indicadores .....	289
o.	Anexos.....	300

## 15. Mantenimiento Preventivo de los vehículos Institucionales con o sin Garantía.

### a. Introducción

Este procedimiento se distingue porque brinda los pasos a seguir para realizar el Mantenimiento Preventivo de los vehículos Institucionales.

### b. Objetivo o Propósito

Brindar un mantenimiento adecuado a los vehículos con el fin de asegurar su adecuado funcionamiento.

### c. Alcance

Toda el Área de Transportes y empresas externas (Agencias vehiculares, talleres autorizados por el Área de Transportes)

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes
- Chofer
- Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.
- Cajero(a) de Tesorería.
- Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa
- Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa
- Encargado(a) del Taller
- Secretaria(o) del Taller

#### e. Normas y Políticas

- Normativa 316.02, del manual sobre normas técnicas de control interno relativas al control sobre el uso y mantenimiento de vehículos, *emitido por la Contraloría General de la República*.
- Artículo 8, inciso c y f, del Reglamento de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Cada 10.000 kilómetros se realizan los mantenimientos preventivos de los vehículos.
- Vehículos con garantías tendrán que ir a su respectiva Agencia o Talleres autorizados para realizar el mantenimiento. Los vehículos sin garantías serán enviados a talleres de la zona autorizados por el Área de Transportes, para realizar el mantenimiento preventivo.
- Todas las facturas presentadas al Encargado(a) del Área de Transporte deben entregarse al Encargado(a) de Proveeduría.

#### f. Documentos Internos

Orden de compra. Ver anexo 1.

#### g. Documentos Externos

Factura de mantenimiento preventivo del vehículo. Ver anexo 2.

Reporte Técnico. Ver anexo 3.

#### h. Sistemas de Información

N/A

#### i. Herramientas

Teléfono, Computadora, Internet, Impresora.

## j. Frecuencia

N/A

## k. Conceptos

- **Mantenimiento:** acción eficaz para mejorar aspectos operativos relevantes de un establecimiento tales como funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen corporativa, salubridad e higiene.
- **Mantenimiento preventivo:** Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos.

## l. Descripción de operaciones

 <b>Mantenimiento Preventivo de los Vehículos con o sin garantía.</b>		
<i>DA.II.2.ñ1</i>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Revisa continuamente el kilometraje de los vehículos para conocer el momento que se tendrá que enviar un vehículo a mantenimiento.	Encargado(a) de Transportes
2	¿Requiere ir un vehículo a mantenimiento? Si: continúa. No: termina el proceso.	Encargado(a) de Transportes
3	Revisa si el vehículo está en garantía ¿Está en garantía? Si: continua No: va al paso #29.	Encargado(a) de Transportes
4	Llama a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de	Encargado(a) de

	Bienes, y pregunta en Proveeduría por la Orden de Compras asignada a la Agencia Vehicular para cubrir la garantía.	Transportes
5	Se verifica si existe la Orden de Compra ¿Hay Orden de Compra? Si: continua. No: una Orden de Compra para la agencia respectiva y continua.	Encargado(a) de Proveeduría
6	Entrega copia de la Orden de Compra a Funcionarios del Área de Transportes.	Encargado(a) de Proveeduría
7	Recibe la copia de la Orden de Compra.	Chofer
8	Se solicita una cita en la Agencia o Taller Autorizado por la agencia para realizar dicho mantenimiento.	Encargado(a) de Transportes
9	Programa a un chofer para que lleve el vehículo a mantenimiento.	Encargado(a) de Transportes
10	Envía el vehículo al Taller o Agencia designado para realízale su respectivo mantenimiento.	Encargado(a) de Transportes
11	Lleva el vehículo a la Agencia o Taller designado.	Chofer
12	Llega a la Agencia o Taller, se presenta ante el Encargado del Taller o Agencia y espera hasta que sea atendido.	Chofer
13	Atiende al chofer del vehículo, le toma datos del vehículo e introduce el vehículo en el lugar donde le darán el mantenimiento preventivo.	Encargado del Taller
14	Espera hasta que sea entregado el vehículo	Chofer

15	Realiza una revisión general al vehículo y le comunica al chofer cuando lo puede retirar.	Encargado del Taller
16	Concluida la revisión entrega un Reporte Técnico de la inspección, ajuste o reparación del vehículo al chofer.	Encargado del Taller
17	Recibe el reporte técnico y presenta la orden de compra.	Chofer
18	Recibe la orden de compra	Secretaria(o) del Taller o Agencia
19	Confecciona la factura con los datos correspondiente al servicio brindado.	Secretaria(o) del Taller o Agencia
20	Entrega la factura al chofer	Secretaria(o) del Taller o Agencia
21	Recibe la factura ¿Presenta los datos requeridos? Si: va al paso #25. No: continua	Chofer
22	Se devuelve la factura para su corrección	Chofer
23	Recibe la factura y la corrige	Secretaria(o) del Taller o Agencia
24	Entrega la factura al chofer	Secretaria(o) del Taller o Agencia
25	Recibe la factura	Chofer
26	Retira el vehículo y se regresa al plantel vehicular del ITCR-SSC.	Chofer

27	Al llegar al plantel entrega la factura y el Reporte Técnico al Encargado(a) de Transportes.	Chofer
28	Recibe la factura y el Reporte Técnico y los archiva. Fin del Procedimiento.	Encargado(a) de Transportes
29	Realiza las gestiones para solicitar un vale para cancelar los servicios recibidos por el taller en donde se realizara mantenimiento preventivo	Encargado(a) de Transportes
30	Envía a un chofer a la Dirección del Departamento Administrativo donde se autorizaran los vales.	Encargado(a) de Transportes
31	Llega a la Dirección del Departamento Administrativo y le brinda los datos a la Secretaria(o) de dicho Departamento.	Chofer
32	Confecciona el vale y lo envía a la Dirección del Departamento Administrativo para que los autorice y los firme.	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa
33	Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa.	Director(a) Administrativa
34	Entrega el vale al chofer.	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa
35	Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para el trámite correspondiente de solicitud de vales.	Chofer
36	Entrega el vale autorizado al Tesorero de la Unidad para que	Chofer

	lo autorice.	
37	<p>Recibe y revisa el vale. ¿Está correcto?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: se devuelve al paso #31.</p>	Tesorero(a)
38	Entrega el vale al Chofer	Tesorero(a)
39	Recibe los vales y pasa a la Caja de la Tesorería donde presentan los vales.	Chofer
40	<p>Recibe y revisa que el vale tenga las autorizaciones correspondientes. ¿Cuenta con las autorizaciones?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: lo devuelve para que complete las autorizaciones y continúa con el paso #13.</p>	Cajero(a)
41	Realiza el trámite correspondiente para otorgar vales e imprime el recibo de dinero y lo entrega al chofer para su firma.	Cajero(a)
42	Recibe y firma el recibido del dinero	Chofer
43	Devuelve el recibido del dinero al cajero(a)	Chofer
44	Recibe el recibido del dinero y entrega el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica y el dinero.	Cajero(a)
45	Recibe el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.	Chofer
46	Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara en momento para llevar el vehículo al taller.	Chofer

47	Programa a un chofer para que lleve el vehículo a mantenimiento.	Encargado(a) de Transportes
48	Envía el vehículo al Taller o Agencia designado para realizale su respectivo mantenimiento.	Encargado(a) de Transportes
49	Lleva el vehículo a la Agencia o Taller designado.	Chofer
50	Llega a la Agencia o Taller, se presenta ante el Encargado del Taller o Agencia y espera hasta que sea atendido.	Chofer
51	Atiende al chofer del vehículo, le toma datos del vehículo e introduce el vehículo en el lugar donde le darán el mantenimiento preventivo.	Encargado del Taller
52	Espera hasta que sea entregado el vehículo	Chofer
53	Realiza una revisión general al vehículo y le comunica al chofer cuando lo puede retirar.	Encargado del Taller
54	Concluida la revisión entrega un Reporte Técnico de la inspección, ajuste o reparación del vehículo al chofer.	Encargado del Taller
55	Recibe el reporte técnico.	Chofer
56	Entrega el Comprobante de Exoneración de Impuestos Compra de Caja Chica	Chofer
57	Confecciona la factura con los datos requeridos.	Secretaria(o) del Taller
58	Recibe la factura y la revisa que contenga la información necesaria. ¿Esta correcta?  Si: va al paso # 61.	Chofer

	No: continua	
59	Devuelve la factura para que se corrija	Chofer
60	Recibe la factura y la corrige o la vuelve a confeccionar.	Secretaria(o) del Taller
61	Cancela la factura en efectivo.	Chofer
62	Entrega la factura al chofer	Secretaria(o) del Taller
63	Se dirige hacia el plantel del ITCR-SSC a dejar el vehículo y entregar la factura.	Chofer
64	Recibe la factura y le agrega al dorso de la misma el monto en letras y en números, además se codifica la factura.	Encargado(a) de Transportes
65	Entrega la factura al chofer que solicito el vale para realizar el cambio de aceite para que la traslade al Director(a) del Departamento Administrativo para que la firme.	Encargado(a) de Transportes
66	Recibe y traslada la factura al Departamento de Dirección Administrativa.	Chofer
67	Recibe y firma la factura y la entrega al Chofer.	Director(a) Administrativa
68	Recibe la factura y la traslada a la Caja de Tesorería para que realice la liquidación del vale.	Chofer
69	Recibe la factura y realiza el trámite de liquidación del vale.	Cajero(a)

Fin del proceso

**Elaboró:**  
Erick Palacios Rodríguez

**Revisó:**  
Evelyn Bustos Rojas

**Aprobó:**  
Mildred Zúñiga Carvajal

m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.





DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado de Transportes	Encargado(a) de Proveeduría	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de la Agencia o Taller	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa	Tesorero	Cajero
11. Lleva el vehículo a la Agencia o Taller designado.	2			11					
12. Llega a la Agencia o Taller, se presenta ante el Encargado del Taller o Agencia y espera hasta que sea atendido.				12					
13. Atiende al chofer del vehículo, le toma datos del vehículo e introduce el vehículo en el lugar donde le darán el mantenimiento preventivo.									40
14. Espera hasta que sea entregado el vehículo				14					
15. Realiza una revisión general al vehículo y le comunica al chofer cuando lo puede retirar.									15
16. Concluida la revisión entrega un Reporte Técnico de la inspección, ajuste o reparación del vehículo al chofer.									16
									3





DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado de Transportes	Encargado(a) de Proveeduría	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de la Agencia o Taller	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa	Tesorero	Cajero
30. Envía a un chofer a la Dirección del Departamento Administrativo donde se autorizaran los vales.	5 ↓ 30								
31. Llega a la Dirección del Departamento Administrativo y le brinda los datos a la Secretaria(o) de dicho Departamento.			37 ← 31						
32. Confecciona el vale y lo envía a la Dirección del Departamento Administrativo para que los autorice y los firme.						32 ↓ 32			
33. Firma el vale y lo devuelve a la Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa.							33 ↓ 33		
34. Entrega el vale al chofer.									
35. Recibe el vale y se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para el trámite correspondiente de solicitud de vales.			35						
36. Entrega el vale autorizado al Tesorero de la Unidad para que lo autorice.			36						
			6						293

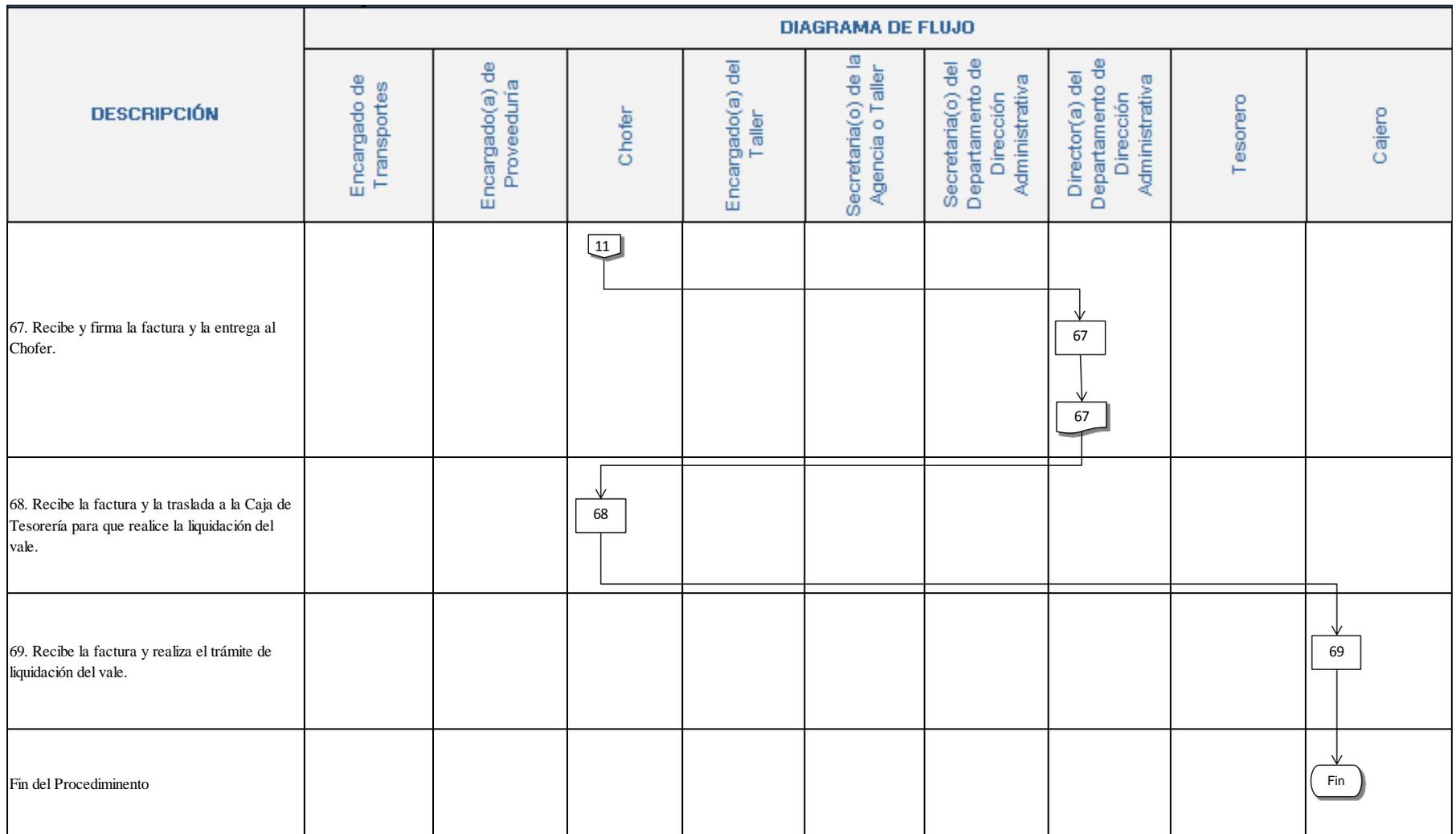
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado de Transportes	Encargado(a) de Proveeduría	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de la Agencia o Taller	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa	Tesorero	Cajero
37. Recibe y revisa el vale. ¿Está correcto? Si: continua No: se devuelve al paso #31.			6					37	31
38. Entrega el vale al Chofer							38		
39. Recibe los vales y pasa a la Caja de la Tesorería donde presentan los vales.			39						
40. Recibe y revisa que el vale tenga las autorizaciones correspondientes. ¿Cuenta con las autorizaciones? Si: continua No: lo devuelve para que complete las autorizaciones y continúa con el paso #13.								40	13
41. Realiza el trámite correspondiente para otorgar vales e imprime el recibo de dinero y lo entrega al chofer para su firma.								41	
42. Recibe y firma el recibido del dinero			42						
43. Devuelve el recibido del dinero al cajero(a)			43						
			7						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado de Transportes	Encargado(a) de Proveeduría	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de la Agencia o Taller	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa	Tesorero	Cajero
44. Recibe el recibo del dinero y entrega el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica y el dinero.			7						44
45. Recibe el dinero y el comprobante de exoneración de impuestos compra de caja chica.			45						
46. Se traslada al Área de Transportes donde se le indicara en momento para llevar el vehículo al taller.			46						
47. Programa a un chofer para que lleve el vehículo a mantenimiento.	47								
48. Envía el vehículo al Taller o Agencia designado para realizale su respectivo mantenimiento.	48								
									8

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado de Transportes	Encargado(a) de Proveeduría	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de la Agencia o Taller	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa	Tesorero	Cajero
49. Lleva el vehículo a la Agencia o Taller designado.	8		49						
50. Llega a la Agencia o Taller, se presenta ante el Encargado del Taller o Agencia y espera hasta que sea atendido.			50						
51. Atiende al chofer del vehículo, le toma datos del vehículo e introduce el vehículo en el lugar donde le darán el mantenimiento preventivo.				51					
52. Espera hasta que sea entregado el vehículo			52						
53. Realiza una revisión general al vehículo y le comunica al chofer cuando lo puede retirar.				53					
54. Concluida la revisión, entrega un Reporte Técnico de la inspección, ajuste o reparación del vehículo al chofer.				54					
				9					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado de Transportes	Encargado(a) de Proveeduría	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de la Agencia o Taller	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa	Tesorero	Cajero
55. Recibe el reporte técnico.				9					
56. Entrega el Comprobante de Exoneración de Impuestos Compra de Caja Chica			55						
57. Confecciona la factura con los datos requeridos.			56		57				
58. Recibe la factura y la revisa que contenga la información necesaria. ¿Esta correcta? Si: va al paso # 61. No: continua			57						
59. Devuelve la factura para que se corrija			58						
60. Recibe la factura y la corrige o la vuelve a confeccionar.			59		60				
					60				
					10				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO								
	Encargado de Transportes	Encargado(a) de Proveeduría	Chofer	Encargado(a) del Taller	Secretaria(o) de la Agencia o Taller	Secretaria(o) del Departamento de Dirección Administrativa	Director(a) del Departamento de Dirección Administrativa	Tesorero	Cajero
61. Cancela la factura en efectivo.									
62. Entrega la factura al chofer									
63. Se dirige hacia el plantel del ITCR-SSC a dejar el vehículo y entregar la factura.									
64. Recibe la factura y le agrega al dorso de la misma el monto en letras y en números, además se codifica la factura.									
65. Entrega la factura al chofer que solicito el vale para realizar el cambio de aceite para que la traslade al Director(a) del Departamento Administrativo para que la firme.									
66. Recibe y traslada la factura al Departamento de Dirección Administrativa.									



Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Cantidad de veces que se realizan mantenimientos preventivos al año.
- Números de talleres autorizados para realizar el mantenimiento preventivo.

## o. Anexos.

### Anexo 1. Orden de Compra

	Departamento de Aprovisionamiento Tel.: 2550-2241, 2550-2698, 2550-2242. Fax: 2551-3118 Email: aprovisionamiento@itcr.ac.cr	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA</b> <b>ORDEN DE COMPRA</b>	No. <b>20100224</b> Pág: 1/1 REPIÉRASE SIEMPRE A ESTE NÚMERO		
	Proveedor: <b>PURDY MOTOR S.A</b> Cédula no.: 3101005744	Teléfono: 22874216 25197806 Fax: 22202820			
Forma de pago: 30 DIAS DESPUES RECIBIDA MERC		Fechas:	Confección: <b>23/02/2010</b> Entrega: <b>23/02/2010</b>		
Observaciones: PARA GARANTIA DE FUNCIONAMIENTO DE VEHICULOS DEPTO ADMINISTRATIVO, DE ACUERDO LO ESTIPULADO EN LA CONTRATACIÓN.					
DESCRIPCION	CANTIDAD	UNIDA D	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL	
51042105-20011850 Mantenimiento Preventivo de Vehiculos. INFO. PARA GARANTIA DE FUNCIONAMIENTO DE VEHICULOS DEPTO ADMINISTRATIVO. SB#161359 - UsarEn: unidad de transportes	1	CU	1,300,000.00	1,300,000.00	
Valor en letras: <b>UN MILLON TRESCIENTOS MIL COLONES CON 00/100</b>			TOTAL:	<b>₡ 1,300,000.00</b>	
-----UL-----					
<b>NOTA IMPORTANTE:</b> Según Ley 7293 Art. 6 del 31 de marzo de 1992, el ITCR está exento de impuestos, conserve el original de esta orden para efectos de su liquidación de impuestos ante el Ministerio de Hacienda.					
RECIBIDO CONFORME Y ACEPTO LA ORDEN DE COMPRA EN LOS TERMINOS QUE SE INDICAN					
REALIZADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR	NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL	CÉDULA	
Favor devolver esta Orden de Compra con el recibido conforme via fax y entregar los bienes arriba indicados, directamente en las bodegas del ITCR. Horario de recepción de lunes a viernes: de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.					
Original: Cliente	<input type="checkbox"/>	Copia1: Contabilidad	<input type="checkbox"/>	Copia2: Aprovisionamiento	<input type="checkbox"/>
				Copia3: Almacen	<input type="checkbox"/>
Uso exclusivo TEC					

Anexo 2. Factura

**SUPER SERVICIO**  
CALLE 45 AVENIDA BOGALSA - FINAL PASO COLON, SAN JOSE  
C.R. JUN. 9 1971-1978  
TELEFONO: (506) 222-5944 - FAX: (506) 2257-9878  
www.superservicio.com  
800-505 VIAL

FACTURA No. **650911** 0000250911  
CREDITO CREDITO

VENDEDOR: INSTITUTO TECNOLOGICO DE C.R.  
DIRECCION: SANTA CLARA FLORENCIA SAN CARLOS

KILOMETRAJE: 0092535  
PLACA: P 265-16  
BOLETA No.: 000000612878  
TEL.: 24755293  
MARCA: TOYOTA HIAC  
MODELO: TOYOTA HIACE

QTY.	DESCRIPCION	Codigo	P/Unid.	Total
4.	CAMB.LLANTAS ARDS 15 16 17 18	0610113	2,570.00	10,280.00
4.	BALANCED ARDS 12 13 14 15 16	0610009	1,770.00	7,080.00
4.	VALVULA TUBULAR TR413	05404130	221.00	884.00
1.	ALINEADO DIRECCION #CASTER, CA	0610002	13,274.00	13,274.00

--- Ultima Linea ---

TOYOTA HIACE EN MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ

ERAMIREZ T C 00045 5:17PM 045-NEVER  
SU ORDEN No. No AGENTE PLAZO (30 DÍAS) SAN CARLOS  
NOMBRE FIRMA CÉDULA 2368950  
Sub-Total...:¢ 31,518.00  
Imppto.Ventas:¢ 0.00  
Total .....:¢ 31,518.00  
--- C O L O N E S ---

ESTA FACTURA CONTIENE UN INTERÉS DEL 1% MENSUAL EN COLONES O 1.2% EN DOLARES A PARTIR DE SU VENCIMIENTO Y DEBE SER CANCELADA URGENTEMENTE DURANTE EL PERÍODO DE 90 DÍAS DESPUÉS DE SU VENCIMIENTO. EN CASO DE NO PAGARLA SE LE IMPONDRÁ EL INTERÉS POR EL PERÍODO DE 90 DÍAS DESPUÉS DE SU VENCIMIENTO. AUTORIZADO MEDIANTE OPORD 04-0004-07 DE FEBRERO DE 2007 DE LAS S.T.S.

PREINTA Y UN MIL QUINIENTOS DIECIOCHO COLONES 00/100.-

0000250911

Anexo 3. Reporte técnico

TEL: 2443-6063 FAX: 2443-6035  
APARTADO 2884 - 1000  
DIRECCIÓN AL SERVIDOR

## REPORTE TÉCNICO

Inspección de mantenimiento preventivo  
recomendado por la fábrica cada **10 000 km**

**Menú de Mantenimiento**

INSPECCIÓN DE MANTENIMIENTO: 9000 kms

ODÓMETRO: 90110  KM  MILLAS

FECHA: 27/05/10

NOMBRE DEL CLIENTE: TTEC (Cuelvin MORA)

No. DE ORDEN DE TRABAJO: 5034

PLACA: 265-161 MODELO: Hiace 2007

NOMBRE DEL ASESOR: Alvis Efraido SOTO



### TRABAJO REALIZADO

POSICIÓN DEL VEHÍCULO	ESTADO BUENO MALO	CANT.	SE AJUSTÓ	SE REPARÓ	SE REEMPLAZÓ	VER COMENTARIO
1. REVISAR LUCES E INSTRUMENTOS						
2. AJUSTAR TIRACUAS						
3. LUBRICAR PUERTAS						
4. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO REFRIGERANTE						
5. REVISAR ESTADO DE BORNER DE BATERIA						
6. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO DE BATERIA						
7. REVISAR ESTADO DE MANGUERA Y ADMISIÓN						
8. CAMBIO DE BUJÍAS (CUANDO APLIQUE O EL CLIENTE LO SOLICITE)						
9. REVISAR ESTADO DE FAJAS DEL MOTOR						
10. QUITAR TAPÓN DE ACEITE DEL MOTOR (CAMBIO DE ACEITE)						
11. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DEL MOTOR (SUPERIOR)						
12. REVISAR Y DRENAR SEDIMENTADOR DE AGUA (SI APLICA)						
13. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO DE FRENOS						
14. REVISAR ESTADO Y NIVEL DEL LÍQUIDO DE CLUTCH (SI APLICA)						
15. REVISAR Y SOPLAR FILTRO DE AIRE (CAMBIO SI APLICA)						
16. REVISAR NIVEL DEL LÍQUIDO LIMPIA PARABRISAS						
17. CAMBIO DE FILTRO DE COMBUSTIBLE (CUANDO APLIQUE O EL CLIENTE LO SOLICITE)						
18. REVISAR PRESIÓN DE LLANTAS (UNA POR UNA)						
19. REVISAR GRADO DE DESGASTE DE LAS LLANTAS (UNA POR UNA)						
20. REVISAR POSIBLES FUGAS EN COMPENSADORES						
21. REVISAR ESTADO DE LAS FIBRAS DELANTERAS						
22. REVISAR ESTADO DE LAS FIBRAS TRASERAS						
23. REVISAR ESTADO DE LOS DISCOS (CUANDO APLIQUE)						
24. REVISAR ESTADO DE LOS TAMBORES (CUANDO APLIQUE)						
25. QUITAR TAPÓN DE ACEITE DEL CÁRTER (CAMBIO DE ACEITE)						
26. REVISAR ESTADO DE BOTAS DE DIRECCIÓN						
27. REVISAR ESTADO DE HULES DE BARRA ESTABILIZADORA						
28. REVISAR ESTADO DE BOTAS DE EJE						
29. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE EN DIRECCIÓN HIDRÁULICA						
30. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DEL MOTOR						
31. CAMBIO DE FILTRO DE COMBUSTIBLE HILUX Y LAND CRUISER (CUANDO APLIQUE O EL CLIENTE LO SOLICITE)						
32. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DE LA CAJA DE CAMBIOS						
33. REVISAR POSIBLES FUGAS DEL TRANSFER						
34. REVISAR ESTADO DEL SISTEMA DE ESCAPE						
35. REVISAR POSIBLES FUGAS DE ACEITE DEL DIFERENCIAL (CUANDO APLICA)						
36. REEMPLAZAR FILTRO DE ACEITE DEL MOTOR (CAMBIO DE ACEITE)						

COMENTARIO: Fibras delanteras 70% Fibras traseras 90%.  
Proxima MA 90111 kms o 6 meses aparte de hoy  
Se cambio Toco de rana delantera 12g

GRACIAS POR VISITARNOS. NO OLVIDE SOLICITAR SU CITA A LOS TELÉFONOS:  
CIUDAD TOYOTA 2519-7700, ZAPOTE 2527-0000 Y LIBERIA 2666-0016  
www.toyotacr.com

NÚMERO: EM NOMBRE Y FIRMA DEL TÉCNICO: C.S. PRÓXIMA INSPECCIÓN DE MANTENIMIENTO: 100.000 Kms

TOYOTA DAIHATSU LEXUS ACTURA HINO

	Código del Proceso	Nº de Página	
	DA.II.2.o1	203 a 315	
	Nº de Revisión	Nº de Versión	
	1	1	
Proceso		Rige a Partir de	Próxima Revisión
Realización de Viáticos a Choferes		Noviembre, 2010	
Responsable		Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes		Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010	

## Tabla de Contenido

a. Introducción .....	304
b. Objetivo o Propósito .....	304
c. Alcance .....	304
d. Responsables .....	304
e. Normas y Políticas .....	304
f. Documentos Internos.....	304
g. Documentos Externos .....	305
h. Sistemas de Información .....	305
i. Herramientas .....	305
j. Frecuencia .....	305
k. Conceptos.....	305
l. Descripción de operaciones.....	306
m. Indicadores.....	308
n. Anexos .....	314

## 16. Realización de Viáticos a Choferes

### a. Introducción

Este procedimiento se apega a lo establecido por la Contraloría General de la República que establece montos para viáticos a funcionarios públicos de acuerdo al lugar de destino.

### b. Objetivo o Propósito

Cancelar a los choferes, que se les programo giras que clasifican para el pago de viáticos, los montos correspondientes de acuerdo a la normativa que la regula.

### c. Alcance

Incluye el Área de Transportes y la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes,
- Director(a) del Departamento Administrativo
- Director(a) de Sede.
- Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.
- Cajero(a) de Tesorería.
- Choferes.

### e. Normas y Políticas

- Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos
- Art. 16 del Reglamento de Operación de Fondos de Caja Chica del ITCR.

### f. Documentos Internos

Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte, emitido por los Choferes. Ver Anexo 1.

Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte, emitido por el Encargado(a) de Transportes. Ver anexo 2.

### g. Documentos Externos

Facturas

Voucher

### h. Sistemas de Información

Excel

### i. Herramientas

Computadora, Impresora, Teléfono, Fax.

### j. Frecuencia

Semanal

### k. Conceptos

- **Viáticos:** Erogaciones por concepto de atención de hospedaje, alimentación y otros gastos menores relacionados, que las instituciones públicas reconocen a sus servidores, cuando estos deban desplazarse en forma transitoria de su centro de trabajo a algún lugar del territorio nacional, con el propósito de cumplir con las funciones de su cargo o las señaladas en convenios suscritos entre la institución y el beneficiario del viático. *Obtenido del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.*
- **Justificantes de Gastos:** Para el reconocimiento de los gastos de hospedaje la Administración requerirá del funcionario la presentación de

facturas, las cuales deberán ser emitidas a nombre del funcionario que realiza la gira. *Obtenido de: Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.*

### I. Descripción de operaciones

 <b>Realización de Viáticos a Choferes</b>		DA.II.2.o1
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Presenta el formulario completo de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte, además de las facturas correspondientes a los gastos de hospedaje, alimentación incurridos en la gira al Encargado(a) de Transportes	Chofer
2	Recibe el formulario de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte y las facturas de gastos incurridos en la gira.	Encargado(a) de Transportes
3	Analiza ambos documentos, los cuales deben contar con todas las características necesarias para su tramitación ¿Está(n) correcto(s)? Si: va al paso #8. No: continua	Encargado(a) de Transportes
4	Se devuelve la(s) factura(s) o el formulario de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte al chofer para su corrección.	Encargado(a) de Transportes
5	Recibe la(s) factura(s) y el formulario de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte para su corrección, para luego devolverlo al Encargado(a) de Transportes.	Chofer
6	Recibe los documentos ya corregidos.	Encargado(a) de

		Transportes
7	Codifica las facturas y escribe el monto en letras y en número al dorso de la(s) factura(s).	Encargado(a) de Transportes
8	Digita los datos en la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte.	Encargado(a) de Transportes
9	Firma y se sella la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte.	Encargado(a) de Transportes
10	Entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al chofer correspondiente.	Encargado(a) de Transportes
11	Se traslada a Dirección Administrativa, en donde se entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al Director(a) del Departamento Administrativo.	Chofer
12	Revisa la Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte. ¿Esta Correcta? Si: continua No: va al paso #8	Director(a) del Departamento Administrativa.
13	Firma y se entrega el documento de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al chofer	Director(a) del Departamento Administrativa.
14	Recibe la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte y la traslada a la Tesorería en la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.	Chofer
15	Entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes para su aprobación.	Chofer

16	<p>Revisa que cuente con todos los requisitos que este proceso requiere. ¿Está correcto?</p> <p>Si: continua.</p> <p>No: se devuelve al paso #8</p>	Tesorero(a)
17	Firma y entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al Chofer.	Tesorero(a)
18	Recibe la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte y pasa a la caja de Tesorería para su liquidación.	Chofer
19	Entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte y las facturas correspondientes a la caja en Tesorería.	Chofer
20	<p>Verifica que contenga la información necesaria y sin errores.</p> <p>¿Esta correcta(s)?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: se devuelve al paso #8.</p>	Cajero(a)
21	Realiza el trámite correspondiente e imprime el recibo y lo entrega al chofer para su firma.	Cajero(a)
22	Recibe y firma el recibido de dinero	Chofer
23	Entrega el efectivo correspondiente.	Cajero(a)
Fin del Proceso		
<p><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</p> <p><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</p> <p><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</p>		

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**



**Procedimiento:**

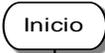
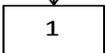
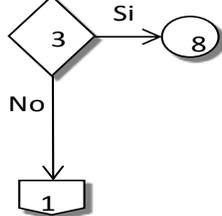
*Realización de Viáticos a Choferes*

**Responsable:** Encargado de Transportes

**Código:** DA.II.2.01

*Página: 295 a 307*

**DIAGRAMA DE FLUJO**

DESCRIPCIÓN	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
Inicio de procedimiento					
1. Presenta el formulario completo de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte, además de las facturas correspondientes a los gastos de hospedaje, alimentación incurridos en la gira al Encargado(a) de Transportes					
2. Recibe el formulario de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte y las facturas de gastos incurridos en la gira.					
3. Analiza ambos documentos, los cuales deben contar con todas las características necesarias para su tramitación ¿Está(n) correcto(s)? Si: va al paso #8. No: continua					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
4. Se devuelve la(s) factura(s) o el formulario de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte al chofer para su corrección..					
5. Recibe la(s) factura(s) y el formulario de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte para su corrección, para luego devolverlo al Encargado(a) de Transportes.					
6. Recibe los documentos ya corregidos.					
7. Codifica las facturas y escribe el monto en letras y en número al dorso de la(s) factura(s).					
8. Digita los datos en la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte.					
9. Firma y se sella la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte.					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
10. Entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al chofer correspondiente.					
11. Se traslada a Dirección Administrativa, en donde se entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al Director(a) del Departamento Administrativo.					
12. Revisa la Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte. ¿Esta Correcta? Si: continua No: va al paso #8					
13. Firma y se entrega el documento de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al chofer					
14. Recibe la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte y la traslada a la Tesorería en la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
15. Entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes para su aprobación.					
16. Revisa que cuente con todos los requisitos que este proceso requiere. ¿Está correcto? Si: continua. No: se devuelve al paso #8					
17. Firma y entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte al Chofer.					
18. Recibe la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte y pasa a la caja de Tesorería para su liquidación.					
19. Entrega la hoja de Liquidación de Gasto de Viáticos y Transporte y las facturas correspondientes a la caja en Tesorería.					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Director(a) del Departamento Administrativo	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
20. Verifica que contenga la información necesaria y sin errores. ¿Esta correcta(s)? Si: continua No: se devuelve al paso #8.	4				20
21. Realiza el trámite correspondiente e imprime el recibo y lo entrega al chofer para su firma.					21
22. Recibe y firma el recibido de dinero	22				
23. Entrega el efectivo correspondiente.					23
Fin del Procedimiento					Fin

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal





	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.p1	316 a 326
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a. Introducción.....	317
b. Objetivo o Propósito .....	317
c. Alcance .....	317
d. Responsables.....	317
e. Normas y Políticas.....	317
f. Documentos Internos.....	318
g. Documentos Externos .....	318
h. Sistemas de Información .....	318
i. Herramientas .....	318
j. Frecuencia .....	318
k. Conceptos.....	318
l. Descripción de operaciones.....	319
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	320
n. Indicadores.....	322
o. Anexos.....	326

## 17. Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes

### a. Introducción

Este procedimiento permite documentar todos los pasos que se requiere seguir para que un chofer pueda solicitar un adelanto de viatico para la realización de una gira designada.

### b. Objetivo o Propósito

Brindarle un adelanto de dinero al Chofer que se le programe una gira cuyo destino sea lejos de la Sede, y que requiera de dinero para solventar los gastos que se incurran en la gira, como lo son: Hospedaje, alimentación, peajes, parqueos, etc.

### c. Alcance

Alcanza toda el Área de Transportes, la Dirección del Departamento Administrativo, la Tesorería de la Unidad Gestión Financiera y Administración de Bienes.

### d. Responsables

- Encargado(a) de Transportes
- Choferes
- Director(a) del Departamento Administrativo
- Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.
- Cajero(a) de Tesorería.

### e. Normas y Políticas

- Artículo #8 del Reglamento de Gasto de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos.

#### f. Documentos Internos

Autorización de Adelantos para Giras. Ver anexo 1.

#### g. Documentos Externos

Factura

#### h. Sistemas de Información

Excel

#### i. Herramientas

Computadora, Impresora, Fax, Teléfono.

#### j. Frecuencia

Cada vez que un chofer requiera un adelanto de viáticos.

#### k. Conceptos

- **Adelanto:** Por adelanto debe entenderse la suma total estimada para los gastos de viaje que correspondan al período de la gira. Obtenido del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.
- **Viáticos:** Erogaciones por concepto de atención de hospedaje, alimentación y otros gastos menores relacionados, que las instituciones públicas reconocen a sus servidores, cuando estos deban desplazarse en forma transitoria de su centro de trabajo a algún lugar del territorio nacional, con el propósito de cumplir con las funciones de su cargo o las señaladas en convenios suscritos entre la institución y el beneficiario del viático. *Obtenido del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.*
- **Justificantes de gastos:** Para el reconocimiento de los gastos de hospedaje la Administración requerirá del funcionario la presentación de facturas, las cuales deberán ser emitidas a nombre del funcionario que

realiza la gira. *Obtenido de: Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.*

### I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Realización de Adelantos de Viáticos a Choferes.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.p1</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Si requiere un adelanto de viáticos, le solicita un adelanto de viáticos al Encargado(a) de Transportes para una determinada gira.	Chofer
2	Brinda los datos necesarios para la confección de la Autorización de Adelantos para Giras, como nombre y número de cedula del funcionario, lugares a visitar, el propósito de la gira, fecha de emisión del documento, el periodo estimado del viaje y el monto del adelanto.	Chofer
3	Digita los datos emitidos por el chofer para la confección de la Autorización de Adelantos para Giras con su respectiva codificación.	Encargado(a) de Transportes
4	Imprime el documento "Autorización de Adelantos para Giras" con dos copias y firma.	Encargado(a) de Transportes
5	Archiva una copia del documento "Autorización de Adelantos para Giras"	Encargado(a) de Transportes
6	Entrega el original y una copia al chofer del documento "Autorización de Adelantos para Giras"	Encargado(a) de Transportes
7	Recibe el original y una copia del documento "Autorización	Chofer

	Adelantos para Giras”				
8	Se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes y presenta el documento “Autorización de Adelanto para Giras” al Tesorero de dicha Unidad.	Chofer			
9	Revisa el documento “Autorización de Adelanto para Giras” ¿Esta Correcto? Si: continua No: se devuelve al paso #3.	Tesorero			
10	Autoriza y firma el documento “Autorización de Adelanto para Giras”	Tesorero			
11	Entrega el documento de “Autorización de Adelanto para Giras” al chofer	Tesorero			
12	Recibe la “Autorización de Adelanto para Giras” y lo entrega en la caja de Tesorería.	Chofer			
13	Recibe y revisa que el documento contenga la información requerida. ¿Está Correcto? Si: continua No: se devuelve al paso #3.	Cajero(a)			
14	Realiza el trámite correspondiente, imprime el recibido y lo entrega al chofer para su firma.	Cajero(a)			
15	Firma y devuelve el recibido del dinero.	Chofer			
16	Entrega el dinero del adelanto.	Cajero(a)			
Fin del Proceso					
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma**

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA



**Procedimiento:**

*Realización de Adelanto de Viáticos a Choferes*

**Responsable:** Encargado de .  
Transportes

**Código:** DA.II.2.p1 *Página:308 a 318*

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
Inicio de procedimiento				
1. Si requiere un adelanto de viáticos, le solicita un adelanto de viáticos al Encargado(a) de Transportes para una determinada gira.				
2. Brinda los datos necesarios para la confección de la Autorización de Adelantos para Giras, como nombre y número de cedula del funcionario, lugares a visitar, el propósito de la gira, fecha de emisión del documento, el periodo estimado del viaje y el monto del adelanto.				
3. Digita los datos emitidos por el chofer para la confección de la Autorización de Adelantos para Giras con su respectiva codificación.				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
4. Imprime el documento “Autorización de Adelantos para Giras” con dos copias y firma.				
5. Archiva una copia del documento “Autorización de Adelantos para Giras”				
6. Entrega el original y una copia al chofer del documento “Autorización de Adelantos para Giras”				
7. Recibe el original y una copia del documento “Autorización Adelantos para Giras”				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
8. Se dirige a la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes y presenta el documento original de “Autorización de Adelanto para Giras” al Tesorero de dicha Unidad.	<pre> graph TD     2[2] --&gt; 8[8]     8 --&gt; 8[8]             </pre>			
9. Revisa el documento “Autorización de Adelanto para Giras” ¿Esta Correcto? Si: continua No: se devuelve al paso #3.			<pre> graph TD     9[9] --&gt; 9{9}     9 -- Si --&gt; 10[10]     9 -- No --&gt; 3((3))             </pre>	
10. Autoriza y firma el documento “Autorización de Adelanto para Giras”			<pre> graph TD     10[10] --&gt; 10[10]             </pre>	
11. Entrega el documento de “Autorización de Adelanto para Giras” al chofer			<pre> graph TD     11[11] --&gt; 11[11]     11 --&gt; 3[3]             </pre>	

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
12. Recibe la “Autorización de Adelanto para Giras” y lo entrega en la caja de Tesorería.	12		3	
13. Recibe y revisa que el documento contenga la información requerida. ¿Está Correcto? Si: continua No: se devuelve al paso #3.				13 13 3 Si No
14. Realiza el trámite correspondiente, imprime el recibido y lo entrega al chofer para su firma.				14
15. Firma y devuelve el recibido del dinero.				15 15 4

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
16. Entrega el dinero del adelanto.				
17. Recibe el dinero del adelanto				
Fin del Procedimiento				

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Adelantos de viáticos solicitados por chofer al mes.
- Total de adelantos de viáticos realizados en un mes.

## o. Anexos

### Anexo 1. Autorización de Adelantos para Giras

AUTORIZACIÓN DE ADELANTOS <u>UT-A-003</u>	
PARA GIRAS	

20 de Octubre 2010

Señor Jefe Departamento. Financiero, ruego autorizar la suma de OCHENTA MIL COLONES NETOS, como adelanto para gastos de viaje de: €80.000.

NOMBRE	CÉDULA	DEPARTAMENTO
Carlos Ramírez Campos	2-464-481	ADMINISTRATIVO
5104-2090-2001-1520		

Quien se dirige a:

	Distrito	Cantón	Provincia
--	----------	--------	-----------

Propósito del viaje: Giras académicas a diferentes partes del país.

Duración aproximada 8 días. Fecha Salida 20/10/10 hora 09:00 AM.

Regreso 01/11/10 hora 12:00 AM.

\_\_\_\_\_  
Jefe Dependencia

\_\_\_\_\_  
VºBº Jefe Depto. Financiero

**NOTAS:**

1. La presentación de esta solicitud deberá hacerse, de ser posible con ocho días de antelación a la fecha de salida.
2. Este formulario deberá llenarse para cada funcionario o grupo de ellos, que viajen con una misión específica.

**EBR\*\***

CC: Interesado  
Bach. Evelyn Bustos Rojas  
Encargada del Área de Transportes, SSC.

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.q1	327 a 342
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargada(o) del Área de Transportes	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a. Introducción .....	328
b. Objetivo o Propósito.....	328
c. Alcance .....	328
d. Responsables.....	328
e. Normas y Políticas .....	328
f. Documentos Internos .....	329
g. Documentos Externos.....	329
h. Sistemas de Información.....	329
i. Herramientas.....	329
j. Frecuencia .....	329
k. Conceptos.....	329
l. Descripción de operaciones .....	330
m. Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	333
n. Indicadores.....	340
o. Anexos .....	340

## 18. Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes

### a. Introducción

En este procedimiento se registra la cancelación de los adelantos de viáticos o de los viáticos, proporcionados a los choferes.

### b. Objetivo o Propósito

Llevar un control de la liquidación de los viáticos solicitados para cada una de las giras realizadas.

### c. Alcance

Incluye toda el Área de Transportes y la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.

### d. Responsables

Encargado(a) de Transportes

Choferes

Cajero(a) de Tesorería

Tesorero de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes.

### e. Normas y Políticas

- Reglamento de Gasto de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, emitido por la Contraloría General de la Republica en sus artículos 8, 9, 10, 11, 18, 19, 21, 23 y 24.
- Para poder liquidar los viáticos anteriormente tuvo que existir un adelanto de viáticos al chofer encargado de realizar la gira.

- En caso donde no se presente comprobante de hospedaje, se reportará únicamente el monto estipulado por la Contraloría General de la República.

#### f. Documentos Internos

Autorización de Adelantos para Giras.

Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes (choferes)

Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes (Encargado(a) de Transportes)

#### g. Documentos Externos

Facturas

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Excel

#### i. Herramientas

Computadora, Impresora, Fax, Teléfono.

#### j. Frecuencia

Semanalmente

#### k. Conceptos

- **Adelanto:** Por adelanto debe entenderse la suma total estimada para los gastos de viaje que correspondan al período de la gira. Obtenido del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.
- **Liquidación:** Pago completo de una deuda o de una cuenta. *Obtenido de:* <http://es.thefreedictionary.com/liquidaci%C3%B3n>
- **Viáticos:** Erogaciones por concepto de atención de hospedaje, alimentación y otros gastos menores relacionados, que las instituciones públicas

reconocen a sus servidores, cuando estos deban desplazarse en forma transitoria de su centro de trabajo a algún lugar del territorio nacional, con el propósito de cumplir con las funciones de su cargo o las señaladas en convenios suscritos entre la institución y el beneficiario del viático. *Obtenido del Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.*

- **Justificantes de gastos:** Para el reconocimiento de los gastos de hospedaje la Administración requerirá del funcionario la presentación de facturas, las cuales deberán ser emitidas a nombre del funcionario que realiza la gira. *Obtenido de: Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos.*

### I. Descripción de operaciones

 <b>Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes</b> <span style="float: right;"><i>DA.II.2.q1</i></span>		
Tecnológico de Costa Rica		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Presenta al Encargado de Transportes el formulario de Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte. Además entrega las facturas.	Chofer
2	Recibe el formulario de “Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes” y las facturas.	Encargado(a) de Transportes
3	Revisa el formulario de “Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes” y las facturas. ¿Están ambos documentos Correctas?  Si: continua  No: Se devuelve al chofer para que lo corrija y pasa al paso	Encargado de Transportes(a)

	#1.	
4	Escribe en el dorso de la factura el monto en letras y en números y codificación.	Encargado(a) de Transportes
5	Ingresa en el sistema los datos necesarios para la confección del documento de liquidación de gastos de viaje y transporte y el monto del adelanto otorgado.	Encargado(a) de Transportes
6	Se imprime original y dos copias del documento de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte, emitido por el Encargado(a) de Transportes.	Encargado(a) de Transportes
7	Firma el original y se archiva una copia del documento de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte	Encargado(a) de Transportes
8	Entrega el original y copia del documento de Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte, además de las facturas al chofer.	Encargado(a) de Transportes
9	Recibe el documento de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte y traslada el original al Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para su aprobación.	Chofer
10	Recibe y revisa el documento de Gasto de Viaje y Transporte emitido por el Encargado(a) de Transportes.	Tesorero(a)
11	¿Esta correcto el documento de Gasto de Viaje y Transporte emitido por el Encargado(a) de Transportes?  Si: continua  No: va al paso #3.	Tesorero(a)

12	Firma el documento de Gasto de Viaje y Transporte emitido por el Encargado(a) de Transportes.	Tesorero(a)
13	Entrega el documento de Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte al chofer	Tesorero(a)
14	Recibe el documento Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte y pasa a la caja de Tesorería, para que le realicen la cancelación de los viáticos.	Chofer
15	Recibe y revisa el documento de Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte.	Cajero(a)
16	¿Contiene la información correspondiente y sin errores? Si: continua No: se devuelve al paso #7.	Cajero(a)
17	El monto total de los viáticos es mayor que el monto del adelanto otorgado. Si: Continúa con el paso #21 No: Continúa	Cajero(a)
18	Solicita la diferencia de dinero al Chofer	Cajero(a)
19	Entrega la diferencia de dinero al Cajero	Chofer
20	Recibe el dinero, realiza el trámite correspondiente e imprime el original y una copia del recibo y continúa con el paso #22.	Cajero(a)
21	Ingresa al sistema y realiza el trámite correspondiente. El	Cajero(a)

	sistema le imprime dos recibos: uno por el monto adelantado y otro por la diferencia que debe de cancelar.				
22	Entrega el recibido para la firma correspondiente.	Cajero(a)			
23	Recibe el recibo y lo entrega al cajero(a).	Chofer			
24	Entrega copia del recibo y el monto restante a cancelar, cuando se requiere.	Cajero(a)			
25	Recibe el dinero y copia del recibo y se retira de la Caja de Tesorería.	Chofer			
Fin del Proceso					
<table border="0" style="width: 100%; background-color: #4F81BD; color: white;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma.**



**Procedimiento:**

*Realización de la Liquidación de Viáticos a Choferes*

**Responsable:**

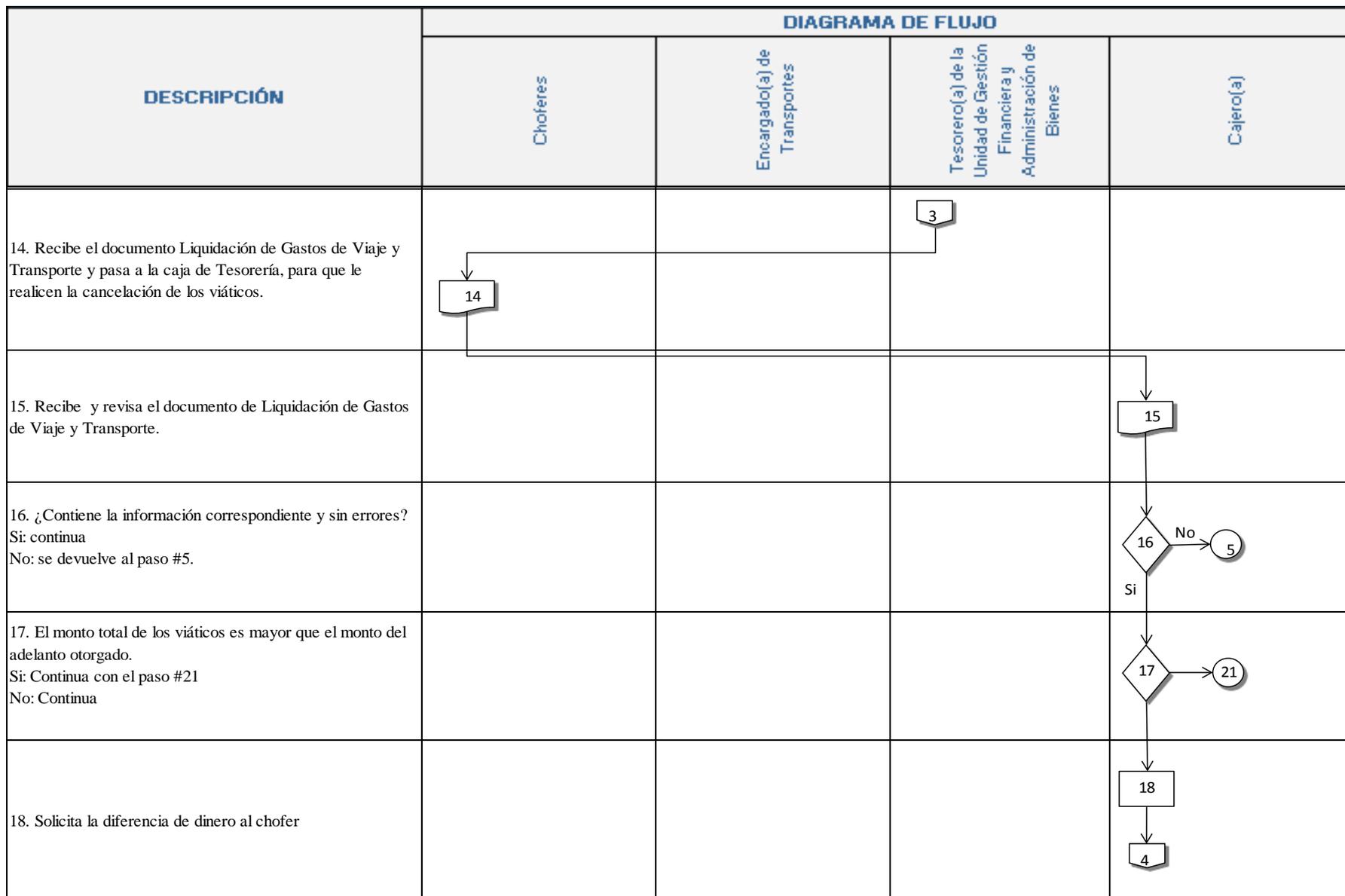
*Encargado de Transportes*

**Código:** DA.II.2.q1 **Página:** 319 a 334

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
Inicio de procedimiento				
1. Presenta al Encargado de Transportes el formulario de Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte. Además entrega las facturas.				
2. Recibe el formulario de "Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes" y las facturas.				
3. Revisa el formulario de "Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes" y las facturas. ¿Están ambos documentos Correctas? Si: continua No: Se devuelve al chofer para que lo corrija y pasa al paso #1.				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
4. Escribe en el dorso de la factura el monto en letras y en números y codificación.				
5. Ingresa en el sistema los datos necesarios para la confección del documento de liquidación de gastos de viaje y transporte y el monto del adelanto otorgado.				
6. Se imprime original y dos copias del documento de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte, emitido por el Encargado(a) de Transportes.				
7. Firma el original y se archiva una copia del documento de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte				
8. Entrega el original y copia del documento de Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte, además de las facturas al chofer.				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
9. Recibe el documento de Liquidación de Gasto de Viaje y Transporte, y traslada el original al Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes, para su aprobación.		2		
10. Recibe y revisa el documento de Gasto de Viaje y Transporte emitido por el Encargado(a) de Transportes.	8		10	
11. ¿Esta correcto el documento de Gasto de Viaje y Transporte emitido por el Encargado(a) de Transportes? Si: continua No: va al paso #3.			11	
12. Firma el documento de Gasto de Viaje y Transporte emitido por el Encargado(a) de Transportes.			12	
13. Entrega el documento de Liquidación de Gastos de Viaje y Transporte al chofer			13	
			3	



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
19. Entrega la diferencia de dinero al Cajero				
20. Recibe el dinero, realiza el trámite correspondiente e imprime el original y una copia del recibo y continúa con el paso #22.				
21. Ingresa al sistema y realiza el trámite correspondiente. El sistema le imprime dos recibos: uno por el monto adelantado y otro por la diferencia que debe de cancelar.				
22. Entrega el recibido para la firma correspondiente.				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Choferes	Encargado(a) de Transportes	Tesorero(a) de la Unidad de Gestión Financiera y Administración de Bienes	Cajero(a)
23. Recibe el recibo y lo entrega al cajero(a).	23			5
24. Entrega copia del recibo y el monto restante a cancelar, cuando se requiere.				24
25. Recibe el dinero y copia del recibo y se retira de la Caja de Tesorería.	25			
Fin del Procedimiento	Fin			

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Adelantos de viáticos cancelados mensualmente.

## o. Anexos

### Anexo 1. Autorización de Adelantos para Giras

AUTORIZACIÓN DE ADELANTOS <u>UT-A-003</u> PARA GIRAS		
20 de Octubre 2010		
Señor Jefe Departamento. Financiero, ruego autorizar la suma de <u>OCHENTA MIL COLONES NETOS</u> , como adelanto para gastos de viaje de: <u>€80.000</u> .		
<b>NOMBRE</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>
Carlos Ramírez Campos 5104-2090-2001-1520	2-464-481	ADMINISTRATIVO

Quien se dirige a:

	Distrito	Cantón	Provincia
--	----------	--------	-----------

Propósito del viaje: Giras académicas a diferentes partes del país.

Duración aproximada 8 días. Fecha

Salida	<u>20/10/10</u> hora <u>09:00 AM</u> .
Regreso	<u>01/11/10</u> hora <u>12:00 AM</u> .

\_\_\_\_\_  
Jefe Dependencia

\_\_\_\_\_  
VºBº Jefe Depto. Financiero

**NOTAS:**

1. La presentación de esta solicitud deberá hacerse, de ser posible con ocho días de antelación a la fecha de salida.
2. Este formulario deberá llenarse para cada funcionario o grupo de ellos, que viajen con una misión específica.

EBR\*\*

CC: Interesado  
Bach. Evelyn Bustos Rojas  
Encargada del Área de Transportes, SSC.

Anexo 2. Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes, elaborado por el Encargado(a) de Transportes.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA											
Sede Regional de San Carlos											
LIQUIDACION DE GASTOS DE VIAJE Y TRANSPORTE											
Nombre del funcionario:			MELVIN MUÑOZ TORRES				Fecha:		21/08/2010		
Cédula de identidad :			2-499-855				Departamento:		SERVICIOS GENERALES		
Cargo que Desempeña :			CHOFER				Centro de Costo :		5104-2105-2001-1520		
Suma adelantada :		80.000,00				Nº de cheques					
						Nº Vale de Caja					
FECHA	HORA DE		PROVINCIA	CANTON	Desayuno	Almuerzo	Cena	Dormida	Días Comp.	TOTAL	
	Salida	Regreso									
19/08/2010	8am	3pm	Alajuela	San Carlos		4.800,00				4.800,00	
20/08/2010	8am	12mn	Cartago	Central		4.800,00	4.800,00			9.600,00	
21/08/2010	5am	3pm	Alajuela	Zarceño	3.000,00	4.800,00				7.800,00	
23/08/2010	5am	11pm	Cartago	Central	3.000,00	4.800,00	4.800,00			12.600,00	
24/08/2010	8am	8pm	Alajuela	San Carlos		4.800,00	4.800,00			9.600,00	
26/08/2010	7am	4pm	San José	Central		4.800,00				4.800,00	
27/08/2010	5am	12mn	Cartago	Central	3.000,00	4.800,00	4.800,00			12.600,00	
30/08/2010	5am	8pm	Cartago	Central	3.000,00	4.800,00	4.800,00			12.600,00	
31/08/2010	5am	4pm	Alajuela	San Carlos	3.000,00	4.800,00				7.800,00	
Sub-totales					15.000,00	43.200,00	24.000,00	0,00	0,00	82.200,00	
RTE Y OTROS GASTOS											
Pago de transporte o kilometraje :											
Fac No											
Peajes y Parqueos:											
Combustibles y Lubricantes :											
Otros Gastos:											
VALOR TOTAL EN LETRAS :			Ochenta y dos mil, doscientos colones netos				Sub-total				82.200,00
							TOTAL				82.200,00
Motivo del viaje :											
Gira a diferentes partes del país											
Doy fe y autorizo los gastos aquí contemplados											
Certifico que lo arriba expuesto es una relación correcta de los gastos incurridos en asuntos oficiales						Nombre Jefe(a) Autorizada					
						Bach. Evelyn Bustos Rojas					
Firma del funcionario						Lic. Jorge Arturo Carvajal Garro					
						VºBºFinanciero-Contable					

Anexo 3. Liquidación de Gastos de Viaje y Transportes, elaborado por los Choferes.



## B. Procedimientos realizados por los choferes del Área de Transportes de la Sede.

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.a2	343 a 356
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Realización de Giras a la Sede Central en Cartago (lunes/miércoles)	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Chofer	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

### Tabla de contenido

a.	Introducción .....	344
b.	Objetivo o Propósito .....	344
c.	Alcance.....	344
d.	Responsables.....	344
e.	Normas y Políticas.....	344
f.	Documentos Internos.....	345
g.	Documentos Externos.....	345
h.	Sistemas de Información .....	345
i.	Herramientas.....	345
j.	Frecuencia .....	345
k.	Conceptos.....	345
l.	Descripción de operaciones .....	346
m.	Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	348
n.	Indicadores.....	350
o.	Anexos.....	353

## 1. Realización de Giras a la Sede Centra en Cartago (lunes/miércoles)

### a. Introducción

Las giras a la Sede Central en Cartago los días lunes y miércoles permiten a la academia cumplir con las obligaciones que se presentan diariamente, permitiendo realizar el envío de documentación de un lugar a otro, como del traslado de funcionarios y de algunos mandados a San José o Cartago. Esto facilita la comunicación de la Sede Regional, con el centro académico y el Campus Central del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

### b. Objetivo o Propósito

Con el fin de brindarle un servicio de soporte a la academia, los días lunes y miércoles de cada semana se realiza una gira donde los funcionarios se trasladan a San José o Cartago para realizar diferentes gestiones.

### c. Alcance

Toda el Área de Transportes

### d. Responsables

- Choferes
- Encargado(a) de Transportes

### e. Normas y Políticas

- Ley de tránsito 7331. En lo establecido en los artículos 4, 5, 31, 78, 79, 80 y 81.
- Reglamento de transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en lo estipulado en el artículos. 2, 22 y 29.

#### f. Documentos Internos

Solicitud del Servicio de Transportes. Ver anexo 1.

Documentos del vehículo. Ver anexo 2.

Formulario de Control de entrada y salida de vehículos. Ver anexo 3.

#### g. Documentos Externos

Documentos personales del Chofer. Ver anexo 4.

#### h. Sistemas de Información

Word, Excel

#### i. Herramientas

Impresora, Teléfono, Computadora

#### j. Frecuencia

Dos veces a la semana

#### k. Conceptos

- **Encargado de gira:** funcionario del Instituto asignado por su departamento como responsable de la gira y de los usuarios de un vehículo oficial. *Recopilado del reglamento de transportes del ITCR.*
- **Chofer:** persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo. *. Recopilado del reglamento de transportes del ITCR.*
- **Licencia de conducir:** permiso formal otorgado por el Estado, que faculta a una persona para conducir un vehículo durante un periodo determinado y cuya validez está supeditada al acatamiento de las disposiciones de la Ley No. 7331. *Recopilado del reglamento de transportes del ITCR.*

- **Pasajero:** Usuario(a) del servicio de transportes institucional que haya sido autorizado, (funcionario o no) para viajar en un vehículo propiedad del ITCR. *Recopilado del reglamento de transportes del ITCR.*

### I. Descripción de operaciones

 <b>Realización de Giras a la Sede Central en Cartago (Lunes/miércoles)</b>		
<i>DA.II.2.a2</i>		
<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
1	Programa una semana antes las giras de lunes y miércoles a Cartago con los respectivos choferes.	Encargado(a) de Transportes
2	Un día antes confirma la gira, se adjunta la lista de funcionarios o pasajeros que viajarán, a la Solicitud del Servicio de Transporte y se envía a la oficina de choferes.	Encargado(a) de Transportes
3	Recoge las llaves del vehículo y la boleta de transportes	Chofer
4	Revisa el vehículo antes de salir. ¿Está bien? Si: va al paso #8 No: continua.	Chofer
5	Se llama al Encargado(a) de Transportes para que de los lineamientos a seguir.	Chofer
6	Brinda los lineamientos a seguir	Encargado(a) de Transportes
7	Recibe los lineamientos a seguir	Chofer
8	Revisa la Solicitud del Servicio de Transporte ¿Hay lista de	Chofer

	<p>pasajeros o funcionarios que viajan?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: va al paso #11.</p>	
9	<p>Recoge a los funcionarios o pasajeros en los lugares establecido sobre la ruta.</p>	Chofer
10	<p>Se deja en el lugar de destino a los funcionarios, si fueran particulares se dejan sobre la vía principal.</p>	Chofer
11	<p>Al llegar la Sede Central Cartago se realizan mandados internos, se entrega y recoge la correspondencia en el Centro de Archivo o donde corresponda.</p>	Chofer
12	<p>Realiza los mandados externos a la Campus Central de ITCR.</p>	Chofer
13	<p>Retorna a la Sede en San Carlos. ¿Tiene que recoger funcionarios o pasajeros?</p> <p>Si: continua.</p> <p>No: sigue en el paso #15</p>	Chofer
14	<p>Recoge a los funcionarios o pasajeros en el parqueo de la Rectoría en el Campus Central Cartago o en el lugar acordado previamente establecidas sobre la ruta.</p>	Chofer
15	<p>Regresa(n) a la Sede Regional, dejando los pasajeros en los lugares establecidos en la Solicitud del Servicio de Transporte, si lo(s) hay.</p>	Chofer
16	<p>Revisa el vehículo en el plantel de transportes y termina de llenar el formulario de “Control de Entrada y Salida del</p>	Chofer

	Vehículo”				
17	Completa la Solicitud de Servicio de Transporte en lo que corresponde a los espacios de reporte operativos.	Chofer			
18	Se guardan todos los mandados realizados, además se dejan las llaves del vehículo y la Solicitud de Servicio de Transportes en la Oficina de Choferes en el plantel de Transportes de la Sede Regional del ITCR-SSC.	Chofer			
Fin del proceso					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

#### m. Diagrama de Flujo o Fluxograma

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA**



**Procedimiento:**

*Realización de Giras a la Sede Central  
en Cartago (lunes/miércoles)*

**Responsable:**

Encargado de  
Transportes

**Código:**  
DA.II.2.a2

Página: 335 a 348

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Chofer
Inicio del Procedimiento		
1. Programa una semana antes las giras de lunes y miércoles a Cartago con los respectivos choferes.		
2. Un día antes confirma la gira, se adjunta la lista de funcionarios o pasajeros que viajarán, a la Solicitud del Servicio de Transporte y se envía a la oficina de choferes.		
3. Recoge las llaves del vehículo y la boleta de transportes		
4. Revisa el vehículo antes de salir. ¿Está bien? Si: va al paso #8 No: continua.		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Chofer
5. Se llama al Encargado(a) de Transportes para que de los lineamientos a seguir.		
6. Brinda los lineamientos a seguir		
7. Recibe los lineamientos a seguir		
8. Revisa la Solicitud del Servicio de Transporte ¿Hay lista de pasajeros o funcionarios que viajan? Si: continua No: continua en el paso #11		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Chofer
9. Recoge a los funcionarios o pasajeros en los lugares establecido sobre la ruta.		
10. Se deja en el lugar de destino a los funcionarios, si fueran particulares se dejan sobre la vía principal.		
11. Al llegar la Sede Central Cartago se realizan mandados internos, se entrega y recoge la correspondencia en el Centro de Archivo o donde corresponda.		
12. Realiza los mandados externos a la Campus Central de ITCR.		
13. Retorna a la Sede en San Carlos. ¿Tiene que recoger funcionarios o pasajeros? Si: continua. No: sigue en el paso #15		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Encargado(a) de Transportes	Chofer
14. Recoge a los funcionarios o pasajeros en el parqueo de la Rectoría en el Campus Central Cartago o en el lugar acordado previamente establecidas sobre la ruta.		
15. Regresa(n) a la Sede Regional, dejando los pasajeros en los lugares establecidos en la Solicitud del Servicio de Transporte, si lo(s) hay.		
16. Revisa el vehículo en el plantel de transportes y termina de llenar el formulario de “Control de Entrada y Salida del Vehículo”		
17. Completa la Solicitud de Servicio de Transporte en lo que corresponde a los espacios de reporte operativos.		
18. Se guardan todos los mandados realizados, además se dejan las llaves del vehículo y la Solicitud de Servicio de Transportes en la Oficina de Choferes en el plantel de Transportes de la Sede Regional del ITCR-SSC.		
Fin del Procedimiento		

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

#### **n. Indicadores**

- Cantidad de giras realizadas a la Sede Central los días lunes y miércoles.
- Cantidad de mandados realizados en las giras a la Sede Central los días lunes y miércoles.

#### **o. Observaciones**

- No se cuenta con un casillero o buzón para entregar la correspondencia de cada uno de los choferes, en el Área de Transportes, que garantice la seguridad y privacidad de la correspondencia. Se debe emplear un sistema de buzón, el cual permita a los Choferes del Área de Transportes recibir la documentación diaria o personal, sin que a esta tenga acceso otras personas.

p. Anexos

Anexo 1. Solicitud del Servicio de Transportes.

 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES UNIDAD DE TRANSPORTE <b>SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE (SST)</b>		( <input checked="" type="checkbox"/> ) Original ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Copia N°1 ( <input type="checkbox"/> ) Copia N°2 Fecha 30/09/2010	Número de Solicitud			
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>						
Dependencia solicitante <b>Dirección Administrativa</b>	Placa del vehículo 262/182/154/156/159/165/ 166/169/170/175/184/203 /204/207/209	Tipo de vehículo				
Justificación del viaje <b>MANDADOS</b>	Con chofer ( <input checked="" type="checkbox"/> ) SI ( <input type="checkbox"/> ) NO	Número de licencia (en m) 1 000 000 2 300 000 3 400 000 4 500 000 5 600 000 6 700 000 7 800 000 8 900 000 9000 000 000				
Encargado(a) de la gira: <b>UNIDAD DE TRANSPORTES</b>	Nombre del conductor: <b>Melvin Walford, Luis Carvajal, Francisco Hernández, Delmiro Cuadras, <del>ALDO LAMARCA, Rosalvo Venegas, Jerson Cruzado, Allan Larios, Theobaldo Cruzado</del></b>					
Tipo de actividad <b>Administrativa</b>	<b>3104-2101-0001</b>					
Lugares a visitar y ruta <b>Santa Clara, San Carlos, Alajuela, San José, Cartago, Alrededores, viceversa.</b>	Salida de garaje		Entrada a garaje			
	Fecha	Hora	Fecha Hora			
	18/10/10	5 a.m.	22/10/10 10pm			
<b>INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS(AS) DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>						
Nombre de usuario(s) o usuaria(s)	Dirección desde serán recogidos(as)		Hora Salida			
Evelyn Bustos Rojas Erack Palacios Rodríguez Gabriela Viquez Paniagua						
	Dirección donde serán dejados(as)		Regreso			
<b>REPORTE OPERATIVO CONDUCTOR-USUARIO(A)</b>						
Usuario(a)	Firma	Hora	Conductor (firma)	Hora	Oficial de Seguridad	
					Clave	Huza
Kilometraje		Horas de servicio		OBSERVACIONES		
Inicial	Final	Difer.	Inicial	Final	HL Extra	Gracias.
Total de kilómetros		Total de horas extras				
Costo						
<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>						
 Autorizado Jefe Dependencia DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA UNIDAD DE TRANSPORTES SAN CARLOS	V/B Vicerrectoría	V/B Rectoría	Encargado(a) de gira	Revisado Unidad de Transporte <i>Evelyn Bustos Rojas</i>		

Copia N° 1: Unidad de Transporte      Copia N° 2: Dependencia solicitante

*El conductor de este vehículo, siempre y cuando no sea conductor oficial del TEC, acepta las responsabilidades civiles, penales y administrativas derivadas de accidentes causados por su culpa o dolo en la conducción de vehículos propiedad del TEC.*

Anexo 2. Documentos del vehículo. (Título de Propiedad, Derecho de Circulación y Tarjeta de Revisión Técnica) en su respectivo orden.

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DE BIENES MUEBLES  
TITULO DE PROPIEDAD DE VEHICULOS

REG054  
31.03.2009

---

NO. PLACA....: 265 \*\* 000178  
 Citas de Inscrip: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA.....: 31.03.2009  
 Citas de Movim..: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA/PRES: 30.03.2009

---

Estilo....: COROLLA GLI Marca.....: TOYOTA Categoría.: AUTOMOVIL Serie.....: JTD8R42E60J013506 Carrocería: SEDAN 4 PUERTAS Vin.....: JTD8R42E60J013506 Est. Tribut: DEBE DERECHOS DE ADUANA No. Motor: 1223182098 Marca: TOYOTA Propietario : INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA Estado Civil: DESCONOCIDO / CEDULA JURIDICA 4-000-042145 *****PIN DE TITULO DE PROPIEDAD ***** JGF001	Utilizac: NO APLICA Capaci..: *****5 Personas. Año.....: 2009 Color...: AZUL Peso Bru: **1625 KGRMS. Chasis..: JTD8R42E60J013506 Tracción: 4X2 Combustible: GASOLINA Cilindrada: **1794 C.C Pot: 97.00 KW
---	---

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD INMOBIL  
 JUAN LUIS GHIONE FERRET  
 REGISTRADOR N° 1110

**PLACA No.**  
265 00000178

**1028618**  
República de Costa Rica  
Derecho de Circulación

PERIODO: 2010  
No. Comprobante: 1028371  
No. Transacción: 575759

DETALLE DE CONCEPTOS DE PAGO (VER DETALLE DE CODIGOS AL DORSO)	
3	13,471.00 : 34 200.00
9	5,171.00 : 35 104.00
11	3,080.00 : 36 1,440.00
12	1,500.00
13	180.00
14	400.00
<b>TOTAL *****29,866.00</b>	

SEDE: SEDE CARTAGO

PROPIETARIO: INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

FECHA DE PAGO: 18-12-2009

IDENTIFICACION: 4000042145

MARCA: TOYOTA	ESTILO: COROLLA GLI	MODELO: 2009	CAPACIDAD: 5
NÚMERO DE PLACA: JTD8R42E60J013506	NÚMERO DE MOTOR: 1223182098	NÚMERO DE CHASIS: JTD8R42E60J013506	NÚMERO DE TRACCIÓN: 4X2
VALOR FISCAL: 11,850,000.00	VALOR DE PAGO: 29,866.00		

**Adquiera el Seguro Su VIDA y así proteja a todos los ocupantes de su vehículo.**

LOS SEGUROS DEL INS TIENEN LA GARANTIA DEL ESTADO.  
Más información en [www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com) o en TELEFONO: 800-825-3467

**INS**  
Su VIDA  
1028618

**mopt** **ctp** **No. 5707295** **Riteve Syc**  
Sistema de Transporte Público Centro de Transporte Público **rtv** REVISIÓN TÉCNICA VEHÍCULO

Página: **TARJETA DE REVISIÓN TÉCNICA No. 009000000346122**

Motociclos <b>265000178</b>	No. de Chasis / Código VEH <b>JTDBR42E60J013506 / JTDBR42E60J013506</b>	No. Motor <b>1223182098</b>
Base de operación (código Tarifa)	Marca <b>TOYOTA</b>	Modelo <b>ZZE142L-AEMNK 2009</b>
Clasificación de Vehículo <b>04 ES AUTOMOVIL SEDAN 4 PUERTAS</b>	Modelo <b>COROLLA GLI</b>	Placa Móvil <b>ZZE142L-AEMNK 2009</b>
No. de puertas (en acciones) <b>4</b>	Pres. Top (Eje en defecto Pres. Nuevo) <b>1625</b>	PMI (Eje en defecto Pres. Nuevo) <b>1625</b>
Marca de Motor <b>TOYOTA</b>	Color <b>AZUL</b>	Tracción <b>4X2</b>
Tipo de Motor <b>D</b>	Combustible <b>Gasolina</b>	No. de Cilindros <b>4</b>
Fecha de Inspección <b>13/04/2009</b>	Fecha última de inspección <b>26/01/2009</b>	Consumo (litros/100km) <b>1794</b>
		Presión <b>97</b>
		Valores base <b>Agosto 2011</b>

**INFORME DEL VEHICULO SEGUN LOS PUNTOS INDICADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN**

Código	Descripción	Gravedad
NA	NO APLICA	CCR=0,01%V HCR=10p.p.m COA=0,01%V HCA=10p.p.m CO2R=15,20%V CO2A=15,10%V

**OBSERVACIONES**  
Servicio de actualización de datos después de inscripción

<b>Resultado Revisión</b> <b>FAVORABLE</b> SEGUN NORMATIVA DEL MOPT	<b>Datos Inspectores</b> 5527/5224 Favil 5224 Aprob. 5527 Línea 1	<b>Firma Inspectores</b> 	 * 5 7 0 7 2 9 5 *
---	---	------------------------------	-----------------------

Anexo 3. Formulario de Control de entrada y salida de vehículos.

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Departamento de Servicios Generales  
Unidad de Transporte  
**Control de entrada y salida de vehículos**

FECHA SALIDA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_  
FECHA REGRESO: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_ PLACA VEHICULO: \_\_\_\_\_

Nombre conductor/a: \_\_\_\_\_  
Responsable de la gira: \_\_\_\_\_  
Destino de la gira: \_\_\_\_\_

KILOMETRAJE DE SALIDA: \_\_\_\_\_ KILOMETRAJE DE ENTRADA: \_\_\_\_\_ TOTAL DE KILOMETROS: \_\_\_\_\_

**COMBUSTIBLE**  
LLENO:   
WCIO:

**LLANTAS:**  
UNIDADES: \_\_\_\_\_  
MARCA: \_\_\_\_\_  
ESTADO: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
Recibe conforme: Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Entrega: Firma: \_\_\_\_\_

**BAUL:**  
Seguro de repuesto  
Llanta de repuesto  
Gato y Vornillo  
Llave de llaves  
Almohada de frías  
Triángulo  
Centro de pito  
Luz interior  
Agarraderas del techo  
Manguetas de vidrios  
Seguros y guías de puertas  
Tapicería techo  
Tapicería asientos  
Almohada principal

**EXTERIOR:**  
Espejos exteriores  
Copas  
Ranuras  
Tapón diesel  
Emblemas  
Escobillas  
Antena radio  
Cámaras techo  
Uso de puertos  
Carrocería (ubicar daños)

**INTERIOR:**  
Cinturones  
Espejo retrovisor  
Cubeta sol  
Perillas radio  
Encendedores  
Ceniceros  
Freno de mano  
Luz emergencia  
Palanca de luces  
Llavero  
Llevar guantes  
Documentos completos

**BIEN**  **MAL**

**BIEN**  **MAL**

**BIEN**  **MAL**

Anexo 4. Documentos personales del Chofer (Cédula de Identidad y Licencia de Conducir) ambos en su respectivo orden.



	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.b2	358 a 379
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Tareas a Realizar del Chofer que Queda en Planta	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Chofer	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a.	Introducción .....	359
b.	Objetivo o Propósito .....	359
c.	Alcance.....	359
d.	Responsables.....	359
e.	Normas y Políticas .....	360
f.	Documentos Internos .....	360
g.	Documentos Externos.....	360
h.	Sistemas de Información.....	360
i.	Herramientas.....	360
j.	Frecuencia.....	360
k.	Conceptos .....	360
l.	Descripción de operaciones .....	361
m.	Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	365
n.	Indicadores.....	367
o.	Anexos.....	376

## 2. Tareas por realizar del Chofer que queda en planta

### a. Introducción

El procedimiento de las tareas por realizar del chofer que queda en planta busca identificar cada una de las actividades que tienen que realizar el chofer que queda disponible, para poder garantizar el cumplimiento de las labores cotidianas de la Sede, ya sean dentro o fuera de la institución.

### b. Objetivo o Propósito

Garantizar el cumplimiento de las labores cotidianas de la Sede del ITCR Sede Regional San Carlos, que demandan las diferentes Escuelas, Departamentos o Unidades.

### c. Alcance

Toda el Área de Transportes

### d. Responsables

- Choferes.
- Encargado(a) de Transportes.
- Encargado de Proveeduría.
- Pistero(a).
- Encargado de la Soda Comedor.
- Encargado de la Lechería.
- Dependiente de la Tienda o Establecimiento.

#### e. Normas y Políticas

- Ley de tránsito 7331, en lo establecido en los artículos 4, 5, 31, 78, 79, 80 y 81.
- Reglamento de transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en lo estipulado en el art. #2, 22 y 29.

#### f. Documentos Internos

Solicitud del Servicio de Transporte. Ver anexo 1.

Documentos del vehículo. Ver anexo 2.

Formulario del control de entrada y salida de Vehículo. Ver anexo 3

#### g. Documentos Externos

Factura

Documentos personales del Chofer. Ver anexo 4.

#### h. Sistemas de Información

Word, Excel

#### i. Herramientas

Impresora, Teléfono, Computadora

#### j. Frecuencia

Días laborales.

#### k. Conceptos

- **Encargado de gira:** Funcionario del Instituto asignado por su departamento como responsable de la gira y usuarios de un vehículo oficial.

- **Chofer:** persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo.
- **Licencia de conducir:** permiso formal otorgado por el Estado, que faculta a una persona para conducir un vehículo durante un periodo determinado y cuya validez está supeditada al acatamiento de las disposiciones de la Ley No. 7331.
- **Pasajero:** Usuario(a) del servicio de transportes institucional que haya sido autorizado, (funcionario o no) para viajar en un vehículo propiedad del ITCR.

### I. Descripción de operaciones

 <b>Tareas a realizar del Chofer que queda en planta</b> <small>Tecnológico de Costa Rica</small>		
<i>DA.II.2.b2</i>		
<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
1	Los viernes de cada semana, realiza la programación de cada chofer para la semana siguiente, en donde se designa a los choferes que le corresponderá realizar las tareas en planta de la próxima semana.	Encargado(a) de Transportes
2	Solicita la Solicitud del Servicio de Transporte para la realización de mandados al Encargado(a) de Transporte.	Chofer
3	Recoge la Solicitud de Servicio de Transporte y la llave del vehículo designado para dicho fin.	Chofer
4	Revisa el vehículo a utilizar. ¿Está bien? Si: va al paso #6. No: continua.	Chofer
5	Reporta el vehículo al Encargado(a) de Transportes y se	Chofer

	cambia de automotor si fuera el caso.	
6	Se dirige a la Soda Comedor y busca al Encargado de la Soda Comedor. ¿Hay que traer leche? Si: continua No: va al paso #14.	Chofer
7	Entrega los recipientes al chofer	Encargado(a) de Soda Comedor
8	Recibe los recipientes para transportar la leche y se traslada a la Lechería de la Sede	Chofer
9	Llega a la Lechería y localiza al Encargado de la Lechería. ¿Está en el Encargado de la Lechería? Si: va al paso #11. No: continua	Chofer
10	Se dejan los recipientes en la lechería y se regresa posteriormente para continuar el proceso.	Chofer
11	Recibe y llena los recipientes, luego se los entrega al chofer	Encargado de la Lechería
12	Recibe los recipientes y los entrega en la Soda Comedor.	Chofer
13	Reciben los recipientes.	Encargado de Soda Comedor
14	Se dirige a Tesorería a ver si hay depósitos, cambio de Cheque de Reintegro de Trabajo de los Fondos de Trabajo de Tesorería y Proveeduría, cambio de dinero para la caja de Tesorería. ¿Hay? Si: continua. No: va al paso #29.	Chofer

15	Entrega los depósitos correspondientes al chofer	Cajero(a) de Tesorería
16	Recibe los depósitos y se dirige a Florencia o Ciudad Quesada a realizar las transacciones, dependiendo del Banco en el cual se requiera realizar la transacción.	Chofer
17	Realizan las transacciones solicitadas.	Chofer
18	Verifica que el vehículo cuente con combustible. ¿Está bien? Si: sigue al paso # 29 No: continua.	Chofer
19	Se dirige a la Gasolinera en donde solicita el servicio de combustible al vehículo.	Chofer
20	Cancela utilizando la tarjeta “flota” de RECOPE que maneja cada chofer del Área de Transportes.	Chofer
21	Se entregan los datos necesarios para la realización de la factura.	Chofer
22	Realiza la factura y la entrega al chofer con el Vouchers correspondiente.	Pistero
23	Recibe y revisa la factura. ¿Presenta los datos correspondientes para su aceptación? Si: va al paso #29. No: continua	Chofer
24	Entrega la factura al pistero para que sea corregida	Chofer
25	Recibe y corrige la factura	Pistero(a)

26	Entrega la factura al chofer	Pistero(a)
27	Recibe la factura ya corregida	Chofer
28	Se dirigen a la Sede del TEC-SSC, donde se entregan recibos y valores en la Tesorería.	Chofer
29	Pregunta en proveeduría si necesitan realizar compras Si: continúa. No: se regresa al Área de Transportes y termina el proceso.	Chofer
30	Recibe del Encargado(a) de los Mandados la lista de mandados, así como órdenes de compra, dinero, comprobantes de exoneración de impuestos u otro documento que se requiera para realizar los mismos.	Encargado(a) de Proveeduría
31	Se dirige a realizar los mandados.	chofer
32	Llega al lugar solicitado	Chofer
33	Entra al establecimiento y verifica con el dependiente la existencia de los artículos solicitados. ¿Hay artículos disponibles? Si: va al paso #35 No: continua	Chofer
34	Se busca otro lugar para realizar la compra	Chofer
35	Realizan la(s) compra(s) y mandados solicitados.	Chofer
36	Entrega el Comprobante de Exoneración de Impuestos Compra Caja Chica para que realicen la exoneración de los bienes.	Chofer
37	Indica el monto a cancelar por lo adquirido.	Dependiente de la tienda

38	Cancela la compra con el dinero proporcionado por el encargado(a) de los Mandados.	Chofer
39	Entrega la factura, la copia de la boleta de exoneración y el vuelto si existiese.	Dependiente de la Tienda
40	Recibe y revisa la factura ¿Presenta toda la información requerida? Si: va al paso #45 No: continua	Chofer
41	Devuelve la factura para que la corrija	Chofer
42	Recibe la factura y la corrige o confecciona una nueva	Dependiente de la Tienda
43	Entrega la factura ya corregida al chofer	Dependiente de la Tienda
44	Recibe la factura.	Chofer
45	Recibe el dinero sobrante si lo hubo y la copia del Comprobante de Exoneración de Impuestos.	Chofer
46	Realiza los demás mandados (entregar o recoger documentos, etc.).	Chofer
47	Se dirigen a la Sede y entrega las compras al encargado de los mandados, además de las facturas y del dinero sobrante.	Chofer

Fin del proceso

**Elaboró:**  
Erick Palacios Rodríguez

**Revisó:**  
Evelyn Bustos Rojas

**Aprobó:**  
Mildred Zúñiga Carvajal

#### m. Diagrama de Flujo o Fluxograma



**Procedimiento:**

*Tareas a Realizar del Chofer que Queda en Planta*

**Responsable:**

*Encargado de Transportes*

**Código:** DA.II.2.b2

*Página: 349 a 370*

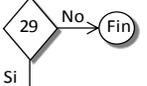
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
Inicio de procedimiento	Inicio							
1. Los viernes de cada semana, realiza la programación de cada chofer para la semana siguiente, en donde se designa a los choferes que le corresponderá realizar las tareas en planta de la próxima semana.	1							
2. Solicita la Solicitud del Servicio de Transporte para la realización de mandados al Encargado(a) de Transporte.		2						
3. Recoge la Solicitud de Servicio de Transporte y la llave del vehículo designado para dicho fin.		3 1						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
<p>9. Llega a la Lechería y localiza al Encargado de la Lechería. ¿Está en el Encargado de la Lechería? Si: va al paso #11. No: continua</p>		<pre> graph TD     2[2] --&gt; 9[9]     9 --&gt; D9{9}     D9 -- Si --&gt; 11((11))     D9 -- No --&gt; 10[10]                     </pre>						
<p>10. Se dejan los recipientes en la lechería y se regresa posteriormente para continuar el proceso.</p>		<pre> graph TD     10[10]                     </pre>						
<p>11. Recibe y llena los recipientes, luego se los entrega al chofer</p>				<pre> graph TD     9((9)) --&gt; 11[11]                     </pre>				
<p>12. Recibe los recipientes, firma el recibido y los entrega en la Soda Comedor.</p>		<pre> graph TD     12[12] --&gt; 3[3]                     </pre>						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
13. Reciben los recipientes.		3	13					
14. Se dirige a Tesorería a ver si hay depósitos, cambio de Cheque de Reintegro de Trabajo de los Fondos de Trabajo de Tesorería y Proveeduría, cambio de dinero para la caja de Tesorería. ¿Hay? Si: continua. No: va al paso #18.		6 14 14 Si No 29						
15. Entrega los depósitos correspondientes al chofer					15			
16. Recibe los depósitos y se dirige a Florencia o Ciudad Quesada a realizar las transacciones, dependiendo del Banco en el cual se requiera realizar la transacción.		16						
17. Realizan las transacciones solicitadas.		17 4						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
18. Verifica que el vehículo cuente con combustible. ¿Está bien? Si: sigue al paso # 27 No: continua.		<pre> graph TD     4[4] --&gt; 18[18]     18 --&gt; 18{18}     18 -- Si --&gt; 29((29))     18 -- No --&gt; 19[19]                     </pre>						
19. Se dirige a la Gasolinera en donde solicita el servicio de combustible al vehículo.		<pre> graph TD     19[19]                     </pre>						
20. Cancela utilizando la tarjeta "flota" de RECOPE que maneja cada chofer del Área de Transportes.		<pre> graph TD     20[20]                     </pre>						
21. Se entregan los datos necesarios para la realización de la factura.		<pre> graph TD     21[21]                     </pre>						
22. Realiza la factura y la entrega al chofer con el Vouchers correspondiente.						<pre> graph TD     22c[22] --&gt; 22p[22]     22p --&gt; 5[5]                     </pre>		

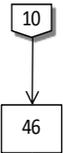
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
23. Recibe y revisa la factura. ¿Presenta los datos correspondientes para su aceptación? Si: va al paso #28. No: continua								
24. Entrega la factura al pistero para que sea corregida								
25. Recibe y corrige la factura								
26. Entrega la factura al chofer								
27. Recibe la factura ya corregida								

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
28. Se dirigen a la Sede del TEC-SSC, donde se entregan recibos y valores en la Tesorería.		  						
29. ¿Se necesita realizar compras para Proveeduría? Si: continúa. No: se regresa al Área de Transportes y termina el proceso.		  						
30. Recibe del Encargado(a) de los Mandados la lista de mandados, así como órdenes de compra, dinero, comprobantes de exoneración de impuestos u otro documento que se requiera para realizar los mismos.								
31. Se dirige a realizar los mandados.								
32. Llega al lugar solicitado		 						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
33. Entra al establecimiento y verifica con el dependiente la existencia de los artículos solicitados. ¿Hay artículos disponibles? Si: va al paso #35 No: continua		<pre> graph TD     7[7] --&gt; 33[33]     33 --&gt; D33{33}     D33 -- Si --&gt; 35((35))     D33 -- No --&gt; 34[34]                     </pre>						
34. Se busca otro lugar para realizar la compra		<pre> graph TD     34[34]                     </pre>						
35. Realizan la(s) compra(s) y mandados solicitados.		<pre> graph TD     35[35]                     </pre>						
36. Entrega el Comprobante de Exoneración de Impuestos Compra Caja Chica para que realicen la exoneración de los bienes.		<pre> graph TD     36[36]                     </pre>						
37. Indica el monto a cancelar por lo adquirido.							<pre> graph TD     37[37] --&gt; 8[8]                     </pre>	

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
38. Cancela la compra con el dinero proporcionado por el encargado(a) de Proveeduría.		38						8
39. Entrega la factura, la copia de la boleta de exoneración y el vuelto si existiese.								39
40. Recibe y revisa la factura ¿Presenta toda la información requerida? Si: va al paso #45 No: continua		40 40 45						
41. Devuelve la factura para que la corrija		41 9						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
42. Recibe la factura y la corrige o confecciona una nueva		9						42 42
43. Entrega la factura ya corregida al chofer								43
44. Recibe la factura.		44						
45. Recibe el dinero sobrante si lo hubo y la copia del Comprobante de Exoneración de Impuestos.		45 10						

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO							
	Encargado de Transportes	Chofer	Encargado(a) de la Soda Comedor	Encargado(a) de la Lechería	Cajero(a) de Tesorería	Pistero(a)	Encargado(a) de los Mandados	Dependiente de la Tienda o Establecimiento
46. Realiza los demás mandados (entregar o recoger documentos, etc.).								
47. Se dirigen a la Sede y entrega las compras al encargado de los mandados, además de las facturas y del dinero sobrante.								
Fin del Procedimiento								

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

Cantidad de mandados solicitados cada día.

Cantidad de mandados realizados en el día.

## o. Anexos

Anexo 1. Solicitud del Servicio de Transportes.

 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES UNIDAD DE TRANSPORTE <b>SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE (SST)</b>		( ) Original ( X ) Copia N°1 ( ) Copia N°2 Fecha 30/09/2010	Número de Solicitud
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
Dependencia solicitante: <b>Dirección Administrativa</b>	Placa del vehículo: 200.142.154/156/159/160/ 162/165/170/175/184/200 204/207/209	Tipo de vehículo	
Justificación del viaje: <b>MANDADOS</b>	Con chofer: ( X ) SI ( ) NO	Número de licencia (en su caso) 1.000.000 / 1.000.000 / 1.000.000 / 1.000.000 1.000.000 / 1.000.000 / 1.000.000 / 1.000.000	
Encargado(a) de la gira: <b>UNIDAD DE TRANSPORTES</b>	Nombre del conductor: <b>Walter Striano, Luis Carvajal,                  Carlos Hernández, Orlando Cardona, José Luis Rodríguez,                  Ronald Sánchez, Wilson Cruzado, Alan Carlos Domínguez, Francisco</b>		
Tipo de actividad: <b>Administrativa</b>	<b>5104-2301-0001</b>		
Lugares a visitar y ruta: <b>Santa Clara, San Carlos, Alajuela, San José, Cartago, Alrededores, viceversa.</b>	Salida de garaje:		Entrada a garaje:
	Fecha <b>18/10/10</b>	Hora <b>5 a.m.</b>	Fecha <b>22/10/10</b>
			Hora <b>10pm</b>
<b>INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS(AS) DEL SERVICIO DE TRANSPORTE</b>			
Nombre de usuario(s) o usuaria(s)	Dirección donde serán recogidos(as)		Hora Salida
Evelyn Bustos Rojas Erick Palacios Rodríguez Gabriela Viquez Parangua			
	Dirección donde serán dejados(as)		Retorno
<b>REPORTE OPERATIVO CONDUCTOR-USUARIO(A)</b>			
Usuario(a)	Firma	Hora	Conductor (firma)
			Hora 5:11
			Oficial de Seguridad Clave Hora
Kilometraje		Horas de servicio	
Inicial	Final	Difer.	Inicial
			Final
			H. Extra
Total de kilómetros Costo		Total de horas extras	
<b>FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>			
 Autorizado Jefe Dependencia	V/B Viceministro	V/B Recorrido	Encargado(a) de gira
			Revisado Unidad de Transporte Evelyn Bustos Rojas
Copia N° 1: Unidad de Transporte      Copia N° 2: Dependencia solicitante			
El conductor de este vehículo, siempre y cuando no sea conductor oficial del TEC, acepta las responsabilidades civiles, penales y administrativas derivadas de acciones causadas por su culpa o dolo en la conducción de vehículo propiedad del TEC.			

Anexo 2. Documentos del vehículo.

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DE BIENES MUEBLES  
TITULO DE PROPIEDAD DE VEHICULOS

REG054  
31.03.2009

---

NO.PLACA....: 265 \*\* 000178  
 Citas de Inscrip.: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA.....: 31.03.2009  
 Citas de Movim...: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA/PRES: 30.03.2009

---

Estilo....: COROLLA GLI	Utilizac: NO APLICA
Marca.....: TOYOTA	Capaci...: *****5 Personas.
Categoría.: AUTOMOVIL	Año.....: 2009
Serie.....: JTDBR42E60J013506	Color...: AZUL
Carrocería: SEDAN 4 PUERTAS	Peso Bru.: **1625 KGRMS.
Vin.....: JTDBR42E60J013506	Chasis...: JTDBR42E60J013506
Est.Tribut: DEBE DERECHOS DE ADUANA	Tracción: 4X2
No.Motor: 1Z3182098	Combustible: GASOLINA
Marca: TOYOTA	Cilindrada: **1794 C.C Pot: 97.00 KW
Propietario : INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA	
Estado Civil: DESCONOCIDO / CEDULA JURIDICA 4-000-042145	

\*\*\*\*\*FIN DE TITULO DE PROPIEDAD \*\*\*\*\*  
JGF001

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD MUEBLE  
 JUAN PABLO GHIONE FERRET  
 REGISTRADOR N° 10

**1028618**

PLACA No. 265 00000178

PERÍODO: 2010  
No. Comprobante: 1028371  
No. Transacción: 575759

CONCEPTOS DE PAGO (VER DETALLE DE CÓDIGOS AL DORSO)	
3	15,671.00 : 34 200.00
9	5,171.00 : 35 104.00
11	5,080.00 : 36 1,446.00
12	1,500.00
13	180.00
14	600.00
<b>TOTAL *****29,866.00</b>	

SEDE: SEDE CARTAGO

PROPIETARIO: INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

VEHICULO: TOYOTA COROLLA GLI

MODELO: 2009 CAPACIDAD: 5

NO. SERIE: JTDBR42E60J013506

NO. PLACA: 2349277

VALOR FISCAL: 11,850,000.00

NO. DE / PAIS: 1Z3182098

**Adquiera el Seguro Su VIDA y así proteja a todos los ocupantes de su vehículo.**

LOS SEGUROS DEL INS TIENEN LA GARANTIA DEL ESTADO.  
 Más información en [www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com) o en TELEINS: 800-825-3467

**INS**  
Su VIDA

**mopt** **ctp** No. 5707295 **Riteve Syc** **rtv**

Página: 1 **TARJETA DE REVISIÓN TÉCNICA No. 009000000346122**

Motocicleta <b>265000178</b>	No. de Chasis / Código VTR <b>JTDBR42E60J013506 / JTDBR42E60J013506</b>	No. Motor <b>1223182099</b>
Base de registro (código Tarifa)	Marca <b>TOYOTA</b>	Modelo <b>ZZE142L-AEMNK 2009</b>
Clasificación de Vehículo <b>04 65 AUTOMOVIL SEDAN 4 PUERTAS</b>	Modelo <b>COROLLA GLI</b>	Año Modelo <b>2009</b>
No. de puertas (en acciones) <b>4</b>	Placa <b>1625</b>	Placa (en la patente. Para Bienes) <b>1625</b>
Marca de Motor <b>TOYOTA</b>	Color <b>AZUL</b>	No. de placas <b>5</b>
Fecha de Inscripción <b>13/04/2009</b>	Tipo de Motor <b>D</b>	Combustible <b>Gasolina</b>
	Fecha máxima de inspección	No. de Cylindros <b>4</b>
	Fecha primer registro en su defecto (L de Inscrip.)	Capacidad (litros) <b>1794</b>
		Potencia <b>97</b>
		Valores base <b>Agosto 2011</b>

**INFORME DEL VEHICULO SEGUN LOS PUNTOS INDICADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REVISION**

Código	Descripción	Gravedad
NA	*NO APLICA	CCR=0.01%V HCR=10p.p.m COA=0.01%V HCA=10p.p.m CC2R=15.20%V CO2A=15.10%V

**OBSERVACIONES**  
Servicio de actualización de datos después de inscripción

Resultado Revisión <b>FAVORABLE</b> SEGÚN NORMATIVA DEL MOPT	Datos Inspectores 5527/5224 Revis. 5224 Aprob. 5527 Línea 1	Firma Inspección 	
--	---	----------------------	--

Anexo 3. Formulario de Control de entrada y salida de vehículos.

Instituto Tecnológico de Costa Rica  
Departamento de Servicios Generales  
Unidad de Transporte

### Control de entrada y salida de vehículos

FECHA SALIDA

HORA

No.

FECHA REGRESO

HORA

PLACA VEHICULO

Nombre conductor/a: \_\_\_\_\_

Responsable de la gira: \_\_\_\_\_

Destino de la gira: \_\_\_\_\_

---

KILOMETRAJE DE SALIDA

KILOMETRAJE DE ENTRADA

TOTAL DE KILOMETROS

**COMBUSTIBLE**

LLENO

VACIO

LLANTAS: \_\_\_\_\_

UNIDADES: \_\_\_\_\_

MARCA: \_\_\_\_\_

ESTADO: \_\_\_\_\_

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

Recibe conforme:  
Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Entrega:  
Firma: \_\_\_\_\_

ADELANTE

ATRÁS

<b>BAJIL:</b>		<b>BIEN</b>	<b>MAL</b>
Seguro de repuesto		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llanta de repuesto		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gota y Varillas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llave de nevis		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Almendra de freno		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Triángulo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centro de pino		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luz menor		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aparatos del techo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Morriquets de vidrios		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguros y guías de puertas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapicería techo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapicería asientos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Almendra principal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EXTERIOR:</b>		<b>BIEN</b>	<b>MAL</b>
Espajos exteriores		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Copas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Placas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapón diesel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Embrones		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escobillas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antena radio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cableta techo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ubinos puertas		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carrrocera (subcar daños)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>INTERIOR:</b>		<b>BIEN</b>	<b>MAL</b>
Cinturones		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espajo retrovisor		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cubre sol		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perillas radio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encendedores		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ceniceros		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freno de mano		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luz emergencia		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palanca de luces		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llaveo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llavein guantero		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documentos completos		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 4. Documentos personales del Chofer (cédula de Identidad y Licencia de Conducir)



		Código del Proceso	Nº de Página
		DA.II.2.c2	380 a 385
		Nº de Revisión	Nº de Versión
		1	1
Proceso		Rige a Partir de	Próxima Revisión
Lavado de los Vehículo Institucionales.		Noviembre, 2010	
Responsable		Elaborado por	
Chofer		Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010	

## Tabla de Contenido

a.	Introducción.....	381
b.	Objetivo o Propósito.....	381
c.	Alcance.....	381
d.	Responsables.....	381
e.	Normas y Políticas .....	381
f.	Documentos Internos .....	381
g.	Documentos Externos.....	381
h.	Sistemas de Información.....	381
i.	Herramientas.....	381
j.	Frecuencia.....	382
k.	Conceptos .....	382
l.	Descripción de operaciones .....	382
m.	Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	383
n.	Indicadores.....	385
o.	Observación .....	385

### 3. Lavado de los Vehículo Institucionales.

#### a. Introducción

Este procedimiento lo realiza el o los chofer(es) disponible(s) que se encuentren en el plantel de transportes de la Institución, con el fin de embellecer la imagen del área como de los vehículos, al brindarle una limpieza, garantizándole al próximo usuario un servicio agradable y limpio.

#### b. Objetivo o Propósito

Mantener limpios los vehículos designados a los choferes, para dar una mejor imagen de los mismos a las personas y usuarios.

#### c. Alcance

Incluye toda el Área de Transportes

#### d. Responsables

- Choferes

#### e. Normas y Políticas

- Manual de Puestos de los Choferes del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

#### f. Documentos Internos

N/A

#### g. Documentos Externos

N/A

#### h. Sistemas de Información

N/A

#### i. Herramientas

Recipiente, Champú para el lavado de la carrocería, Champú para el lavado de las alfombras, Limpiador para vidrios, Liquido desodorante, Liquido abrillantador.

#### j. Frecuencia

Semanalmente

#### k. Conceptos

- **Chofer:** Persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo.
- **Guardabarro:** Pieza curva que se coloca sobre las ruedas del coche o bicicleta para protegerlo de las salpicaduras de barro. *Obtenido de* <http://www.wordreference.com/definicion/guardabarros>
- **Aro:** Pieza de hierro o de otra materia rígida, en figura de circunferencia. *Obtenido de* <http://www.wordreference.com/definicion/aro>
- **Dash:** es un panel de control situado en frente del conductor de un automóvil instrumentación de vivienda, y los controles para la operación del vehículo. *Obtenido de:* <http://translate.google.co.cr/translate?hl=es&langpair=en|es&u=http://en.wikipedia.org/wiki/Dashboard>

#### l. Descripción de operaciones

 Tecnológico de Costa Rica		
<b>Lavado de los Vehículos Institucionales</b>		
<b>DA.II.2.c2</b>		
<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado</b>
1	Parquea el vehículo en el lugar designado para lavarlos	Chofer

2	Deberá lavar los guardapolvos, las llantas, aros y las partes más bajas del automotor y se vierte agua de manera constante, de acuerdo al grado de suciedad.	Chofer
3	Busca un recipiente en donde vierte champú para vehículo y agua.	Chofer
4	Remoja el vehículo y se utiliza una esponja para lavarlo con el líquido preparado a base de champú y agua.	Chofer
5	Vierte agua constante para que el champú no se adhiera a la pintura del carro y se manche.	Chofer
6	Al terminar de lavar toda la carrocería deberá pasarle un paño para que seque el vehículo.	Chofer
7	Limpia el interior con un líquido desodorante y lavar las alfombras con el champú de alfombras.	Chofer
8	Ya lavado el vehículo tendrá que limpiar los vidrios con un líquido especial que los desengrasa.	Chofer
9	Estando secas las llantas se les agregara un líquido especial para darle brillo.	Chofer
10	Vuelve a parquear el vehículo en la posición donde le corresponde.	Chofer

Fin del proceso

**Elaboró:**  
Erick Palacios Rodríguez

**Revisó:**  
Evelyn Bustos Rojas

**Aprobó:**  
Mildred Zúñiga Carvajal

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma**

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

**Procedimiento:** Lavado de los Vehículo Institucionales.

**Responsable:** Encargado de Transportes      **Código:** DA.II.2.c2      **Página:** 371 a 376



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Chofer
Inicio del Procedimiento	Inicio
1. Parquea el vehículo en el lugar designado para lavarlos	1
2. Deberá lavar los guardapolvos, las llantas, aros y las partes más bajas del automotor y se vierte agua de manera constante, de acuerdo al grado de suciedad.	2
3. Busca un recipiente en donde vierte champú para vehículo y agua.	3
4. Remoja el vehículo y se utiliza una esponja para lavarlo con el líquido preparado a base de champú y agua.	4
5. Vierte agua constante para que el champú no se adhiera a la pintura del carro y se manche.	5
6. Al terminar de lavar toda la carrocería deberá pasarle un paño para que seque el vehículo.	6
7. Limpiar el interior con un líquido desodorante y lavar las alfombras con el champú de alfombras.	7
8. Ya lavado el vehículo tendrá que limpiar los vidrios con un líquido especial que los desengrasa.	8
	Fin

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO
	Chofer
9. Estando secas las llantas se les agregara un líquido especial para darle brillo.	<pre> graph TD     Start([1]) --&gt; Step9[9]     Step9 --&gt; Step10[10]     Step10 --&gt; End([Fin])                     </pre>
10. Vuelve a parquear el vehículo en la posición donde le corresponde.	
Fin del Procedimiento	

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
 Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
 Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

#### n. Indicadores

Números de vehículos lavados por chofer a la semana.

#### o. Observación

- En ocasiones los Choferes del Área de Transportes no mantienen limpio el vehículo designado, tarea contemplada en el Manual de Puestos de la Institución, ya sea por falta de tiempo o interés en el mismo. Para lo cual se deberá establecer un mecanismo que les permita a los Choferes mantener los vehículos limpios en aquellos casos que sea por falta de tiempo.

### C. Procedimientos que deben realizar los funcionarios de la Sede cuando solicitan o utilizan los vehículos institucionales que maneja el Área de Transportes

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.a3	386 a 396
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Reservación de vehículo Institucional para realizar Giras.	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargado de Gira	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

#### Tabla de Contenido

a.	Introducción .....	387
b.	Objetivo o Propósito .....	387
c.	Alcance .....	387
d.	Responsables .....	387
e.	Normas y Políticas .....	387
f.	Documentos Internos .....	388
g.	Documentos Externos .....	388
h.	Sistemas de Información .....	388
i.	Herramientas .....	388
j.	Frecuencia .....	388
k.	Conceptos .....	388
l.	Descripción de operaciones .....	389
m.	Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	391
n.	Indicadores .....	393
o.	Anexos .....	396

## 1. Reservación del vehículo.

### a. Introducción

Los diferentes funcionarios que requieran el servicio de Transporte Interno, deben previamente solicitar y verificar la disponibilidad de vehículos y así realizar la reservación correspondiente.

### b. Objetivo o Propósito

Garantizarle el transporte a la dependencia solicitante para cumplir con el desarrollo de la Academia.

### c. Alcance

Toda el Área de Transportes y Departamento, Escuela, Unidad, Área o Dependencia Solicitante.

### d. Responsables

- Encargado de la Gira
- Encargado(a) de Transportes
- Secretaria(o) de la dependencia
- Director o Coordinador de la Dependencia Solicitante.

### e. Normas y Políticas

- La Solicitud del Servicio de Transportes debe estar como mínimos 2 días antes de la gira.
- Las solicitudes del servicio de transportes deben cumplir con la información solicitada, de lo contrario se devolverán al solicitante.

- Si el Encargado de la Gira es la persona que conduce el automotor, deberá estar inscrito en el Área de Transportes de la Sede como conductor.

#### f. Documentos Internos

Solicitud del Servicio de Transportes

#### g. Documentos Externos

N/A

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Word

#### i. Herramientas

Teléfono, Fax, Impresora, Computadora

#### j. Frecuencia

De lunes a Viernes.

#### k. Conceptos

- **Conductor(a) oficial:** Persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo.
- **Centro de Costo:** Código numérico asignado para identificar la Unidad Ejecutora, el cual permite identificar el programa, departamento o escuela al cual pertenece la unidad.
- **Encargado de gira:** Funcionario(a) del Instituto asignado por su departamento como responsable de la gira y usuario de un vehículo oficial.

I. Descripción de operaciones



**TEC**  
Tecnológico de Costa Rica

**Reservación de Vehículo Institucionales para realizar Giras**

DA.II.2.a3

Secuencia	Descripción	Encargado
1	Llama al Encargado(a) de Transportes para conocer si hay disponibilidad de vehículo para una fecha determinada. ¿Hay disponibilidad? Si: va al paso #3 No: termina	Encargado(a) de la Gira
2	Se reserva el vehículo en la programación para la fecha establecida.	Encargado(a) de Transporte
3	¿Hay disponibilidad de chofer? Si: va al paso #6 No: continua	Encargado(a) de la Gira
4	Busca un conductor para la gira ¿Existe conductor? Si: va al paso #7 No: continua	Encargado(a) de la Gira
5	Se comunica con el Encargado de Transporte para cancelar la gira	Encargado(a) de la Gira
6	Cancela la gira, fin del procedimiento.	Encargado(a) de Transporte
7	Programa a un chofer para la fecha establecida.	Encargado(a) de

		Transporte
8	Le comunica a la Secretaria de la Dependencia Solicitante que confeccione la Solicitud del Servicio de Transporte.	Encargado(a) de la Gira
9	Confecciona la Solicitud del Servicio de Transportes.	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante
10	Traslada la Solicitud del Servicio de Transporte al Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia solicitante para que la Autorice.	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante
11	Verifica que el centro de costo de la dependencia cuente con los fondos suficientes para realizar la gira. ¿Posee los fondos suficientes?  Si: va al paso #14.  No: continua	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante
12	Le comunica al Encargado de la Gira que no es posible la gira por falta de recursos	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante
13	Recibe el comunicado y se lo hace saber al Encargado(a) de Transporte. Fin del Procedimiento.	Encargado(a) de Gira
14	Firma y sella la Solicitud del Servicio de Transporte	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante

15	Envía la Solicitud por Correspondencia Interna al Área de Transportes de la Sede.	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante			
16	Recibe la Solicitud del Servicio de Transporte.	Encargado(a) Correspondencia Interna			
17	Traslada la Solicitud del Servicio de Transporte al Encargado(a) de Transportes	Encargado(a) Correspondencia Interna			
18	Entrega la Solicitud del Servicio de Transporte al Encargado(a) de Transportes.	Encargado(a) Correspondencia Interna			
19	Recibe y revisa la Solicitud del Servicio de Transporte ¿Esta Correcta? Si: continua. No: va al paso #8.	Encargado(a) de Transportes			
20	Archiva la Solicitud del Servicio de Transporte	Encargado(a) de Transportes			
Fin del proceso					
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

m. Diagrama de Flujo o Fluxograma



**Procedimiento:**

*Reservación de Vehículo Institucionales para realizar Giras*

**Responsable:** Encargado(a) de Gira

**Código:** DA.II.2.a3

**Página:** 377 a 387

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
Inicio de procedimiento					
1. Llama al Encargado(a) de Transportes para conocer si hay disponibilidad de vehículo para una fecha determinada. ¿Hay disponibilidad? Si: va al paso #3 No: termina					
2. Se reserva el vehículo en la programación para la fecha establecida.					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
3. ¿Hay disponibilidad de chofer? Si: va al paso #7 No: continua					
4. Busca un conductor para la gira ¿Existe conductor? Si: va al paso #6 No: continua					
5. Se comunica con el Encargado de Transporte para cancelar la gira					
6. Cancela la gira, fin del procedimiento.					
7. Programa a un chofer para la fecha establecida.					
8. Le comunica a la Secretaria de la Dependencia Solicitante que confeccione la Solicitud del Servicio de Transporte.					

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
9. Confecciona la Solicitud del Servicio de Transportes.	2			9	
10. Traslada la Solicitud del Servicio de Transporte al Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia solicitante para que la Autorice.				10	
11. Verifica que el centro de costo de la dependencia cuente con los fondos suficientes para realizar la gira. ¿Posee los fondos suficientes? Si: va al paso #14. No: continua.			11 11 Si No		
12. Le comunica al Encargado de la Gira que no es posible la gira por falta de recursos			12		
13. Recibe el comunicado y se lo hace saber al Encargado(a) de Transporte. Fin del Procedimiento.				13 Fin	
14. Firma y sella la Solicitud del Servicio de Transporte			14		
15. Envía la Solicitud por Correspondencia Interna al Área de Transportes de la Sede.			15 3		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO				
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Secretario(a) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
16. Recibe la Solicitud del Servicio de Transporte.			3		16
17. Traslada la Solicitud del Servicio de Transporte al Encargado(a) de Transportes					17
18. Entrega la Solicitud del Servicio de Transporte al Encargado(a) de Transportes.					18
19. Recibe y revisa la Solicitud del Servicio de Transporte ¿Esta Correcta? Si: continua. No: va al paso #8		19			
20. Archiva la Solicitud del Servicio de Transporte		20			
Fin del Procedimiento		Fin			

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## n. Indicadores

- Cantidad de solicitudes que cumplen con los requerimientos solicitados.

## o. Observaciones

Divulgar y hacer de carácter obligatorio la observancia del Reglamento de Transporte del Instituto Tecnológico de Costa Rica a todos aquellos Funcionarios autorizados por el Área de Transportes para utilizar vehículos Institucionales.

## p. Anexos

### Anexo 1. Solicitud del Servicio de Transportes

 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES UNIDAD DE TRANSPORTE		( <input checked="" type="checkbox"/> ) Original ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Copia N°1 ( <input type="checkbox"/> ) Copia N°2	Número de Solicitud		
<b>SOLICITUD DE SERVICIO DE TRANSPORTE (SST)</b>		Fecha 30/09/2010			
INFORMACIÓN GENERAL					
Dependencia solicitante <b>Dirección Administrativa</b>	Placa del vehículo 2853182 / 154 / 1546 / 150 / 362 / 366 / 1449 / 1706 / 1750 / 184 / 293 / /304 / 287 / 289	Tipo de vehículo			
Justificación del viaje <b>MANDADOS</b>	Con chofer ( <input checked="" type="checkbox"/> ) SI ( <input type="checkbox"/> ) NO	Número de licencia (1000 00 1 000 000 2 000 000 3 000 000 4 000 000 5 000 000 6 000 000 7 000 000 8 000 000 9 000 000 0000 0000 0000)			
Encargado(a) de la gira UNIDAD DE TRANSPORTES	Nombre del conductor Michele Marín, Luis Corvoisier, Carlos Hernández, Deborah Cardona, <del>ALDO GARCÍA GIL</del> <del>Stevan Henao</del> , <del>Aracely Corrales</del> , <del>Alfonso Larios</del> , <del>Domingo Trujillo</del>				
Tipo de actividad <b>Administrativa</b>	<b>3104-2101-0001</b>				
Lugares a visitar y ruta <b>Santa Clara, San Carlos, Alajuela, San José, Cartago, Alrededores, viceversa.</b>	Salida de garaje		Entrada a garaje		
	Fecha	Hora	Fecha Hora		
	18/10/10	5 a.m.	22/10/10 10pm		
INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS(AS) DEL SERVICIO DE TRANSPORTE					
Nombre de usuario(s) o usuaria(s)	Dirección donde serán recogidos(as)		Hora Salida		
Evelyn Bustos Rojas, Erick Palacios Rodríguez, Gabriela Viquez Paraguaná					
	Dirección donde serán dejados(as)		Rugoso		
REPORTE OPERATIVO CONDUCTOR-USUARIO(A)					
Usuario(a)	Firma	Hora	Conductor (firma)	Hora	Oficial de Seguridad
				7:11	Clave Hora
Kilometraje		Horas de servicio		OBSERVACIONES	
Inicial	Final	Difer.	Inicial	Final	FL Extra
Total de kilómetros		Total de horas extras			
Costo					
FIRMAS DE AUTORIZACIÓN					
 Autorizado Jefe Dependencia DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	V"V" Vicerrectoría	V"B" Rectoría	Encargado(a) de gira	Revisado Unidad de Transporte <i>Evelyn Bustos Rojas</i>	
Copia N° 1: Unidad de Transporte Copia N° 2: Dependencia solicitante					
El conductor de este vehículo, siempre y cuando no sea conductor oficial del TECR, acepta las responsabilidades civiles, penales y administrativas derivadas de accidentes causados por su culpa o dolo en la conducción de vehículos propiedad del TECR.					

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.b3	397 a 413
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Revisión de Entrada y Salida del Vehículo	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Funcionario no chofer	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a.	Introducción.....	398
b.	Objetivo o Propósito.....	398
c.	Alcance .....	398
d.	Responsables .....	398
e.	Normas y Políticas .....	398
f.	Documentos Internos .....	399
g.	Documentos Externos.....	399
h.	Sistemas de Información.....	399
i.	Herramientas .....	399
j.	Frecuencia.....	399
k.	Conceptos.....	399
l.	Descripción de operaciones .....	400
m.	Diagrama de Flujo o Fluxograma .....	404
n.	Indicadores .....	411
o.	Observaciones.....	411
p.	Anexos.....	412

## 2. Revisión de la Entrada y Salida del Vehículo.

### a. Introducción

Este procedimiento lo que busca es poder llevar un control adecuado del estado actual de los vehículos Institucionales, tanto en la salida como en la llegada de los vehículos a las Instalaciones del ITCR Sede Regional San Carlos, debido a que estos son utilizados diariamente por diferentes funcionarios, lo que ocasiona que la vida útil se reduzca. Además se busca identificar daños para llevar a cabo el trámite correspondiente.

### b. Objetivo o Propósito

Cumplir con las medidas de seguridad establecidas para que los vehículos puedan circular en buen estado en las carreteras nacionales.

### c. Alcance

Incluye toda el Área de Transportes, el Área de Vigilancia y el Conductor del Vehículo.

### d. Responsables

Oficial de seguridad.

Encargado(a) de Transportes.

Chofer o Funcionario no Chofer.

### e. Normas y Políticas

- Normativa 304.04.03 y 314.01 del Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno Relativas al Control Sobre el Uso y Mantenimiento de Vehículos.

- Artículo #5 del Reglamento de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- En caso de que el conductor saliera en horas no laborales y el vehículo presenta daños. Este deberá recurrir al guarda de seguridad para que levante un informe del estado del vehículo.

#### f. Documentos Internos

Solicitud del Servicio de Transporte. Ver anexo 1.

Control de entrada y salida de vehículo. Ver anexo 2.

Control de entrada y salida de vehículo (Vigilancia). Ver anexo 3.

#### g. Documentos Externos

N/A

#### h. Sistemas de Información

N/A

#### i. Herramientas

Teléfono

#### j. Frecuencia

Todos los días.

#### k. Conceptos

**Conductor(a) oficial:** Persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR*

**Vehículo Oficial:** Vehículo con permiso de circulación oficial otorgado por el Estado Costarricense, según lo establece la Ley No. 7331 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres, que es destinado a prestar el servicio regular de transporte para el desarrollo normal de funciones y actividades del ITCR. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR*

**Formulario de Control:** Fórmula de control interno que se utiliza para la salida y chequeo de las condiciones generales de un vehículo institucional. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*

### I. Descripción de operaciones

 <p style="text-align: center;"><b>Revisión de la Entrada y Salida del Vehículo</b></p> <p style="text-align: right;"><i>DA.II.2.b3</i></p>		
Secuencia	Descripción	Encargado
1	Se presenta al Área de Transportes donde recibirá los documentos pertinentes para realizar la gira.	Chofer o Funcionario no Chofer
2	Entrega la Solicitud del Servicio de Transporte y el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo, además de las llaves del mismo.	Encargado(a) de Transportes
3	Recibe los documentos y las llaves del vehículo	Chofer o Funcionario no Chofer
4	Recibe los documentos y las llaves del vehículo, revisa que no tenga ningún daño. ¿Tiene algún daño?  Si: Continua	Chofer o Funcionario no Chofer

	No: continua en el paso #7	
5	Llama al encargado del Área de Transportes.	Chofer o Funcionario no Chofer
6	Se realiza un reporte de los daños del vehículo.	Encargado(a) de Transportes
7	<p>Revisa el agua, las luces, liquido de freno, aceite de transmisión, aceite de motor, agua para las escobillas, herramientas como: gata, chaleco reflector, triángulos, llave rana. Además revisa si se encuentran los papeles del vehículo. ¿Está correcto?</p> <p>Si: va al paso # 10</p> <p>No: continua</p>	Chofer o Funcionario no Chofer
8	Se comunica con el Encargado(a) de Transportes, para cambiar el vehículo, de lo contrario no se recomendara salir del plantel vehicular.	Chofer o Funcionario no Chofer
9	Se trata de solucionar el problema o se cambia el vehículo por otro que este en buen estado y que no esté programado para otra gira.	Encargado(a) de Transportes
10	Anota en el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo, el kilómetro inicial, la hora de salida, placa del vehículo, el consecutivo de la solicitud de servicio de transportes, nombre del conductor(a), y algunas observaciones	Chofer o Funcionario no Chofer
11	Entregar la copia del formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo en el buzón de transportes o al	Chofer o Funcionario no

	encargado(a) del Área, antes de salir del plantel como medida de control.	Chofer
12	Recibe la copia y la archiva	Encargado(a) de Transportes
13	¿La gira requiere salir de las instalaciones del ITCR-SSC? Si: continua No: va al paso #23	Chofer o Funcionario no Chofer
14	En la casetilla de Vigilancia deberá brindar algunos datos como: número de placa del vehículo, número de solicitud del servicio de transportes, kilometraje del vehículo, cantidad de combustible y ruta.	Chofer o Funcionario no Chofer
15	El Oficial de Seguridad toma nota de los datos proporcionados por el conductor en el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo. Además de la hora de salida y revisar que el vehículo no cuente con algún daño o golpe.	Oficial de seguridad
16	El Oficial de seguridad revisa el Vehículo. ¿El vehículo presenta algún golpe o daño? Si: continua No: va al paso #18.	Oficial de seguridad
17	Se realiza un reporte de los daños que presenta el vehículo.	Oficial de seguridad
18	Sale de la Sede a realizar la Gira	Chofer o Funcionario no Chofer
19	De regreso de la gira al pasar por la Casetilla de Vigilancia el	Chofer o

	conductor deberá brindar algunos datos como: número de placa del vehículo, número de Solicitud del Servicio de Transportes, kilometraje del vehículo, cantidad del combustible.	Funcionario no Chofer
20	El Oficial de seguridad toma nota de los datos proporcionados por el conductor en el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo. Además de la hora de entrada.	Oficial de seguridad
21	El Oficial de Seguridad revisa el Vehículo. ¿El vehículo presenta algún golpe adicional al que ya poseía? Si: continua No: va al paso #23.	Oficial de seguridad
22	Se realiza un reporte de los daños que presenta el vehículo.	Oficial de seguridad
23	Llegado al plantel vehicular parquea el vehículo, registra en la Solicitud del Servicio de Transportes, así como en el Control de Entrada y Salida de Vehículo el kilometraje final y la hora de entrada, además de la cantidad de combustible que presenta el automotor. También chequea el vehículo en el exterior e interior como medida de control se realiza observaciones si fuera el caso.	Chofer o Funcionario no Chofer
24	Se cierra el vehículo como corresponde.	Chofer o Funcionario no Chofer
25	Se entrega la boleta de Solicitud del Servicio de Transporte y el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo al Encargado(a) de Transportes o en el buzón de Transportes.	Chofer o Funcionario no Chofer

Fin del proceso

**Elaboró:**  
**Erick Palacios Rodríguez**

**Revisó:**  
**Evelyn Bustos Rojas**

**Aprobó:**  
**Mildred Zúñiga Carvajal**

**m. Diagrama de Flujo o Fluxograma**

# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA



**Procedimiento:**

*Revisión de la entrada y salida del vehículo*

**Responsable:**

Encargado de  
Transportes

**Código:**  
DA.II.2.b3

Página: 388 a 402

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Chofer o Funcionario No Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficiales de Seguridad de la Sede
Inicio del Procedimiento			
1. Se presenta al Área de Transportes donde recibirá los documentos pertinentes para realizar la gira.			
2. Entrega la Solicitud del Servicio de Transporte y el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo, además de las llaves del mismo.			
3. Recibe los documentos y las llaves del vehículo	 		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Chofer o Funcionario No Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficiales de Seguridad de la Sede
<p>4. Recibe los documentos y las llaves del vehículo revisa que no tenga ningún daño. ¿Tiene algún daño?</p> <p>Si: Continúa</p> <p>No: continúa en el paso #7</p>	<pre> graph TD     1[1] --&gt; 4[4]     4 --&gt; 4{4}     4 -- No --&gt; 7((7))     4 -- Si --&gt; 5[5]                     </pre>		
<p>5. Llama al encargado del Área de Transportes.</p>	<pre> graph TD     5[5] --&gt; 6[6]                     </pre>		
<p>6. Se realiza un reporte de los daños del vehículo.</p>		<pre> graph TD     6[6] --&gt; 7[7]                     </pre>	
<p>7. Revisa el agua, las luces, liquido de freno, aceite de transmisión, aceite de motor, agua para las escobillas, herramientas como: gata, chaleco reflector, triángulos, llave rana. Además revisa si se encuentran los papeles del vehículo. ¿Está correcto?</p> <p>Si: va al paso # 10</p> <p>No: continúa</p>	<pre> graph TD     4((4)) --&gt; 7[7]     7 --&gt; 7{7}     7 -- Si --&gt; 10((10))     7 -- No --&gt; 2[2]                     </pre>		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Chofer o Funcionario No Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficiales de Seguridad de la Sede
8. Se comunica con el Encargado(a) de Transportes, para cambiar el vehículo, de lo contrario no se recomendara salir del plantel vehicular.			
9. Se trata de solucionar el problema o se cambia el vehículo por otro que este en buen estado y que no esté programado para otra gira.			
10. Anota en el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo, el kilómetro inicial, la hora de salida, placa del vehículo, el consecutivo de la solicitud de servicio de transportes, nombre del conductor(a), y algunas observaciones			
11. Entregar la copia del formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo en el buzón de transportes o al encargado(a) del Área, antes de salir del plantel como medida de control.			
12. Recibe o recolecta la copia y la archiva			
13. ¿La gira requiere salir de las instalaciones del ITCR-SSC? Si: continua No: va al paso #17			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Chofer o Funcionario No Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficiales de Seguridad de la Sede
14. En la casetilla de Vigilancia deberá brindar algunos datos como: número de placa del vehículo, número de solicitud del servicio de transportes, kilometraje del vehículo, cantidad de combustible y ruta.			
15. El Oficial de Seguridad toma nota de los datos proporcionados por el conductor en el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo. Además de la hora de salida y revisar que el vehículo no cuente con algún daño o golpe.			
16. El Oficial de seguridad revisa el Vehículo. ¿El vehículo presenta algún golpe o daño? Si: continua No: va al paso #18.			
17. Se realiza un reporte de los daños que presenta el vehículo.			
18. Sale de la Sede a realizar la Gira			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Chofer o Funcionario No Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficiales de Seguridad de la Sede
19. De regreso de la gira al pasar por la Casetilla de Vigilancia el conductor deberá brindar algunos datos como: número de placa del vehículo, número de Solicitud del Servicio de Transportes, kilometraje del vehículo, cantidad del combustible.			
20. El Oficial de seguridad toma nota de los datos proporcionados por el conductor en el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo. Además de la hora de entrada.			
21. El Oficial de Seguridad revisa el Vehículo. ¿El vehículo presenta algún golpe adicional al que ya poseía? Si: continua No: va al paso #23.			
22. Se realiza un reporte de los daños que presenta el vehículo.			
23. Llegado al plantel vehicular parquea el vehículo, registra en la Solicitud del Servicio de Transportes, así como en el Control de Entrada y Salida de Vehículo el kilometraje final y la hora de entrada, además de la cantidad de combustible que presenta el automotor. También chequea el vehículo en el exterior e interior como medida de control se realiza observaciones si fuera el caso.			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO		
	Chofer o Funcionario No Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficiales de Seguridad de la Sede
24. Se cierra el vehículo como corresponde.			
25. Se entrega la boleta de Solicitud del Servicio de Transporte y el formulario de Control de Entrada y Salida del Vehículo al Encargado(a) de Transportes o en el buzón de Transportes.			
Fin del Procedimiento			

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal

## **n. Indicadores**

Cantidad de formularios de Control de Entrada y Salida del Vehículo que cumplen con lo solicitado.

Cantidad de copias semanales de formularios de Control de Entrada y Salida de Vehículos, entregados a la hora de salir de gira.

## **o. Observaciones**

- a. La revisión del vehículo designado para la realización de la gira no se está realizando de la mejor manera, ya sea porque no se contemplan el formulario de control respectivo o por falta de conocimiento básico de elementos mecánicos (revisión de agua, aceite, líquido de frenos, líquido de radiador, aceite hidráulico, entre otros). Para este caso se recomienda capacitar a los funcionarios que hacen uso de los vehículos Institucionales en mecánica básica al menos una vez al semestre.
- b. En ocasiones a los Oficiales de Seguridad no les es posible detectar los golpes o daños ocasionados a los vehículos Institucionales, debido a que en caso de fuertes aguaceros o porque tiene que atender varios vehículos a la vez en el puesto de control de la Sede, se les dificulta examinar de la mejor manera los vehículos. Para facilitar la revisión de los vehículos Institucionales por parte de los Oficiales de Seguridad, se recomienda techar al menos el área de la pluma o control de acceso a la Sede, donde el vehículo lo pueda parquear bajo techo y así en las ocasiones de lluvia les sea posible revisar y tomar los datos del vehículo de la mejor manera.
- c. Existencia significativa de reservas de formularios en stock en blanco, situación derivada de compras de grandes volúmenes de estos documentos, por lo que pueden llegar a ser obsoletos a la hora de su utilización. Por lo que se recomienda no contar con existencias significativas de formularios en stock, debido a que pueden llegar a ser obsoletos en un tiempo determinado. Además si se realizan actualizaciones





	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.c3	414 a 431
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Encargado de la Gira	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

## Tabla de Contenido

a.	Introducción.....	415
b.	Objetivo o Propósito.....	415
c.	Alcance .....	415
d.	Responsables .....	415
e.	Normas y Políticas .....	416
f.	Documentos Internos .....	416
g.	Documentos Externos.....	416
h.	Sistemas de Información.....	417
i.	Herramientas .....	417
j.	Frecuencia.....	417
k.	Conceptos .....	417
l.	Descripción de operaciones .....	418
m.	Indicadores .....	421
n.	Anexos.....	429

### 3. Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno.

#### a. Introducción

Eventualmente algunos funcionarios requieren desplazarse a otro país a realizar o participar de actividades académicas o administrativas para lo cual lo pueden hacer vía terrestre. Por lo tanto se requiere de gestionar ciertos trámites legales y de operación internos para lograr realizar la gira Internacional.

#### b. Objetivo o Propósito

Dar a conocer los pasos a seguir para realizar una Gira Internacional por medio de Transporte Interno.

#### c. Alcance

Incluye toda el Área de Transportes, las Escuelas, Carreras o Dependencias solicitantes, Aduanas, Migración, Instituto Nacional de Seguros (INS), Registro Público, Tribunales de Justicia.

#### d. Responsables

- Encargado(a) de la Gira
- Encargado(a) de Transportes.
- Director(a) de Sede
- Rector(a) de la Universidad
- Consejo Institucional
- Asesoría Legal.
- Encargado(a) del Registro Público.

- Encargado(a) del Instituto Nacional de Seguros.
- Chofer
- Encargado(a) en los Tribunales de Justicia.
- Encargado(a) de Aduanas.

#### e. Normas y Políticas

- Normativa 313.07 del Manual Sobre Normas Técnicas de Control Interno relativas al Control sobre el Uso y Mantenimiento de Vehículos. *Emitido por la Contraloría General de la República.*
- El Registro civil cuenta con diez días para tramitar el proceso de salida del país de automotores.
- La realización de las Giras Internacionales deben solicitarse con suficiente tiempo de antelación para coordinar choferes, vehículos y demás trámites correspondientes.
- Él o los Choferes designados para la gira debe(n) realizar los trámites correspondientes para conocer si tienen cuentas pendientes con la leyes de Costa Rica o del país a visitar, de lo contrario no podrá realizar la gira.
- Todas las personas que realizaran la gira deben poseer pasaporte al día y por lo menos que tengan un periodo expiración de 4 meses, de lo contrario no podrá(n) viajar.

#### f. Documentos Internos

Solicitud del Servicio de Transportes. Ver anexo 1.

#### g. Documentos Externos

Solicitud de Salida del País para Automotores

Póliza de Seguro Extraterritorial. Ver anexo 2.

Documentos Personales (Cédula y Licencia). Ver anexo 3.

Certificaciones Registrales.

#### h. Sistemas de Información

Microsoft Excel

Microsoft Word

#### i. Herramientas

Teléfono, Fax, Computadora, Impresora

#### j. Frecuencia

Cada vez que se requiera Transporte Interno para realizar una Gira Internacional.

#### k. Conceptos

- **Chofer:** persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo.  
*Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*
- **Centro de costos:** Código numérico asignado para identificar la Unidad Ejecutora, el cual permite identificar el programa, departamento o escuela al cual pertenece la unidad.
- **Encargado de la gira:** Funcionario(a) del Instituto asignado por su departamento como responsable de la gira y usuario de un vehículo oficial.  
*Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*
- **Pasajero(a):** Usuario(a) del servicio de transporte institucional que haya sido autorizado, (funcionario o no) para viajar en un vehículo propiedad del ITCR. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*

- **Gira Internacional:** Excursión internacional por diferentes lugares con vuelta al punto de partida. *Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/gira>*

### I. Descripción de operaciones

 <b>Realización de la Solicitud para Giras Internacionales con Transporte Interno</b> <small>Tecnológico de Costa Rica</small>		
<i>DA.II.2.c3</i>		
Secuencia	Descripción	Responsable
1	Existe la necesidad de realizar una Gira Internacional.	Encargado(a) de la Gira
2	Verifica que la Dependencia a la cual pertenece cuente con los recursos suficientes para la realización de la gira.	Encargado(a) de la Gira
3	¿Existen los recursos suficientes para realizar la gira? Si: continua No: termina el proceso	Encargado(a) de la Gira
4	Se comunica con el Encargado(a) de Transportes para solicitar transporte para la fecha establecida	Encargado(a) de la Gira
5	Programa la gira y brinda al menos dos números de placas de vehículos y dos choferes, para que realice la solicitud pertinente.	Encargado(a) de Transportes
6	Confecciona un memorando y lo envía a la Dirección de Sede con copia al Departamento solicitante del servicio.	Encargado(a) de la Gira
7	Recibe el memorando el cual contiene la justificación de la	Director(a) de

	<p>gira. ¿Cuenta con todos los requisitos?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: va al paso #6</p>	Sede
8	Se transfiere el memorando al Rector(a) de Institución.	Director(a) de Sede
9	<p>Recibe el memorando. ¿Verifica que contenga todos los requisitos establecidos para dar el visto bueno?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: termina el proceso</p>	Rector(a) de la Universidad
10	Traslada el memorando al Consejo Institucional para que brinde la aprobación de la gira.	Rector(a) de la Universidad
11	<p>Recibe el memorando y autoriza la gira ¿Se aprueba la gira?</p> <p>Si: continua</p> <p>No: termina</p>	Consejo Institucional
12	Traslada el memorando al Departamento de Asesoría Legal	Consejo Institucional
13	Recibe el memorando con la autorización de la gira Internacional y confecciona la Solicitud de Salida del País para Automotores y la presenta ante el Registro Nacional.	Asesoría Legal
14	Recibe la solicitud y entrega una carta con la autorización de la salida de vehículo(s).	Encargado(a) del Registro Nacional
15	Una vez obtenida la carta emitida por el Registro Nacional se le trasfiere la carta al Encargado(a) de Transportes para que continúe el proceso.	Asesoría Legal

16	Recibe la carta con la Autorización de la salida de Vehículo(a) y realiza las gestiones necesarias para solicitar la Póliza extraterritorial ante la Aseguradora.	Encargado(a) de Transportes
17	Entrega la Póliza extraterritorial al Encargado(a) de Transportes	Encargado(a) de la Aseguradora.
18	Recibe la póliza extraterritorial	Encargado(a) de Transportes
19	Se le comunica a la Secretaria(o) de la Dependencia, los datos necesarios para que confeccione la Solicitud del Servicio de Transportes.	Encargado(a) de la Gira
20	Confecciona la Solicitud del Servicio de Transportes.	Secretaria(o) de la Dependencia
21	Imprime original y copia de la Solicitud del Servicio de Transporte	Secretaria(o) de la Dependencia
22	Traslada la Solicitud del Servicio de Transportes al Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia para que la firme y la selle	Secretaria(o) de la Dependencia
23	Recibe las Solicitudes del Servicio de Transporte	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante.
24	Firma y sella las Solicitudes del Servicio de Transporte	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante.

25	Envía por Correspondencia Interna las Solicitudes del Servicio de Transporte al Director(a) de la Sede para que la Firme y la Selle.	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante.
26	Recibe la Solicitud del Servicio de Transporte y la entrega al Encargado(a) de Transportes.	Director(a) de la Sede
27	Firma y sella la Solicitud del Servicio de Transporte, y la envía al Director(a) de la Sede.	Director(a) de la Sede
28	Envía por medio de la Correspondencia Interna la Solicitud del Servicio de Transporte.	Director(a) de la Sede
29	Recibe la Solicitud del Servicio de Transportes y la traslada al Encargado(a) de Transportes	Encargado(a) de la Correspondencia Interna.
30	Recibe la Solicitud del Servicio de Transporte y la revisa ¿Esta Correcta? Si: Continua No: va al paso #20	Encargado(a) de Transportes
31	Recibe la Solicitud Servicio de Transportes y se archiva hasta la fecha establecida	Encargado(a) de Transportes

Fin del Proceso

**Elaboró:**  
Erick Palacios Rodríguez

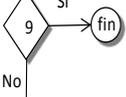
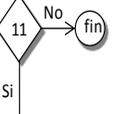
**Revisó:**  
Evelyn Bustos Rojas

**Aprobó:**  
Mildred Zúñiga Carvajal

m. Diagrama de Flujo



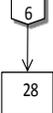
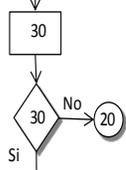
DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO										
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) de la Sede	Rector(a) de la Universidad	Consejo Institucional	Departamento de Asesoría Legal	Encargado(a) del Registro Nacional	Encargado(a) de la Aseguradora	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
4. Se comunica con el Encargado(a) de Transportes para solicitar transporte para la fecha establecida	1 4										
5. Programa la gira y brinda al menos dos números de placas de vehículos y dos choferes, para que realice la solicitud pertinente.		5									
6. Confecciona un memorando y lo envía a la Dirección de Sede con copia al Departamento solicitante del servicio.	6										
7. Recibe el memorando el cual contiene la justificación de la gira. ¿Cuenta con todos los requisitos? Sí: continúa No: va al paso #6			7								
8. Se transfiere el memorando al Rector(a) de la Institución.			8								
			2								

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO										
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) de la Sede	Rector(a) de la Universidad	Consejo Institucional	Departamento de Asesoría Legal	Encargado(a) del Registro Nacional	Encargado(a) de la Aseguradora	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
<p>9. Recibe el memorando. ¿Verifica que contenga todos los requisitos establecidos para dar el visto bueno? Si: continúa No: termina el proceso</p>											
<p>10. Traslada el memorando al Consejo Institucional para que brinde la aprobación de la gira.</p>											
<p>11. Recibe el memorando y aprueba la gira ¿Se aprueba la gira? Si: continúa No: termina</p>											
<p>12. Traslada el memorando al Departamento de Asesoría Legal</p>											
											
											
											

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO											
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) de la Sede	Rector(a) de la Universidad	Consejo Institucional	Departamento de Asesoría Legal	Encargado(a) del Registro Nacional	Encargado(a) de la Aseguradora	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna	
13. Recibe el memorando con la autorización de la gira Internacional y confecciona la Solicitud de Salida del País para Automotores y la presenta ante el Registro Nacional.					3	13						
14. Entrega una carta con la aprobación de la salida de vehículo(s).						13	14					
15. Una vez obtenida la carta emitida por el Registro Nacional se le trasfiere la carta al Encargado(a) de Transportes para que continúe el proceso.						15						
16. Recibe la carta con la Autorización de la salida de Vehículo(a) y realiza las gestiones necesarias para solicitar la Póliza extraterritorial ante la Aseguradora		16										
17. Entrega la Póliza extraterritorial al Encargado(a) de Transportes								17				4

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO										
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) de la Sede	Rector(a) de la Universidad	Consejo Institucional	Departamento de Asesoría Legal	Encargado(a) del Registro Nacional	Encargado(a) de la Aseguradora	Secretaría(o) de la Dependencia Solicitante	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
18. Recibe la póliza extraterritorial		18						4			
19. Se le Comunica a la Secretaría(o) de la Dependencia, los datos necesarios para que confeccione la Solicitud del Servicio de Transportes.	19										
20. Confecciona la Solicitud del Servicio de Transportes.									20	30	
21. Imprime original y copia de la Solicitud del Servicio de Transporte									21		
22. Traslada la Solicitud del Servicio de Transportes al Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia para que la firme y la selle									22		
									5		

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO										
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) de la Sede	Rector(a) de la Universidad	Consejo Institucional	Departamento de Asesoría Legal	Encargado(a) del Registro Nacional	Encargado(a) de la Aseguradora	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
23. Recibe las Solicitudes del Servicio de Transporte									5	23	
24. Firma y sella las Solicitudes del Servicio de Transporte										24	
25. Envía por Correspondencia Interna las Solicitudes del Servicio de Transporte al Director(a) de la Sede para que la Firme y la Selle.										25	
26. Recibe la Solicitud del Servicio de Transporte y la entrega al Director(a) de la Sede											26
27. Firma y sella la Solicitud del Servicio de Transporte.			23 6								

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO										
	Encargado(a) de la Gira	Encargado(a) de Transportes	Director(a) de la Sede	Rector(a) de la Universidad	Consejo Institucional	Departamento de Asesoría Legal	Encargado(a) del Registro Nacional	Encargado(a) de la Aseguradora	Secretaria(o) de la Dependencia Solicitante	Director(a) o Coordinador(a) de la Dependencia Solicitante	Encargado(a) de la Correspondencia Interna
28. Envía por medio de la Correspondencia Interna la Solicitud del Servicio de Transporte.											
29. Recibe la Solicitud del Servicio de Transportes y la traslada al Encargado(a) de Transportes											
30. Recibe la Solicitud del Servicio de Transporte y la revisa ¿Esta Correcta? Si: Continúa No: va al paso #20											
31. Recibe la Solicitud Servicio de Transportes y se archiva hasta la fecha establecida											
Fin del Procedimiento											

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal







### D. Procedimientos a seguir por parte de choferes del Área de Transportes y Funcionarios del ITCR-SSC.

	Código del Proceso	Nº de Página
	DA.II.2.a4	432 a 446
	Nº de Revisión	Nº de Versión
	1	1
Proceso	Rige a Partir de	Próxima Revisión
Manejo de Accidentes con Daños a Terceros	Noviembre, 2010	
Responsable	Elaborado por	
Chofer o Funcionario no chofer	Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010

### Tabla de Contenido

a.	Introducción.....	433
b.	Objetivo o Propósito.....	433
c.	Alcance .....	433
d.	Responsables .....	433
e.	Normas y Políticas .....	433
f.	Documentos Internos.....	434
g.	Documentos Externos.....	434
h.	Sistemas de Información.....	434
i.	Herramientas .....	434
j.	Frecuencia.....	434
k.	Conceptos.....	434
l.	Descripción de operaciones .....	435
m.	Indicadores .....	438
n.	Anexo .....	443

## 1. Manejo de Accidentes con daños a terceros.

### a. Introducción.

Los seguros de los vehículos en una Institución son de gran valor, ya que se garantiza la reparación del vehículo Institucional cuando sufre un accidente de tránsito. Por esta razón el seguro con daños a terceros es tan importante, debido a que permite proteger en caso de lesión y muerte a personas terceras al ITCR afectadas en el accidente y reparaciones del vehículo Institucional o vehículo colisionado de forma accidental.

### b. Objetivo o Propósito

Protección de los vehículos institucionales y de las personas afectadas en caso de un accidente de tránsito, salvaguardando las finanzas y la imagen del ITCR-SSC.

### c. Alcance

Incluye toda el Área de Transportes, Instituto Nacional de Seguros (INS) y Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT).

### d. Responsables

- Choferes o funcionarios(as) no Choferes.
- Encargado de Área de Transportes.
- Paramédicos.
- Oficial de tránsito.
- Tercero involucrado.

### e. Normas y Políticas

- Normas para la Conducción de Vehículos por parte de Funcionarios No Choferes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en sus artículos 20, 21 y 25.
- Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres 7331.
- Reglamento de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, capitulo #6, Accidentes.

#### f. Documentos Internos

Aviso de Accidente Flotilla Automóviles cuando el Evento Afecte a un Tercero.  
Ver anexo 1.

Documentos del Vehículo. Ver Anexo 2.

#### g. Documentos Externos

Documentos personales del Chofer. Ver anexo 3.

Acta de Transito (Parte). Ver anexo 4.

#### h. Sistemas de Información

N/A

#### i. Herramientas

Teléfono

#### j. Frecuencia

N/A

#### k. Conceptos

- **Chofer:** persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo.

- **Accidente:** cualquier suceso que es provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario. *Obtenido de:* <http://es.wikipedia.org/wiki/Accidente>.
- **Encargado de gira:** Funcionario(a) del Instituto asignado por su departamento como responsable de la gira y usuario de un vehículo oficial.
- **Pasajero(a):** Usuario(a) del servicio de transporte institucional que haya sido autorizado, (funcionario o no) para viajar en un vehículo propiedad del ITCR.
- **Permiso de conducir:** Autorización formal otorgada por el Departamento de Servicios Generales en la Sede Central y por el Departamento Administrativo en las Sedes Regionales, que faculta a los funcionarios del Instituto, y al personal involucrado con programas y proyectos institucionales, para conducir vehículos oficiales durante un período dado, previa instrucción sobre el vehículo a utilizar.
- **Paramédico:** es un diplomado de atención de emergencias médicas, usualmente miembro de un servicio extra hospitalario de atención de emergencias, responde ha y atiende emergencias y urgencias médicas y de trauma en el ambiente o nivel pre-hospitalario. *Obtenido de:* <http://es.wikipedia.org/wiki/Param%C3%A9dico> .
- **Licencia de conducir:** permiso formal otorgado por el Estado, que faculta a una persona para conducir un vehículo durante un periodo determinado y cuya validez está supeditada al acatamiento de las disposiciones de la Ley No. 7331.
- **Pasajero:** Usuario(a) del servicio de transportes institucional que haya sido autorizado, (funcionario o no) para viajar en un vehículo propiedad del ITCR.

## I. Descripción de operaciones



Tecnológico de Costa Rica

### Manejo de Accidentes con Daños a Terceros

*DA.II.2.a4*

Secuencia	Descripción	Encargado
1	Ocurre un accidente de tránsito durante una gira, en el cual afecto a alguien o algo.	Chofer o Funcionario no Chofer
2	¿Hay personas afectadas? Si: continua No: va al paso #4.	Chofer o Funcionario no Chofer
3	Se llama al número de Emergencias 9-1-1 y sigue las indicaciones.	Chofer o Funcionario no Chofer
4	Llama al tránsito para que realice el levantamiento de los hechos.	Chofer o Funcionario no Chofer
5	Llama a la Aseguradora para que realice la evaluación de los daños.	Chofer o Funcionario no Chofer
6	Se comunica con el Encargado(a) de Transportes para informarle acerca de los hechos.	Chofer o Funcionario no Chofer

7	El Encargado(a) de Transportes le comunica los pasos a seguir.	Encargado(a) Transportes
8	Confecciona el documento Aviso de Accidente Flotilla Automóviles cuando el Evento Afecte a un Tercero, el cual se encuentra en la guantera del vehículo Institucional	Chofer o Funcionario no Chofer
9	El Oficial de Tránsito realiza el Acta del Accidente y la entrega al Chofer o Funcionario no Chofer para que firme original y copia.	Oficial de Transito
10	Firma original y copia del Acta que elaboro el Oficial de Tránsito.	Chofer o Funcionario no Chofer
11	Entrega el acta al Chofer o Funcionario no Chofer implicado en el accidente	Oficial de Transito
12	Recibe el acta y la guarda	Chofer o Funcionario no Chofer
13	Una vez llegado el Encargado(a) de la Aseguradora, tomara fotos de los hechos y realizara un acta con copia de la evaluación de los daños sufridos por el vehículo.	Encargado(a) de la Aseguradora.
14	Le entrega el Acta original al Chofer o Funcionario no Chofer para que la firme y se la quede.	Encargado(a) de la Aseguradora.
15	Recibe y firma original y copia del acta, para luego guardarla.	Chofer o Funcionario no Chofer
16	El Oficial de Transito dicta su veredicto ¿El vehículo se	Encargado(a) de la

	encuentra en condiciones para seguir la gira?  Si: termina el proceso.  No: continua.	Aseguradora			
17	Llama al Encargado de Transportes para que solicite una grúa que recoja el vehículo.	Chofer o Funcionario no Chofer			
18	Hace las gestiones para enviar una grúa y un vehículo al lugar de los hechos por los pasajeros del vehículo.	Encargado(a) Transportes			
19	Envía por el vehículo y la(s) personas afectadas por el accidente.	Encargado(a) Transportes			
20	Entrega el documento de Aviso de Accidente Seguro Responsabilidad Civil General y el Acta recibida de la Aseguradora al Encargado(a) de Transportes.	Chofer o Funcionario no Chofer			
Fin del proceso					
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez</td> <td style="width: 33%;"><b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas</td> <td style="width: 33%;"><b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal</td> </tr> </table>			<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez	<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas	<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal			

### m. Diagrama de Flujo



**Procedimiento:**

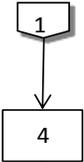
*Manejo de Accidentes con Daños a Terceros*

**Responsable:**

Chofer o Funcionario  
no Chofer

**Código:** DA.II.2.a4 **Página:** 421 a 435

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Chofer o Funcionario no Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficial de Transito	Encargado(a) de la Aseguradora
Inicio del Procedimiento				
1. Ocurre un accidente de tránsito durante una gira, en el cual afecto a alguien o algo.				
2. ¿Hay personas afectadas? Si: continua No: va al paso #4.				
3. Se llama al número de Emergencias 9-1-1 y sigue las indicaciones.				

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Chofero Funcionario no Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficial de Tránsito	Encargado(a) de la Aseguradora
4. Llama al tránsito para que realice el levantamiento de los hechos.				
5. Llama a la Aseguradora para que realice la evaluación de los daños.				
6. Se comunica con el Encargado(a) de Transportes para informarle acerca de los hechos.				
7. El Encargado(a) de Transportes le comunica los pasos a seguir.				
8. Confecciona el documento Aviso de Accidente Flotilla Automóviles cuando el Evento Afecte a un Tercero, el cual se encuentra en la guantera del vehículo Institucional	 			

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Chofer o Funcionario no Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficial de Tránsito	Encargado(a) de la Aseguradora
9. El Oficial de Tránsito realiza el Acta del Accidente y la entrega al Chofer o Funcionario no Chofer para que firme original y copia.	2		9	
10. Firma original y copia del Acta que elaboro el Oficial de Tránsito			10	
11. Entrega el acta al Chofer o Funcionario no Chofer implicado en el accidente			11	
12. Recibe el acta y la guarda	12			
13. Una vez llegado el Encargado(a) de la Aseguradora, tomara fotos de los hechos y realizara un acta con copia de la evaluación de los daños sufridos por el vehículo.				13 13 3

DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO			
	Chofero Funcionario no Chofer	Encargado(a) de Transportes	Oficial de Tránsito	Encargado(a) de la Aseguradora
18. Hace las gestiones para enviar una grúa y un vehículo al lugar de los hechos por los pasajeros del vehículo.	4	18		
19. Envía por el vehículo y la(s) personas afectadas en el accidente.		19		
20. Entrega el documento de Aviso de Accidente Seguro Responsabilidad Civil General y el Acta recibida de la Aseguradora al Encargado(a) de Transportes.	20			
Fin del Procedimiento	Fin			

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez

Revisó: Evelyn Bustos Rojas

Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal



Anexo 2. Documentos del Vehículo, (Derecho de Circulación, Título de Propiedad, Tarjeta de Revisión Técnica).

<b>PLACA No.</b> 265 00000178		<b>1029618</b> República de Costa Rica Derecho de Circulación		PERIODO: 2010 No. Comprobante: 1028171 No. Transacción: 575759																					
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">MAYORES CONCEPTOS DE PAGO (VER DETALLE DE CÓDIGOS AL CORSO)</th> </tr> <tr> <td>3</td> <td>13,671.00 : 34</td> <td>200.00</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>5,171.00 : 33</td> <td>104.00</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>3,090.00 : 36</td> <td>1,440.00</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>1,500.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>180.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>600.00</td> <td></td> </tr> </table>					MAYORES CONCEPTOS DE PAGO (VER DETALLE DE CÓDIGOS AL CORSO)			3	13,671.00 : 34	200.00	9	5,171.00 : 33	104.00	11	3,090.00 : 36	1,440.00	12	1,500.00		13	180.00		14	600.00	
MAYORES CONCEPTOS DE PAGO (VER DETALLE DE CÓDIGOS AL CORSO)																									
3	13,671.00 : 34	200.00																							
9	5,171.00 : 33	104.00																							
11	3,090.00 : 36	1,440.00																							
12	1,500.00																								
13	180.00																								
14	600.00																								
SEDE: SEDE CARTAGO PROPIETARIO: INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA MARCA: TOYOTA MODELO: 2009 CAPACIDAD: 5			TOTAL: *****29,866.00 FECHA DE PAGO: 18-12-2009 IDENTIFICACION: 4000042145																						
MARCA: TOYOTA MODELO: 2009 CAPACIDAD: 5		ESTILO: COROLLA GLI VALOR FISCAL: 11,850,000.00																							
Adquiera el Seguro Su VIDA y así proteja a todos los ocupantes de su vehículo.																									

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD DE BIENES MUEBLES      REG054  
TITULO DE PROPIEDAD DE VEHICULOS      31.03.2009

---

NO.PLACA....: 265 \*\* 000178  
 Citas de Inscip.: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA.....: 31.03.2009  
 Citas de Movim.: TOMO: 2009 ASIENTO: 082187 SEC: 001 FECHA/PRES: 30.03.2009

---

Estilo....: COROLLA GLI	Utilizac: NO APLICA
Marca.....: TOYOTA	Capaci...: *****5 Personas.
Categoría.: AUTOMOVIL	Año.....: 2009
Serie.....: JTD8R42E60J013506	Color...: AZUL
Carrocería: SEDAN 4 PUERTAS	Peso Bru: **1625 KGRMS.
Vin.....: JTD8R42E60J013506	Chasis..: JTD8R42E60J013506
Est.Tribut: DEBE DERECHOS DE ADUANA	Tracción: 4X2
No.Motor: 12Z3182098	Combustible: GASOLINA
Marca: TOYOTA	Cilindrada: **1794 C.C Pot: 97.00 KW
Propietario : INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA	
Estado Civil: DESCONOCIDO	/ CEDULA JURIDICA 4-000-042145

\*\*\*\*\*PIN DE TITULO DE PROPIEDAD \*\*\*\*\*

JGF001

REGISTRO PUBLICO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE  
 JUAN ANTONIO CHONE FERRET  
 REGISTRADOR N° 14

**mopt** **ctp** No. 5707295 **Riteve S y C** **rtv**

TARJETA DE REVISIÓN TÉCNICA No. 009000000346122

Matrícula: 265000178 No. del Título / Código VDT: JTDBR42E60J013506 / JTDBR42E60J013506 No. Motor: 1223182098

Base de operación (solo Tercer): TOYOTA Marca: COROLLA GLI Modelo: ZZE142L-AEMNK 2009

Clasificación de Vehículo: 04 ES AUTOMOVIL SEDAN 4 PUERTAS Pro. Terc (En su defecto Peso Neto): 1625 PMA (En su defecto Peso Bruto): 1625

No. de puertas (o accesos): 4 Color: AZUL No. de plazas: 5 Tracción: 4X2

Marca de Motor: TOYOTA Tipo de Motor: 0 Combustible: Gasolina No. de Cilindros: 4 Capacidad (cm³): 1794 Potencia: 97

Fecha de Inspección: 13/04/2009 Fecha última revisión: 26/01/2009 Fecha primer registro en su defecto (L de Inscr.): Agosto 2011

**INFORME DEL VEHICULO SEGUN LOS PUNTOS INDICADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE REVISION**

Código	Descripción	Gravedad
NA	*NO APLICA	

CO2=0.01%V HCR=10g.p.m COA=0.01%V HCA=10g.p.m CO2R=15.20%V CO2A=15.10%V

**OBSERVACIONES**  
Servicio de actualización de datos después de inscripción

Resultado Revisión: **FAVORABLE** Datos Inspectores: 5527/5224 (Revis. / Aprob.) Línea: 1

SEGUN NORMATIVA DEL MOPT

Firma Profesional: [Firma]

Barcode: \* 5 7 0 7 2 9 5 \*

Anexo 3. Documentos Personales del Chofer (Licencia y Cédula de Identidad)



Anexo 4. Acta de Transito. (Parte)

GOBIERNO DE COSTA RICA  
MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS Y TRANSPORTES  
COMPLEJO DE SEGURIDAD VIAL - DIRECCION GENERAL DE TRANSITO

BOLETA DE CITACION No. **2007-452827**

2	10	2007	1	1	0000	0000	0000
DIA				MES		AÑO	
HORA				MINUTOS		SEGUNDOS	

NUMERO DE LICENCIA O CEE/CLASE DE IDENTIDAD: **03 2 4 9 0 6 5 3** TIPO DE LICENCIA: **01**

NOMBRE DEL CONDUCTOR (PRIMER APELLIDO, SEGUNDO APELLIDO, NOMBRE):  
DIRECCION DEL CONDUCTOR: **Alajuela - San Rafael - Costa Rica**  
**el 25/11/03 - 02/03**

26	11	2007	26	16	16
DIA		MES		AÑO	
CLASE		COMUNIDAD		NUMERO	

PLACA DEL VEHICULO: **161**

TIPO VEHICULO: **545**

ARTICULO INFRACCION: **1**

MONTOS DE LA MULTA: **20000 - Con Bono**

MONTOS EN LETRAS: **Veinte mil colones**

ORDEN GENERAL O COMPETENTE: **Ministerio de Transportes**

VEHICULO RETENIDO:  LICENCIA CONFISCADA:  PLACA CONFISCADA:  LICENCIA SUSPENDIDA TEMPORALMENTE:

ORDEN DE: **3**

LUGAR DE LOS HECHOS: PROVINCIA **3** CANTON **3** DISTRITO **3**

OTRAS SEÑAS: **Castro - Kula K 121**  
**Fuente 5 Hab. Habina**  
**Edificio con bicicleta**  
**10 y parte de habina**

OBSERVACIONES:

NOMBRE TESTIGO: \_\_\_\_\_  
CEDULA: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_  
DIRECCION: \_\_\_\_\_

PRUEBA DE ALCOHOL		PLUMO		PAUTE OFICIAL	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

NO QUISO FIRMAR:  CONDUCTOR ASERTE:  No. **2007-452827**

FIRMA DEL CONDUCTOR: \_\_\_\_\_ FIRMA DEL INSPECTOR: **Rafael**

		Código del Proceso	Nº de Página
		DA.II.2.b4	447 a 454
		Nº de Revisión	Nº de Versión
		1	1
Proceso		Rige a Partir de	Próxima Revisión
Manejo de Accidentes sin Daños a Terceros		Noviembre, 2010	
Responsable		Elaborado por	
Chofer o Funcionario no chofer		Erick Palacios Rodríguez	
Revisado por	Aprobado por	Fecha de aprobación	
Evelyn Bustos Rojas	Mildred Zúñiga Carvajal	Noviembre, 2010	

## Tabla de Contenido

a.	Introducción.....	448
b.	Objetivo o Propósito.....	448
c.	Alcance .....	448
d.	Responsables .....	448
e.	Normas y Políticas .....	448
f.	Documentos Internos .....	449
g.	Documentos Externos.....	449
h.	Sistemas de Información.....	449
i.	Herramientas .....	449
j.	Frecuencia.....	449
k.	Conceptos .....	449
l.	Descripción de operaciones .....	450
m.	Indicadores .....	452
n.	Anexos.....	454

## 2. Manejo de Accidentes sin Daños a Terceros.

### a. Introducción

En este procedimiento se identifican los pasos a seguir en caso de un Accidente sin daños a Terceros por parte de un funcionario de la Sede.

### b. Objetivo o Propósito

Cumplir con el proceso pertinente para el manejo de los accidente sin daños a terceros.

### c. Alcance

Toda el Área de Transportes

### d. Responsables

- Choferes o funcionarios no Choferes.
- Encargado(a) de Transportes

### e. Normas y Políticas

- Normas para la Conducción de Vehículos por parte de Funcionarios no Choferes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, en sus artículos 20, 21 y 25.
- Manual sobre Normas Técnicas de Control Interno relativas al Control sobre el Uso y Mantenimiento de Vehículos, emitido por la Contraloría General de la República, en su norma #315.03, 317.01, 317.02, 317.03.
- Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres 7331.
- Reglamento de Transportes del Instituto Tecnológico de Costa Rica, capitulo #6, Accidentes.

#### f. Documentos Internos

Aviso de Accidente Seguro Responsabilidad Civil General. Ver anexo 1.

#### g. Documentos Externos

N/A.

#### h. Sistemas de Información

N/A

#### i. Herramientas

Teléfono

#### j. Frecuencia

N/A

#### k. Conceptos

- **Chofer:** persona autorizada que guía, opera, maneja y controla un vehículo. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*
- **Accidente:** cualquier suceso que es provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario. *Obtenido de:* <http://es.wikipedia.org/wiki/Accidente>.
- **Encargado de gira:** Funcionario(a) del Instituto asignado por su departamento como responsable de la gira y usuario de un vehículo oficial. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*
- **Pasajero(a):** Usuario(a) del servicio de transporte institucional que haya sido autorizado, (funcionario o no) para viajar en un vehículo propiedad del ITCR. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*

- **Permiso de conducir:** Autorización formal otorgada por el Departamento de Servicios Generales en la Sede Central y por el Departamento Administrativo en las Sedes Regionales, que faculta a los funcionarios del Instituto, y al personal involucrado con programas y proyectos institucionales, para conducir vehículos oficiales durante un período dado, previa instrucción sobre el vehículo a utilizar. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*
- **Paramédico:** es un diplomado de atención de emergencias médicas, usualmente miembro de un servicio extra hospitalario de atención de emergencias, responde ha y atiende emergencias y urgencias médicas y de trauma en el ambiente o nivel pre-hospitalario. *Obtenido de:* <http://es.wikipedia.org/wiki/Param%C3%A9dico>.
- **Licencia de conducir:** permiso formal otorgado por el Estado, que faculta a una persona para conducir un vehículo durante un periodo determinado y cuya validez está supeditada al acatamiento de las disposiciones de la Ley No. 7331. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*
- **Pasajero:** Usuario(a) del servicio de transportes institucional que haya sido autorizado, (funcionario o no) para viajar en un vehículo propiedad del ITCR. *Obtenido del Reglamento de Transportes del ITCR.*
- **INS:** Instituto Nacional de Seguros
- **MOPT:** Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

#### I. Descripción de operaciones

Secuencia	Descripción	Encargado
	 <p><b>Manejo de Accidentes sin Daños a Terceros</b></p>	<i>DA.II.2.b4</i>

1	Durante una gira un funcionario tiene un accidente de tránsito, en el cual no afecta a alguien o algo de terceros.	Chofer o Funcionario no Chofer
2	Se comunica al Encargado(a) de Transportes para comunicarle los hechos.	Chofer o Funcionario no Chofer
3	El Encargado(a) de Transportes le comunica los pasos a seguir.	Encargado(a) de Transportes
4	Verifica el estado del vehículo. ¿Está en condiciones para continuar la gira?  Si: va al paso #6.  No: Continúa.	Chofer o Funcionario no Chofer
5	Confecciona el Aviso de Accidente Seguro Responsabilidad Civil General, que será entregado al Encargado(a) de Transportes y lo guarda.	Chofer o Funcionario no Chofer
6	Le comunica al Encargado(a) de Transportes que el vehículo no puede continuar la gira.	Chofer o Funcionario no Chofer
7	Hace las gestiones para enviar una grúa y un vehículo al lugar de los hechos por los pasajeros del Vehículo.	Encargado(a) de Transportes

8	Entrega la el documento de Aviso de Accidente Seguro Responsabilidad Civil General al Encargado(a) de Transportes.	Chofer o Funcionario no Chofer
Fin del proceso		
<b>Elaboró:</b> Erick Palacios Rodríguez		
<b>Revisó:</b> Evelyn Bustos Rojas		
<b>Aprobó:</b> Mildred Zúñiga Carvajal		

m. Diagrama de Flujo o Fluxograma

INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA RICA

**Procedimiento:** Manejo de Accidentes sin Daños a Terceros

**Responsable:** Encargado de Transportes **Código:** DA.II.2.b4 **Página:** 440 a 447



DESCRIPCIÓN	DIAGRAMA DE FLUJO	
	Chofer o Funcionario no Chofer	Encargado(a) de Transportes
Inicio del Procedimiento	Inicio	
1. Durante una gira un funcionario tiene un accidente de tránsito, en el cual no afecta a alguien o algo de terceros.	1	
2. Se comunica al Encargado(a) de Transportes para comunicarle los hechos.	2	
3. El Encargado(a) de Transportes le comunica los pasos a seguir.		3
4. Verifica el estado del vehículo. ¿Está en condiciones para continuar la gira? Si: va al paso #6. No: Continúa.	4	
5. Confecciona el Aviso de Accidente Seguro Responsabilidad Civil General, que será entregado al Encargado(a) de Transportes y lo guarda.	5	
6. Le comunica al Encargado(a) de Transportes que el vehículo no puede continuar la gira.	6	
7. Hace las gestiones para enviar una grúa y un vehículo al lugar de los hechos por los pasajeros del Vehículo.		7
8. Entrega la el documento de Aviso de Accidente Seguro Responsabilidad Civil General al Encargado(a) de Transportes.	8	
Fin del Procedimiento	Fin	

Elaboró: Erick Palacios Rodríguez  
Revisó: Evelyn Bustos Rojas  
Aprobó: Mildred Zúñiga Carvajal



# V Capítulo

## Manual de Usuario



## V. MANUAL DE USUARIO

El Manual de Usuario en este documento se basa en explicar paso a paso la utilización de los procedimientos realizados por medio de Internet Banking del Baco Nacional de Costa Rica con el fin de proporcionarle a un nuevo usuario la utilización del mismo.

Este documento tendrá 4 procedimientos que requieren de un Manual de Usuario para poderse desarrollar, los cuales son:

- A. Manejo del Movimiento de la Tarjetahabiente.
- B. Manejo de los Parámetro de la Tarjeta TECC.
- C. Manejo del Movimientos de una Maestra.
- D. Manejo del Movimientos de la Tarjeta TECC.

### Acceso

Para todos estos 4 procedimientos el acceso va a hacer igual hasta el ingreso a la página principal del Banco Nacional de Costa Rica.

1. Lo primero que se debe realizar es abrir la ventana de Windows, para buscar las opciones que conecten con internet. Ver figura 9.

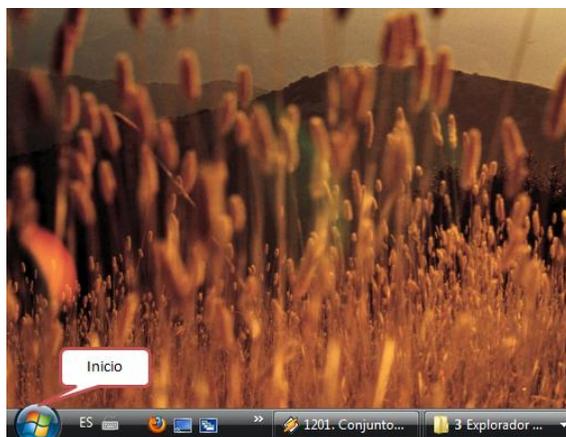


Figura 10. Búsqueda de la ventana de Windows

2. Se encuentran las opciones de internet y se da doble clic encima de cualquiera de las opciones de internet. Ver figura 10. Aparecerá una interfaz con una ventana de internet. Ver figura 11.

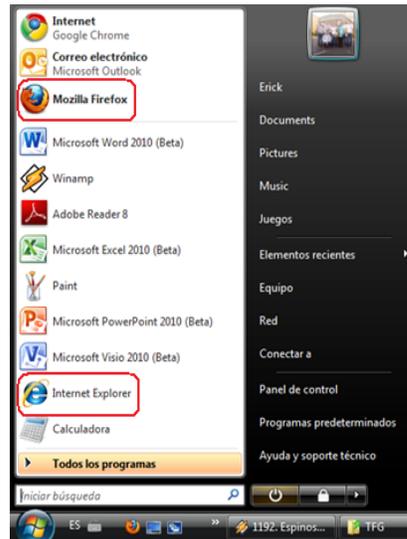


Figura 11. Opciones de internet



Figura 12. Ventana de Internet

3. Se escribe la dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica en el lugar correspondiente [www.bncr.fi.cr](http://www.bncr.fi.cr), como se muestra en figura 12.



Figura 13. Dirección de la página del Banco Nacional de Costa Rica

4. Se ingresa a la página del Banco nacional de Costa Rica, en donde se selecciona dándole doble clic derecho a la casilla de BN internet Banking. Ver figura 13.



Figura 14. Ingreso a la página del Banco Nacional de Costa Rica

5. Se coloca en la casilla de identificación el número de cedula de la persona dueña de la cuenta. Ver figura 14.

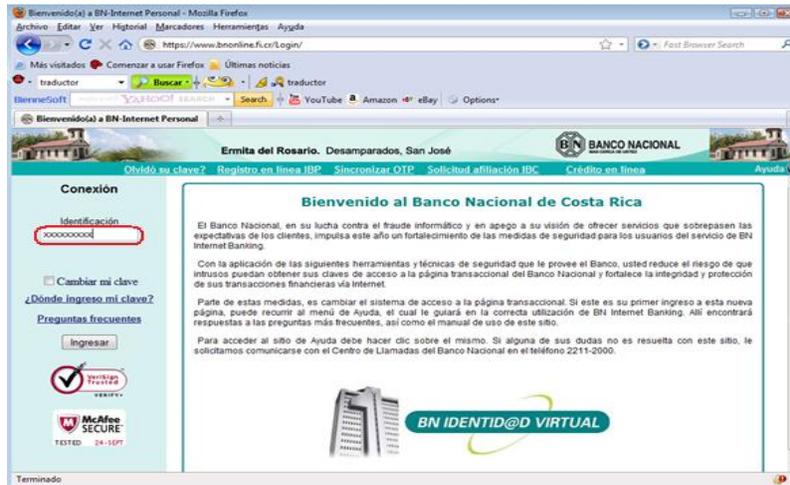


Figura 15. Identificación bancaria

6. Apenas se ingresa la identificación, aparecerá un tablero, en el cual se tendrá que poner la clave para ingresar a la cuenta online. Ver figura 15. En este paso, haga clic en el cuadro blanco del teclado virtual; utilice el teclado físico para ingresar las letras y el teclado virtual para ingresar los números de su contraseña. Al terminar, haga clic en el botón de la fecha para continuar. Este botón estará siempre en la esquina inferior derecha del teclado virtual. Ver figura 16.



Figura 16. Tablero de identificación.



Figura 17. Tablero de identificación con la contraseña.

### A. Manejo del Movimiento de la Tarjetahabiente

1. Se deberá dar doble clic derecho a la casilla en donde se encuentra la opción tarjeta. Ver figura 17. Ahí aparecerá varias opciones donde se deberá seleccionar la que dice “convenio BNCR-RECOPE” y posteriormente seleccionar con doble clic derecho la opción de movimientos de tarjetahabiente. Ver figura 18.

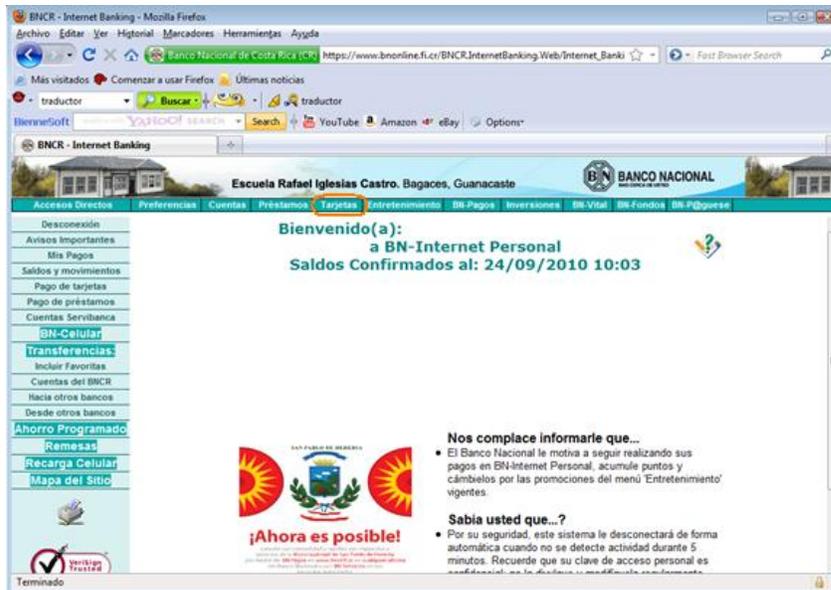


Figura 18. Interfaz de la cuenta online

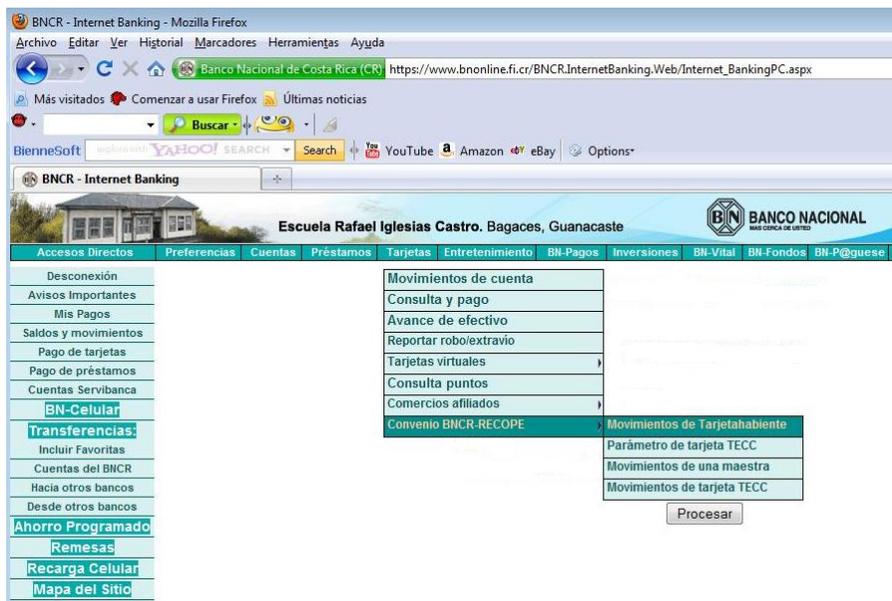


Figura 19. Entrada a movimientos de Tarjetahabiente

- Posteriormente al ingreso aparecerá el número de tarjeta madre y los periodos disponibles para consultar. Ver figura 19.

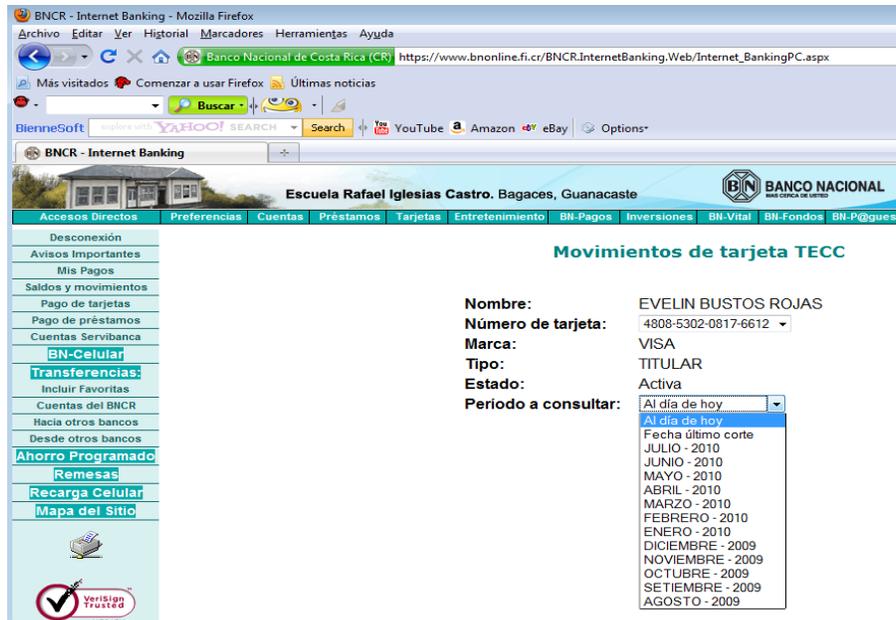


Figura 20. Selección del periodo de consulta de un movimiento de tarjeta habiente

- Una vez seleccionado el periodo a consultar se podrá ver solo los movimientos de la tarjeta madre en un periodo determinado. Ver figura 20.

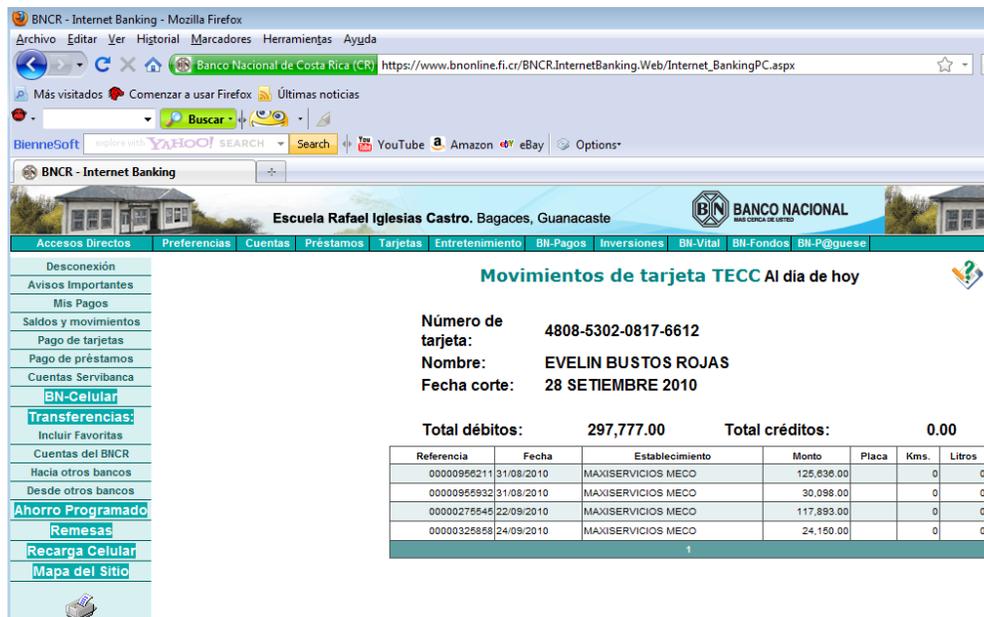


Figura 21. Movimiento de la tarjeta habiente en un periodo determinado.

- Ya finalizado el procedimiento se cerrara la sección de trabajo de BN Internet Banking, en la casilla de desconexión como aparece en la figura 21.

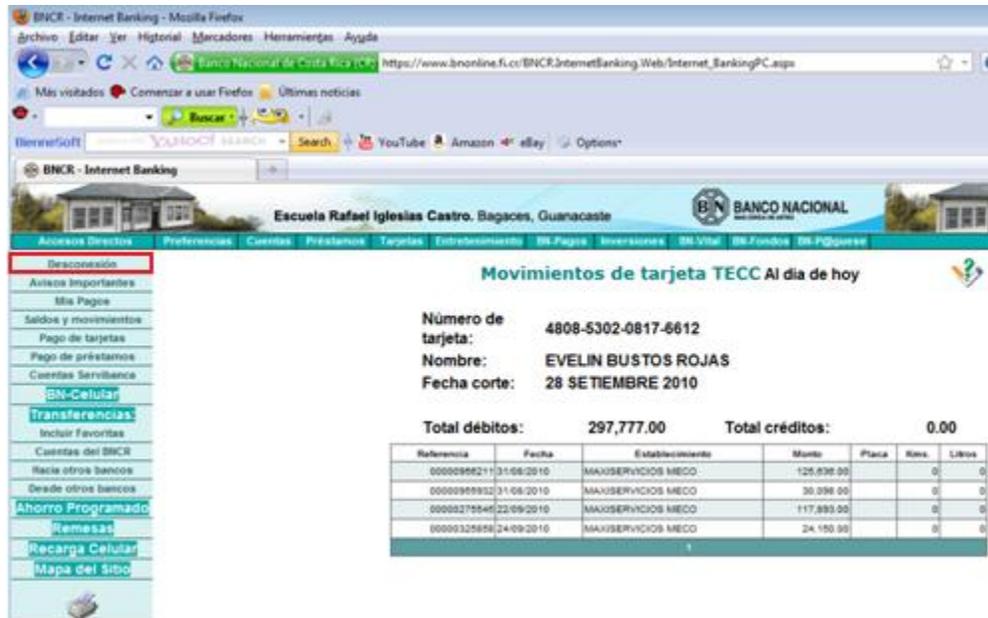


Figura 22. Desconexión del sistema, estando en Movimiento de tarjeta TECC

## B. Manejo de los Parámetro de la Tarjeta TECC

1. Se deberá poner el cursor sobre la casilla donde dice Tarjeta. Ver figura 17, esperar que le abra varias opciones, para elegir la que dice: “convenio BNCR-RECOPE” y seleccionar con doble clic derecho la opción parámetro de tarjeta TECC. Ver figura. 22.

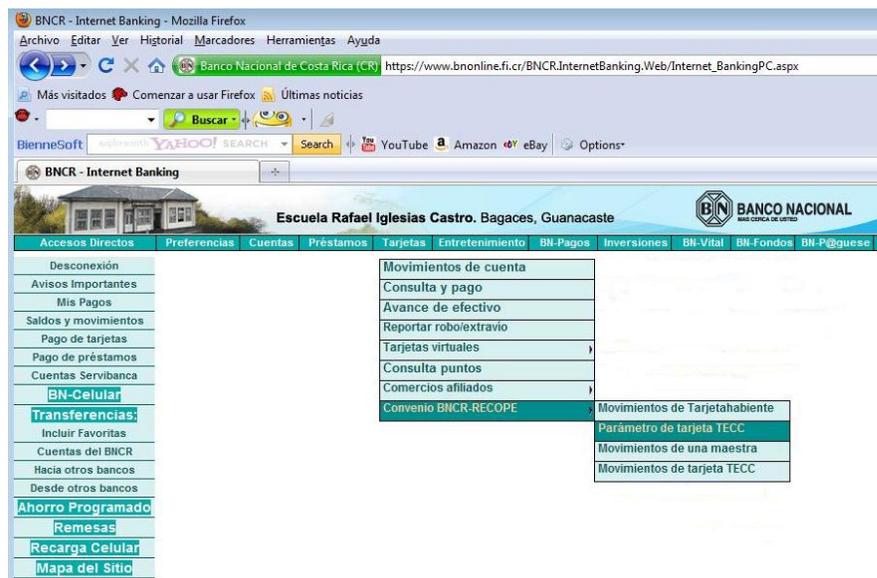


Figura 23. Entrada a Parámetro de Tarjeta TECC

- Ya seleccionada la opción de parámetro de tarjeta TECC, se abrirá un recuadro con el nombre de “parámetro de tarjeta TECC, consulta de cuenta maestra”. Ver figura 23. Luego se tendrá que dar doble clic derecho sobre el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo, ahí se abrirán todas las cuentas que nacen de la tarjeta madre.

Número	Nombre	Organización
01028-01-00-00-00	SEDE REGIONAL SAN CARLOS	INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA

Figura 24. Parámetro de tarjeta TECC, consulta de cuenta maestra.

- En este paso se pueda ver el número de tarjeta del funcionario autorizado, el nombre del funcionario, la marca de la tarjeta y el estado de la tarjeta. En esta interfaz se dará doble clic sobre la tarjeta del funcionario que se quiere consultar. Ver figura 24

Tarjeta:  Nombre:

Tarjeta	Nombre	Marca	Tipo tarjeta	Estado
<a href="#">4808-5302-0044-1717</a>	CARLOS RAMIREZ CAMPOS	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-0810-9431</a>	ORLANDO CORDERO Z	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-0817-6612</a>	EVELIN BUSTOS ROJAS	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-2338-0389</a>	MELVIN MU&OZ TORRES	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-3993-0714</a>	TOMAS GUZMAN H	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-6806-5689</a>	LUIS CARVAJAL MORA	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-6816-5935</a>	ROBERTO GALLARDO L	VISA	TITULAR	Bloqueada
<a href="#">4808-5302-8911-3534</a>	OSCAR LOPEZ VILLEGAS	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-9007-8684</a>	LUIS CARVAJAL MORA	VISA	TITULAR	Bloqueada

Figura 25. Parámetro de tarjeta TECC, consulta por funcionarios autorizados

- Una vez seleccionada la tarjeta el sistema mostrara los datos a modificar del usuario: Estado de la tarjeta, hora de entrada y salida del funcionario, el monto máximo diario autorizado y el número máximo de las transacciones por día.

Para modificar alguno de los datos mostrados, presione el botón de “Modificar Parámetros” para tener acceso a los datos y modificar cualquiera de ellos. Ver figura 25.

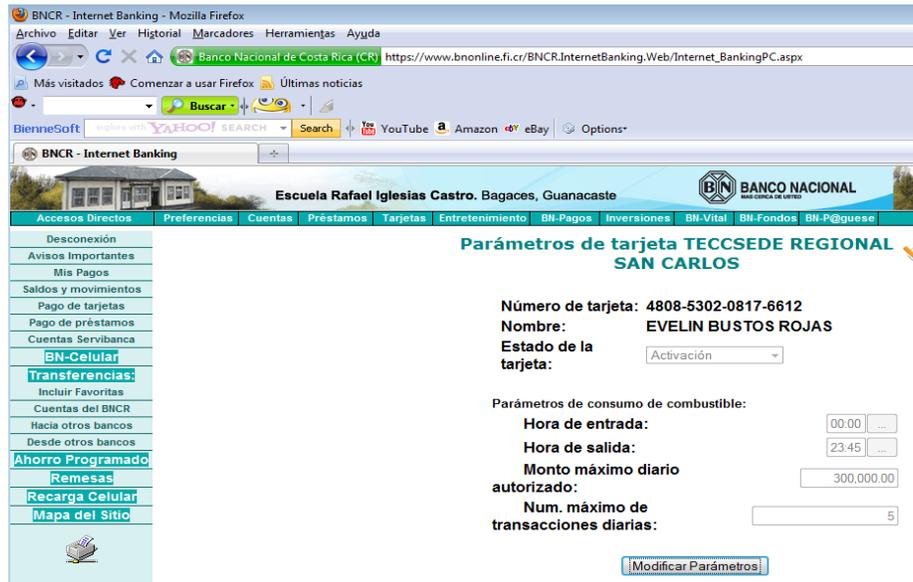


Figura 26. Modificación de los parámetros

5. Una vez modificados los parámetros requeridos se procesan los cambios para lo cual se debe presionar el botón “Procesar”. Ver Figura 26

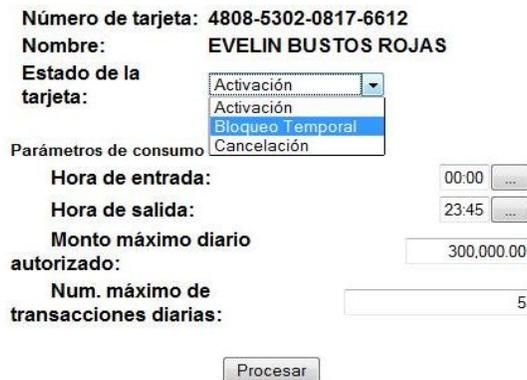


Figura 27. Modificación de los parámetros

6. Ya finalizado el procedimiento se cerrara la sección de trabajo de BN Internet Banking, en la casilla de desconexión como aparece en la figura 27.



Figura 28. Desconexión del sistema, estando en Parámetro de tarjeta TECC.

### C. Manejo del Movimiento de una Maestra

1. Se deberá poner el cursor sobre la casilla donde dice Tarjeta. Ver figura 17, esperar que le abra varias opciones, para elegir la que dice: “convenio BNCR-RECOPE” y seleccionar con doble clic derecho la opción movimientos de una maestra. Ver figura. 28.

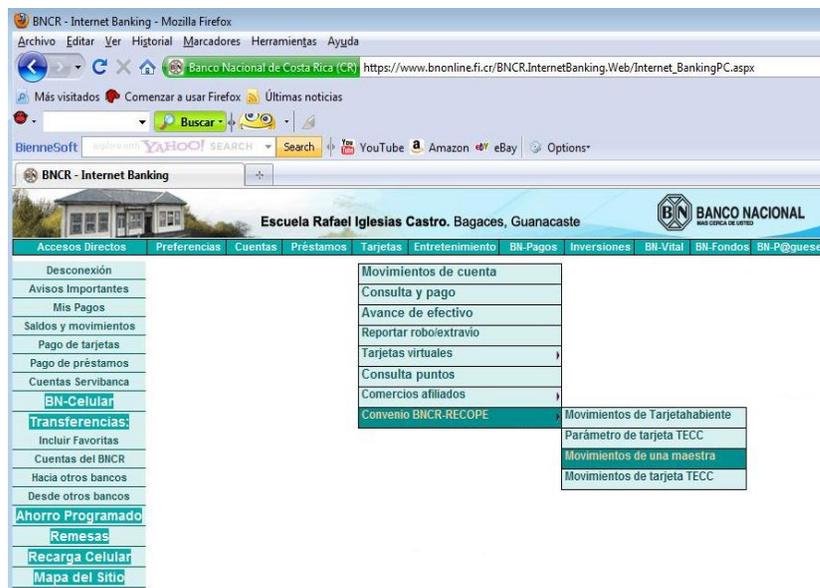


Figura 29. Interfaz de Movimiento de una Tarjeta

- Ya seleccionada la opción de movimientos de una maestra, se abrirá un recuadro con el nombre de “BN-Tarjeta de crédito TECC, consulta de cuenta maestra”. Ver figura 29. Luego se tendrá que dar doble clic derecho sobre el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo, ahí se abrirán la cuenta madre, la cual permite conocer el periodo a consultar, además de ver el resumen de movimientos por maestra o movimientos de tarjetas usuarias. Ver figura 30.

Número	Nombre	Organización
<a href="#">01028-01-00-00-00</a>	SEDE REGIONAL SAN CARLOS	INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA

Figura 30. Interfaz de consulta de cuenta maestra

The screenshot shows the BNCR Internet Banking interface. The main content area displays the following information:

- Número:** 01028-01-00-00
- Nombre:** SEDE REGIONAL SAN CARLOS
- Organización:** INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA
- Período a consultar:** Al día de hoy
- Tipo de detalle:** Movimientos de tarjetas usuarias por maestra

At the bottom of the form, there is a 'Procesar' button.

Figura 31. BN tarjeta de Crédito TECC Movimientos de cuenta maestra.

- Seleccionando la opción de movimiento resumen por tarjeta en un periodo determinado, en la figura 30, se abrirá un resumen que indica el monto total por período determinado da cada funcionario, además muestra el monto disponible que presenta la cuenta maestra. Ver figura 31.

Cuenta maestra: 01028-01-00-00-00 SEDE  
REGIONAL SAN CARLOS  
Disponibile 5,767,578.16 al  
23/09/2010  
12:50:58

Tarjeta	Nombre	Monto de transacciones
4808-5302-0044-1717	CARLOS RAMIREZ CAMPOS	287,700.00
4808-5302-0810-9431	ORLANDO CORDERO Z	239,300.00
4808-5302-0817-6612	EVELIN BUSTOS ROJAS	128,500.00
4808-5302-2338-0389	MELVIN MU&OZ TORRES	351,700.00
4808-5302-3993-0714	TOMAS GUZMAN H	51,158.00
4808-5302-6806-5689	LUIS CARVAJAL MORA	312,467.00
4808-5302-8911-3534	OSCAR LOPEZ VILLEGAS	101,548.00
<b>Monto total de transacciones:</b>		<b>1,472,373.00</b>

Figura 32. Movimiento resumen de la cuenta maestra.

4. Seleccionando la opción de movimiento de tarjetas usuarias por movimiento, se abrirá un estado de todas las transacciones hechas por los funcionarios autorizados en un periodo determinado. En este estado se muestra la fecha, hora, el lugar, el monto y otros detalles; especificados por el funcionario autorizado. Ver figura 32.

BNCR - Internet Banking - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Banco Nacional de Costa Rica (CR) https://www.bnonline.fi.cr/BNCR.InternetBanking.Web/Internet\_BankingPC.aspx

Bienvenido a BNCR - Internet Banking

Escuela Rafael Iglesias Castro, Bagaces, Guanacaste

Accesos Directos | Preferencias | Cuentas | Préstamos | Tarjetas | Entretenimiento | BN-Pagos | Inversiones | BN-Vital | BN-Fondos | BN-P@guese

Desconexión

Avisos Importantes

Mis Pagos

Saldos y movimientos

Pago de tarjetas

Pago de préstamos

Cuentas Servibanca

BN-Celular

Transferencias:

Incluir Favoritas

Cuentas del BNCR

Hacia otros bancos

Desde otros bancos

Ahorro Programado

Remesas

Recarga Celular

Mapa del Sitio

Referencia	Fecha	Hora	Detalle	Monto	Placa	Kms.	Litros
0000001701	03/09/2010	11:35	SERVICENTRO FLORENCIA	18,300.00	265136	0	0
00000070271	08/09/2010	01:53	SERVICENTRO SANTAMARIA	25,000.00		0	0
00000102185	10/09/2010	04:49	SERVICENTRO SANTAMARIA	16,923.00		0	0
00000116433	11/09/2010	04:02	SERVICENTRO SANTAMARIA	16,002.00		0	0
Total para la tarjeta 4808-5302-3993-0714:				76,225.00			

Tarjeta relacionada: 4808-5302-6806-5689 LUIS CARVAJAL MORA

Referencia	Fecha	Hora	Detalle	Monto	Placa	Kms.	Litros
00000983012	02/09/2010	03:12	MAXISERVICIOS MECO	30,306.00		0	0
00000013347	03/09/2010	20:40	ESTACION DE SERVICIO PANA	21,600.00		0	0
00000054510	06/09/2010	14:24	MAXISERVICIOS MECO	16,000.00		0	0
00000061336	07/09/2010	07:13	MAXISERVICIOS MECO	18,300.00		0	0
00000076646	08/09/2010	13:34	MI SERVICENTRO NARANJO DE	24,205.00		0	0
00000113733	10/09/2010	20:47	ESTACION DE SERVICIO PANA	21,000.00		0	0
00000103283	10/09/2010	11:50	ESTACION DE SERVICIO MUEL	20,000.00		0	0
00000251084	21/09/2010	05:46	ESTACION DE SERVICIO MUEL	15,000.00		0	0
00000279734	22/09/2010	14:58	SERVICENTRO FLORENCIA	24,300.00	265168	0	0

Figura 33. Interfaz de movimiento de tarjetas usuarias.

- Ya finalizado el procedimiento se cerrara la sección de trabajo de BN Internet Banking, en la casilla de desconexión como aparece en la figura 33.

Referencia	Fecha	Hora	Detalle	Monto	Placa	Kms.	Litros
0000001701	03/09/2010	11:35	SERVICENTRO FLORENCIA	10,300.00	265130	0	0
00000070271	08/09/2010	01:53	SERVICENTRO SANTAMARÍA	25,000.00	0	0	0
00000102180	10/09/2010	04:49	SERVICENTRO SANTAMARÍA	16,923.00	0	0	0
00000116433	11/09/2010	04:02	SERVICENTRO SANTAMARÍA	15,952.00	0	0	0
<b>Total para la tarjeta 4806-5302-3993-0714:</b>				<b>76,225.00</b>			

Referencia	Fecha	Hora	Detalle	Monto	Placa	Kms.	Litros
00000982012	02/09/2010	03:12	MAXSERVICIOS MECO	30,308.00		0	0
00000013347	03/09/2010	20:40	ESTACION DE SERVICIO PANA	21,600.00		0	0
00000054810	06/09/2010	14:24	MAXSERVICIOS MECO	18,300.00		0	0
00000061536	07/09/2010	07:13	MAXSERVICIOS MECO	18,300.00		0	0
00000076648	08/09/2010	13:34	MI SERVICENTRO NARANJO DE	24,205.00		0	0
00000113733	10/09/2010	20:47	ESTACION DE SERVICIO PANA	21,000.00		0	0
00000103283	10/09/2010	11:50	ESTACION DE SERVICIO MEL	20,000.00		0	0
00000251084	21/09/2010	05:48	ESTACION DE SERVICIO MEL	15,000.00		0	0
00000279734	22/09/2010	14:56	SERVICENTRO FLORENCIA	24,300.00	265158	0	0

Figura 34. Desconexión del sistema, estando en Movimiento de una maestra.

#### D. Manejo del Movimiento de la Tarjeta TECC

- Se deberá poner el cursor sobre la casilla donde dice Tarjeta. Ver figura 17, esperar que le abra varias opciones, para elegir la opción que dice: “convenio BNCR-RECOPE” y seleccionar con doble clic derecho la opción movimientos de tarjeta TECC. Ver figura. 34.

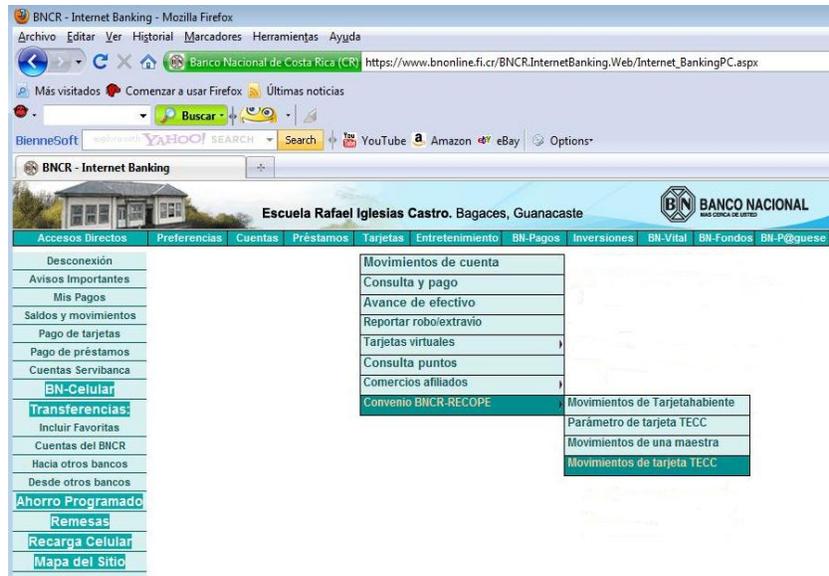


Figura 35. Interfaz de movimiento de una tarjeta TECC

1. Ya seleccionada la opción de movimientos de tarjeta TECC, se abrirá un recuadro con el nombre de “Movimiento de tarjeta TECC, consulta de cuenta maestra”. Luego se tendrá que dar doble clic derecho sobre el número de cuenta que aparece en el costado izquierdo, ahí se abrirán todas las cuentas de los funcionarios autorizados, en donde se podrá consultar el número de tarjeta designada para cada funcionario. Ver figura 35.

Número	Nombre	Organización
<a href="#">01028-01-00-00-00</a>	SEDE REGIONAL SAN CARLOS	INSTITUTO TECNOLOGICO DE COSTA
1		

Figura 36. Consulta de cuenta maestra, movimiento de tarjeta TECC

2. Se selecciona dando doble clic derecho sobre el número de tarjeta al funcionario que quiere revisar. Ver figura 36.

Tarjeta:  Nombre:

Tarjeta	Nombre	Marca	Tipo tarjeta	Estado
<a href="#">4808-5302-0044-1717</a>	CARLOS RAMIREZ CAMPOS	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-0810-9431</a>	ORLANDO CORDERO Z	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-0817-8612</a>	EVELIN BUSTOS ROJAS	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-2338-0389</a>	MELVIN MU&OZ TORRES	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-3993-0714</a>	TOMAS GUZMAN H	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-6806-5689</a>	LUIS CARVAJAL MORA	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-8816-5935</a>	ROBERTO GALLARDO L	VISA	TITULAR	Bloqueada
<a href="#">4808-5302-8911-3534</a>	OSCAR LOPEZ VILLEGAS	VISA	TITULAR	Activa
<a href="#">4808-5302-9007-8684</a>	LUIS CARVAJAL MORA	VISA	TITULAR	Bloqueada

Figura 37. Interfaz consultas de movimientos de tarjeta TECC

- Luego se seleccionara el periodo a consultar para ver el movimiento de esa tarjeta durante el periodo. Ver figura 37.

BNCR - Internet Banking - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Banco Nacional de Costa Rica (CR) https://www.bnonline.fi.cr/BNCRInternetBanking.Web/Internet\_BankingPC.aspx

Más visitados Comenzar a usar Firefox Últimas noticias

Buscar

Bienvenido a BNCR - Internet Banking

Escuela Rafael Iglesias Castro. Bagaces, Guanacaste

BANCO NACIONAL

Accesos Directos Preferencias Cuentas Préstamos Tarjetas Entretenimiento BNI-Pagos Inversiones BN-Vital BN-Fondos BN-P@guese

Desconexión  
Avisos Importantes  
Mis Pagos  
Saldos y movimientos  
Pago de tarjetas  
Pago de préstamos  
Cuentas Servibanca  
**BN-Celular**  
**Transferencias:**  
Incluir Favoritas  
Cuentas del BNCR  
Hacia otros bancos  
Desde otros bancos  
**Ahorro Programado**  
**Remesas**  
**Recarga Celular**  
**Mapa del Sitio**

**Movimientos de tarjeta TECC SEDE REGIONAL SAN CARLOS**

Número de tarjeta: 4808-5302-0044-1717  
Nombre: CARLOS RAMIREZ CAMPOS  
Periodo a consultar:

- Al día de hoy
- Fecha último corte
- JULIO - 2010
- JUNIO - 2010
- MAYO - 2010
- ABRIL - 2010
- MARZO - 2010
- FEBRERO - 2010
- ENERO - 2010
- DICIEMBRE - 2009
- NOVIEMBRE - 2009
- OCTUBRE - 2009
- SEPTIEMBRE - 2009
- AGOSTO - 2009

Figura 38. Interfaz del periodo de consulta en movimiento de tarjeta TECC

- Ya seleccionado el periodo seleccionado, saldrá un informe detallado que indicando todas las transacciones hechas con la tarjeta del BNCR-RECOPE. Ver figura 38.

**Movimientos de tarjeta TECC SEDE REGIONAL SAN CARLOS Al día de hoy**

Número de tarjeta: 4808-5302-0044-1717  
Nombre: CARLOS RAMIREZ CAMPOS  
Fecha corte: 29 SEPTIEMBRE 2010

Total débitos: 337,204.00      Total créditos: 0.00

Referencia	Fecha	Establecimiento	Monto	Placa	Kms.	Litros
00000930178	30/08/2010	BOMBA SANTA INES	22,000.00		0	0
00000958585	31/08/2010	ESTACION DE SERVICIO LA L	22,500.00		0	0
00000979906	01/09/2010	GASOLINERA SERVICENTRO NA	19,700.00		0	0
00000986556	02/09/2010	ESTACION SERVICIO LIMA	29,000.00		0	0
00000007278	03/09/2010	BOMBA SANTA INES	26,000.00		0	0
00000066256	07/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	18,000.00		0	0
00000097848	09/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	15,003.00		0	0
00000087478	09/09/2010	ESTACION DE SERV RIO CUAR	24,000.00		0	0
00000152375	14/09/2010	MAXI SERVICIO MECO	23,501.00	205207	0	0
00000185511	16/09/2010	ESTACION DE SERVICIO LA L	26,000.00		0	0
00000190084	17/09/2010	ESTACION SERVICIO LIMA	21,000.00		0	0
00000237171	20/09/2010	SERVICENTRO SANTAMARIA	20,000.00		0	0
00000275460	22/09/2010	MAXI SERVICIO MECO	28,000.00	656886	0	0
00000319908	23/09/2010	BOMBA SANTA INES	19,000.00		0	0
00000306032	23/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	22,500.00		0	0

Figura 39. Informe de todas las transacciones realizadas por un funcionario que cuente con la tarjeta del BNCR-RECOPE, para el pago de combustible.

- Ya finalizado el procedimiento se cerrara la sección de trabajo de BN Internet Banking, en la casilla de desconexión como aparece en la figura 39.

**Movimientos de tarjeta TECC SEDE REGIONAL SAN CARLOS Al día de hoy**

Número de tarjeta: 4808-5302-0044-1717  
Nombre: CARLOS RAMIREZ CAMPOS  
Fecha corte: 29 SEPTIEMBRE 2010

Total débitos: 337,204.00      Total créditos: 0.00

Referencia	Fecha	Establecimiento	Monto	Placa	Kms.	Litros
00000930178	30/08/2010	BOMBA SANTA INES	22,000.00		0	0
00000958585	31/08/2010	ESTACION DE SERVICIO LA L	22,500.00		0	0
00000979906	01/09/2010	GASOLINERA SERVICENTRO NA	19,700.00		0	0
00000986556	02/09/2010	ESTACION SERVICIO LIMA	29,000.00		0	0
00000007278	03/09/2010	BOMBA SANTA INES	26,000.00		0	0
00000066256	07/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	18,000.00		0	0
00000097848	09/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	15,003.00		0	0
00000087478	09/09/2010	ESTACION DE SERV RIO CUAR	24,000.00		0	0
00000152375	14/09/2010	MAXI SERVICIO MECO	23,501.00	205207	0	0
00000185511	16/09/2010	ESTACION DE SERVICIO LA L	26,000.00		0	0
00000190084	17/09/2010	ESTACION SERVICIO LIMA	21,000.00		0	0
00000237171	20/09/2010	SERVICENTRO SANTAMARIA	20,000.00		0	0
00000275460	22/09/2010	MAXI SERVICIO MECO	28,000.00	656886	0	0
00000319908	23/09/2010	BOMBA SANTA INES	19,000.00		0	0
00000306032	23/09/2010	MAXISERVICIOS MECO	22,500.00		0	0

Figura 40. Desconexión del sistema, estando en el movimiento de la tarjeta TECC.

# VII Capítulo

## Conclusiones y Recomendaciones



---

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. El Área de Transportes tiene la necesidad de contar con un Manual de Procedimientos, que permita a los Funcionarios del Área como a los demás miembros de la comunidad Institucional de la Sede, conocer y aplicar la forma más eficiente y eficaz de realizar los procesos que tienen a su cargo.
2. El Organigrama Estructural de la Institución se encuentra desactualizado, ya que su última modificación fue en el año 2008 y desde entonces se han presentado cambios en el mismo.
3. Algunos de los formularios o documentos con los que cuenta el Área de Transporte no cumplen con su fin, ya que no cuentan con la información necesaria o bien no tiene el espacio suficiente para escribir los datos solicitados y además algunos de los datos solicitados deben ser nuevamente valorados y actualizados.
4. El Reglamento de Transportes o Normativas que regulan el uso de los Vehículos Institucionales, no están siendo aplicados tanto por los Choferes como los Funcionarios no Choferes.

## Recomendaciones

- Utilizar el Manual de Procedimientos como una herramienta en procesos de inducción en el Área de Transportes de la Sede Regional del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Divulgar y hacer de conocimiento y cumplimiento al Manual de Procedimiento propuesto, a los encargados de realizar los procedimientos, ya que es una guía que permite mejorar la ejecución de los mismos.
- Brindarle capacitación a los funcionarios con respecto a los procedimientos establecidos en el Área, en la cual se desempeña cada uno de ellos. También es importante que el empleado cuente con un ejemplar del Manual de Procedimientos para que este tenga una base referencial, en la cual pueda verificar cuál es la vía establecida para desempeñar un proceso determinado.
- Se deben actualizar algunos de los formularios y documentos a utilizar para mejorar la calidad y cantidad de la información requerida, para que cumpla adecuadamente sus fines.
- Elaborar o adquirir un programa de cómputo para la realización de algunos de los procedimientos, debido a que se realizan en Microsoft Excel o Microsoft Word, una solución en este sentido evitaría la duplicidad de funciones, al tener que llevar un control cruzado entre los diferentes formularios.
- Divulgar las medidas básicas a la hora de utilizar un vehículo Institucional para poder sensibilizar a los Funcionarios autorizados por el Área de Transportes sobre la importancia de revisar el vehículo antes y después de cada gira para seguridad Institucional y personal.
- Debido a que el presente estudio solo contempla el Manual de Procedimientos del Área de Transportes, sería valioso que se aplicaran

otras herramientas de Análisis Administrativo como un estudio de Clima Organizacional, así ayudaría al Área de Transportes a mejorar y a ser más competitiva de cara a las crecientes necesidades Institucionales.

- Se recomienda que cada vez que se hagan modificaciones al Organigrama de la Sede se actualice, para que las personas externas a la Sede puedan conocer la estructura organizacional de la Sede Regional tal y como es.

## BIBLIOGRAFÍA

Alegsa. (1998). *Alegsa*. Recuperado el 19 de 08 de 2010, de [www.alegsa.com.ar/Dic/manual%20de%20usuario.php](http://www.alegsa.com.ar/Dic/manual%20de%20usuario.php)

Benassini, M. (2001). *Introducción a la Investigación de Mercados: un enfoque para América Latina*. México: Pearson.

Bernal Torres, C., & Sierra Arango, H. (2008). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI*. México: Pearson.

Corrales Villalobos, B. I. (5 de Noviembre de 2008). Elaboración de un Manual Organizacional y de un Manual Descriptivo de Procedimientos para la Dirección de Sede y la Dirección Administrativa de la Sede Regional del ITCR en San Carlos. San Carlos, Alajuela, Costa Rica.

Definición.de. (2008). *Definición.de*. Recuperado el 12 de 08 de 2010, de <http://definicion.de/investigacion/>

Franklin Fincowsky, E. (1998). *Organización de Empresas*. México: McGraw Hill.

Franklin Fincowsky, E. B. (2001). *Organización de Empresas*. México: McGraw Hill.

Gómez Barrantes , M. (s.f.). *Elementos de Estadística Descriptiva*. San José: EUNED.

Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , P. (2004). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

ITCR. (s.f.). [www.tec.ac.cr](http://www.tec.ac.cr). Recuperado el 13 de 08 de 2010, de <http://www.itcr.ac.cr/reglamentos/Consultas/consultarR1.asp?n=311>

koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración Una perspectiva global*. México: McGraw Hill.

Martínez Gutiérrez, B. (Agosto de 1999). *El Análisis Administrativo*. San Carlos.

Méndez Álvarez , C. (2009). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa.

MIDEPLAN. (Mayo de 2007). <http://www.mag.go.cr>. Recuperado el 10 de Agosto de 2010, de <http://www.mag.go.cr/circulares/upe-manual-organigramas.pdf>

Mintzberg, H. (2001). *Diseño de las Organizaciones Eficientes*. El Ateneo.

Weiers, R. (1986). *Investigación de Mercados*. México: Prentice Hall.

## APÉNDICE

### Cuestionario para el Levantamiento de Procesos

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional de San Carlos

El siguiente cuestionario se realiza con el fin de recolectar información que sirva como base para la elaboración de un documento formal de dicho proceso. Toda la información brindada será de carácter confidencial.

1. Nombre del Procedimiento

---

---

2. Encargado del proceso y puesto que ocupa

---

3. Nombre completo de su jefe inmediato y puesto que ocupa

---

---

---

4. ¿Quiénes son las personas que están involucradas en el procedimiento?

---

---

---

---

5. ¿Cuál es el propósito principal de este procedimiento?

---

---

---

---

6. Existe alguna norma o política que se utilizó en la ejecución del proceso

---

---

---

---

7. Se utilizan documentos internos y externos en el desarrollo de proceso

1. Sí. ¿Cuáles?                      2. No. Continuar en la pregunta #8

Documentos internos

---

---

---

---

Documentos Externo

---

---

---

---

8. ¿Durante el desarrollo del procedimiento se utilizan formularios?

1. Si continuar              2. No ( pasar a la pregunta 10 )

9. ¿Cuáles formularios utiliza en el proceso?

---

---

---

---

10. ¿Considera usted que existen términos o conceptos dentro del procedimiento que requieren ser detallados para mejorar su comprensión?

Sí. ¿Cuáles?                      No. Continuar en la pregunta 10

---

---

---

---

11. ¿Qué herramientas se utilizan para llevar a cabo el procedimiento, incluir (software y Hardware, etc.)?

---

---

---

---



