“Manual de procedimientos de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR)”

JUDESUR
Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas
Teléfono 2775-0496 / 2775-2264 Fax 2775-1884 Email: judesur@ice.co.cr www.judesur.go.cr
Golfito, Puntarenas, Costa Rica Mayo, 2016

CICAP

Índice	
Introducción	3
Planificación y Desarrollo Institucional	4
P-PLA-01 Planificación Institucional	5
Mercadeo	19
P-MER-01 Elaboración y seguimiento del plan de mercadeo	20
Comunicación	27
P-COM-01 Imagen institucional	28
P-COM-02 Comunicación interna y externa	32
Asesoría Legal	38
P-LEG-01 Asesoría legal	39
Contraloría de Servicios	49
P-CS-01 Contraloría de servicios	50
Gestión de Becas y Financiamiento	61
P-GBF-01 Gestión de becas de secundaria	62
P-GBF-02 Gestión de financiamiento de estudios superiores	75
Gestión de proyectos de desarrollo	90
P-GPD-01 Calificación de idoneidad	91
P-GPD-02 Recepción, revisión y análisis del proyecto	98
P-GPD-03 Aprobación y formalización de proyectos de desarrollo	109
P-GPD-04 Control de avance de proyectos de desarrollo	115
Gestión del Depósito Libre Comercial de Golfito	125
P-DLC-01 Relación con los concesionarios	126
P-DLC-02 Gestión administrativa del DLCG	132
Gestión de Ingeniería y Mantenimiento	141
P-ING-01 Gestión del mantenimiento y de proyectos de mejora	142
Proveeduría institucional	152
P-PRO-01 Proveeduría institucional	153
Gestión administrativa	175
P-ADM-01 Transportes	176
P-ADM-02 Gestión del archivo	185
P-ADM-03 Servicios generales	192
Gestión financiera	194
P-FIN-01 Presupuesto institucional	195
P-FIN-02 Gestión contable	208
P-FIN-03 Tesorería	213
P-FIN-04 Gestión de inversiones	218
P-FIN-05 Cuentas por cobrar	224
P-FIN-06 Cuentas por pagar	233
Gestión del Capital Humano	239
P-GCH-01 Gestión del Capital Humano	240
P-GCH-02 Gestión de la capacitación	256
Gestión de Tecnologías de la información	266
P-GTI-01 Soporte, mantenimiento y control de activos informáticos	267
Control de documentos del SGI	278
P-CDR-01 Control de documentos y registros	279
Gestión de la mejora	294
P-MEJ-01 Gestión de la mejora	295
Gestión de inventarios y bodegas	302
P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas	303
P-INV-02 Gestión de activos físicos	317

1. Introducción

Sobre el manual:

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo principal servir de instrumento de guía para el funcionamiento eficaz de la Junta de Desarrollo de la Zona Sur (JUDESUR), al establecer de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones sustantivas realizadas por cada una de las unidades orgánicas que la conforman.

Comprende la descripción de los procedimientos documentados que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, ejecución y control de sus procesos, así como la descripción de cómo deben llevarse a cabo las actividades críticas en cada proceso, las responsabilidades, plazos y actores involucrados.

El contenido del manual está definido y elaborado con base en las características propias de JUDESUR, la competencia de su personal, el soporte tecnológico/informáticos disponible y la complejidad de sus procesos e interacciones.

JUDESUR pone a disposición de su personal el presente documento, el cual fue validado por las máximas instancias de la institución, y por lo tanto habrá de contribuir, necesariamente, al mejor desempeño de las funciones de los colaboradores de institución, por tanto, a mejorar sus niveles de eficacia y eficiencia.

El manual estará sujeto a cambios en su contenido a fin de mantenerlo actualizado, cada vez que se presenten modificaciones en la ejecución de los procedimientos de las áreas de trabajo.

Está configurado de manera que se estructuran los procedimientos a partir de los procesos que los originan.

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO

Definir las actividades relacionadas con la Planificación Institucional dentro de los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos por el Sistema Nacional de Planificación.

2. DEFINICIONES

POI: Plan Operativo Institucional**.** Es el instrumento administrativo formulado en concordancia con los planos de mediano y largo plazo, en el que se concreta la política de la entidad, a través de la definición de objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el periodo para el cual se define dicho plan; se precisan los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para obtener los resultados esperados que regirán durante el año correspondiente y en el que se identifican las unidades ejecutoras responsables de los programas de ese plan.

PEI: Plan Estratégico Institucional. Herramienta que define y encauza la planificación Institucional en el mediano plazo, cuya ejecución se materializa por medio del proceso de implementación de los planes anuales operativos y el presupuesto correspondiente.

PND: Plan Nacional de Desarrollo. Instrumento permanente de gestión prospectiva, que permite coordinar y dirigir dentro de un periodo gubernamental, las acciones estratégicas de los órganos, entes y empresas del Estado, según su autonomía constitucional o legal, y los entes públicos no estatales que perciban recursos del Estado, mediante el cual se determinan prioridades y

responsabilidades en la realización y alcance de las metas y los objetivos propuestos.

Unidad ejecutora (UE): Áreas o Departamentos que cuenten con presupuesto durante el periodo presupuestario.

Programa: es la agrupación de actividades y proyectos afines tendientes a brindar productos o servicios de similar naturaleza, a la luz de las políticas y objetivos institucionales. Los programas se definen con criterio funcional en subprogramas y están a cargo de una Unidad Ejecutora.

Presupuesto: Instrumento que expresa en términos financieros el plan anual operativo, mediante la estimación de los ingresos y egresos necesarios para cumplir con los objetivos y las metas de los programas establecidos.

Proyecto de inversión pública: conjunto sistemático de actividades cuya proyección deviene en un incremento en la formación bruta de capital, y cuya ejecución está delimitada en el tiempo, en el espacio y en recursos, dirigido a la consecución de uno o más objetivos, que contribuyan al desarrollo del país.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 5525 “Ley de Planificación Nacional” del 2 de Mayo 1974.
- Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación, (D.E. 37735-PLAN), del 24 de junio del 2013.
- Ley Orgánica de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (JUDESUR) (Expediente 18985)
- Ley 1831 “Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos (LAFRPP)”, septiembre 2001
- Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación presupuestaria y seguimiento y la evaluación estratégica en el sector público en Costa Rica”, MIDEPLAN-Ministerio de Hacienda.
- Directriz DEJ-M-059-2016 “Directriz Modificaciones y presupuestos extraordinarios” de la Dirección Ejecutiva de JUDESUR.

- “Guía metodológica general para la identificación, formulación y evaluación de proyectos de inversión pública”, MIDEPLAN.
- **P-FIN-01 Presupuesto Institucional**
- **P-CDR-01 Control de documentos y registros.**
- **P-MEJ-01 Mejora Continua**
- **P-CS-01 Contraloría de Servicios.**
- **F-PLA-01 Control y Seguimiento del POI**
- **F-FIN-01 Cronograma Plan Presupuesto**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Formulación, aprobación y control del Plan Operativo Institucional (POI) (4.2.)
- Formulación, aprobación, control y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) (4.3.)
- Formulación e implementación del Programa Estratégico Institucional de Inversiones Públicas (4.4.)
- Control y rediseño de los procesos de organización y administrativos (4.5.)
- Comunicación y coordinación con entes externos (4.6.)

4.2. Formulación, aprobación y control del Plan Operativo Institucional (POI)

Formulación y aprobación

4.2.1. El Encargado de la Unidad de Planificación, en adelante UPI, verifica como mínimo anualmente las pautas o lineamientos para la realización del Plan

Operativo Institucional, en adelante POI, emitidos por MIDEPLAN, Contraloría General de la República y Ministerio de Hacienda.

4.2.2. Remite a los Encargados de Unidad Ejecutora, en adelante UE, involucrados en la elaboración del POI comunicado interno con información sobre los lineamientos y especificando los plazos límites, donde incluye al menos:

- Lineamientos técnicos y metodológicos
- Plan Nacional de Desarrollo, indicando objetivos y metas que corresponden a la institución.
- Plan Estratégico Institucional
- Oficio de solicitud de la elaboración del POI donde indica los plazos límites
- Prioridades institucionales del periodo
- Pendientes del POI del periodo anterior
- Normativa relevante vigente, incluyendo el documento "Lineamientos técnicos y metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria y Seguimiento y la Evaluación Estratégica en el sector público de Costa Rica" de MIDEPLAN.
- Formularios para la recolección de información, los cuales se encuentran en **Anexo 1**:
    - Matriz de Articulación Plan Presupuesto
    - Ficha Técnica
    - Ficha del Programa Institucional de Inversión Pública

4.2.3. Solicita al Encargado de Presupuesto aquellos insumos de información necesarios para delinear de manera general el contenido presupuestario del POI, entre otros:

- Proyección de ingresos y egresos.
- Información estadística sobre comportamiento presupuestario del POI de ejercicios anteriores.
- Información sobre el límite de gasto.

- Información sobre superávit disponible.

4.2.4. El Encargado de UPI debe coordinar una reunión de arranque de ejecución del POI con los Encargados de UE, Encargado de presupuesto y la Dirección Ejecutiva, donde:

- Se revisa, aclara y se realizan observaciones referentes a la documentación entregada (punto 4.2.2.) y la información estadística suministrada por el Encargado de Presupuesto.
- Se definen acciones de capacitación o asesorías necesarias para los diferentes encargados de UE que así lo requieran.
- Se define y aprueba el cronograma de trabajo, el cual debe integrarse al **F-FIN-01 Cronograma Plan Presupuesto** de elaboración y ejecución del Plan Presupuesto

Los temas tratados, acuerdos y pendientes de esta sesión deben quedar registrados **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo.**

4.2.5. Los encargados de UE proceden a registrar la información solicitada en los formularios, que esta subdividida en los cuatro programas definidos por la institución:

- Programa Administración
- Programa Depósito
- Programa Desarrollo
- Programa Becas

Para ello deben apoyarse y consultar lo descrito en los lineamientos técnicos y metodológicos de MIDEPLAN suministrados por el Encargado de UPI, quien a su vez asesora de manera constante durante esta actividad. Los formularios y cualquier otra información solicitada deben presentarse estrictamente en el plazo definido en el cronograma. Para efectos del cálculo presupuestario, cada Encargado de UE debe incluir en el módulo de presupuesto del SIAF-Avance en

el “formulario de presupuesto” los montos de estas partidas que corresponden al POI.

4.2.6. En caso de existir observaciones, los devuelve a los encargados de UE para que procedan a su corrección, para lo que se establece un plazo máximo de tres días hábiles

4.2.7. El Encargado de UPI, con la colaboración del Encargado de Presupuesto, debe analizar la correcta articulación del contenido de todos los instrumentos de planificación con el presupuesto presentado para cada programa, su pertinencia técnica y metodológico de acuerdo a los lineamientos establecidos por el MIDEPLAN, y el grado de vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y con el Plan Estratégico Institucional (PEI).

4.2.8. El Encargado de UPI debe establecer una metodología que permita la identificación y evaluación de los riesgos que pueden afectar la consecución de objetivos y metas incluidos en el POI. Utilizando esta metodología y en consenso con el Encargado de la UPI, los Encargados de UE deben identificar y evaluar los posibles riesgos inherentes a las actividades programadas, y deben determinar:

- Impacto o relevancia.
- Probabilidad o frecuencia de ocurrencia.
- Plan de acciones correctivas o de mitigación del riesgo.

4.2.9. El Encargado de la UPI debe consolidar la información contenida en los instrumentos de planificación así como la información estadística analizada y preparar el informe de POI para su revisión por parte de la Dirección Ejecutiva quien realiza este ejercicio en conjunto con el Encargado de la UPI, el Encargado de Presupuesto y el Asesor de la Dirección Ejecutiva. Realizada la revisión, Dirección Ejecutiva dispone de cinco días hábiles para emitir criterio.

4.2.10. Posterior al visto bueno de Dirección Ejecutiva, se traslada para su revisión y aprobación final por parte de la Junta Directiva.

4.2.11. La Junta Directiva analiza la documentación en un plazo no mayor a 8 días (o en la siguiente sesión).

4.2.12. En caso de requerir modificaciones o revisiones devuelve la documentación a la Dirección Ejecutiva, quién cuenta con un plazo 8 días hábiles para su resolución.

4.2.13. Aprobado por Junta Directiva, se registra en acta y se devuelve al Encargado de UPI para que coordine su envío al Ministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social (Ministro Rector) para que realice la validación de la vinculación del POI con el PND.

4.2.14. Una vez obtenida esta validación, el POI se incluye dentro del Plan Presupuesto Institucional. Luego de las revisiones y validaciones descritas en el **P-FIN-01 Presupuesto Institucional** es remitido a la Contraloría General de la República para su aprobación o improbación en un periodo máximo de 30 días hábiles.

Control

4.2.15. El Encargado de UPI utiliza como instrumento principal de control el **F-PLA-01 Control y Seguimiento del POI** donde se incluye un plan de trabajo, cronograma de ejecución, matriz de control por programa donde se incluyen las metas, sus etapas y el grado de avance en la consecución de la meta y en la ejecución presupuestaria.

4.2.16. Mensualmente, los Encargados de UE involucrados en el POI deben cumplir con las siguientes actividades:

- Antes del día 5 de cada mes, deben remitir el avance de metas y su alcance presupuestario al Encargado de UPI con copia a la Dirección Ejecutiva, utilizando el F-PLA-01 Control y Seguimiento del POI y adjuntado cualquier información relevante, así como realizando análisis de los datos por medio de gráficos, cuadros y similares.
- Asistir a reunión de seguimiento, el día 10 de cada mes, o el día señalado en el cronograma.

- Presentar los planes de acción correctivos, el día 15 de cada mes o el día señalado en el cronograma.
- Presentar los avances de los planes de acción, en la siguiente sesión mensual de seguimiento.

4.2.17. En el informe de avance de metas y su alcance presupuestario cada Encargado de UE debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Descripción de metas definidas en el POI
- Estatus de ejecución de la meta
- Justificación del incumplimiento y responsable (tanto interno como externo)
- Descripción del plan de acción y plazo para subsanar el incumplimiento

4.2.18. Cada trimestre el Encargado de UPI debe elaborar un informe de avance a la Junta Directiva evaluando la ejecución al POI.

4.2.19. Las revisiones por entes externos del Plan Presupuesto donde se incluye el POI están descritas en el **P-FIN-01 Presupuesto Institucional**.

4.2.20. La metodología para realizar las modificaciones presupuestarias y el trámite de presupuestos extraordinarios, donde se incluye el nivel de participación del Encargado de la UPI, esta descrita en el **P-FIN-01 Presupuesto Institucional.**

4.3. Formulación, aprobación, control y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI)

Formulación y aprobación

4.3.1. El Plan Estratégico Institucional, en adelante PEI, es un plan que integra la filosofía institucional, los lineamientos generales de actuación, las estrategias básicas y es el marco de referencia para los planes y acciones anuales.

Establece la actuación integral futura que desea conseguir la institución y se concreta por medio de los planes operativos, donde se define los aspectos clásicos de la planificación: el cómo, cuándo, quién, con qué y cuánto. Su horizonte temporal es de cuatro años y deberá estar aprobado en el primer semestre del año siguiente a cambio de gobierno[1].

4.3.2. El PEI siempre debe estar alineado con lo descrito en el PND de manera general para todas las instituciones del Estado y para el sector en que se desenvuelve la institución. Deberá estar alineado con el Plan Regional Territorial, elaborado por el Instituto de Desarrollo Rural (INDER)[2].

Según lo definido en el art. 7 de la Ley de JUDESUR, tomará en cuenta los siguientes ejes transversales:

- Garantía integral de derechos y enfoque diferencial.
- Fortalecimiento para la equidad
- Fortalecimiento de la región y funcionalidad del territorio
- Priorización para familias y personas en situación de pobreza extrema

4.3.3. El máximo responsable de la elaboración, seguimiento, control y actualización del PEI es el Encargado de UPI, pero es responsabilidad de la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva y Encargados de UE y Jefaturas de Departamento colaborar activamente en el desarrollo de las actividades mencionadas, así como proveer los insumos informativos analizados y depurados que permitan al Encargado de UPI realizar eficientemente esta labor.

4.3.4. La elaboración del PEI, debe iniciar a falta de un semestre para que se cumpla el cuarto año del PEI anterior.

4.3.5. Por la importancia tan relevante del ejercicio de elaboración del PEI, la Junta Directiva debe designar un grupo de trabajo multidisciplinar que debe ser liderado por el Encargado de UPI y que debe estar conformado por al menos los siguientes miembros: Dirección Ejecutiva, Asesor de Dirección Ejecutiva,

[1] Según lo descrito en el Art.6 de la Ley Orgánica de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (JUDESUR)

[2] Según lo descrito en el Art.6 de la Ley Orgánica de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR)

Jefaturas de los Departamentos y si se considera necesario un Asesor Externo. La designación de este grupo de trabajo se debe registrar en acta de Junta.

4.3.6. El Encargado de UPI es el responsable de definir una metodología robusta para la elaboración, seguimiento, control y actualización del PEI, la cual debe utilizar como insumo inicial de información los lineamientos técnico-metodológicos establecidos por el MIDEPLAN, lo establecido en el PND, los lineamientos generales institucionales establecidos por la Junta Directiva y Dirección Ejecutiva, los proyectos u objetivos no cumplidos del PEI anterior y lo descrito en este procedimiento.

4.3.7. La metodología y estructura (contenidos) para la elaboración, seguimiento, control y actualización del PEI, debe contemplar al menos las cuatro grandes fases de la planificación estratégica:

- Fase de análisis de los elementos filosóficos: Misión, Visión, Valores y Políticas
- Fase de análisis situacional: interno y externo.
- Fase de definición de elementos operativos: Objetivos, Estrategias, Planes de Acción e Indicadores de Desempeño.
- Fase de definición de mecanismos de medición y evaluación de resultados.

4.3.8. La metodología y estructura (contenidos) debe ser consensuada con el grupo multidisciplinar y aprobada por la Dirección Ejecutiva de manera formal.

4.3.9. Una vez aprobada la metodología, el Encargado de UPI debe convocar a una sesión con el grupo multidisciplinar como evento inicial de la elaboración del PEI, donde se formaliza la metodología y estructura (contenidos) a utilizar, se comunican todas las pautas o lineamientos para la elaboración del PEI, presenta a discusión y análisis los instrumentos para la recolección y análisis de la información necesaria, los informes de diagnósticos o estudios previos, las evaluaciones del PND y cualquier otra información relevante y por último se debe elaborar un plan y cronograma de trabajo, que será aprobado por la Dirección Ejecutiva.

4.3.10. El grupo multidisciplinar procede a la ejecución del plan de trabajo según el cronograma establecido, con la asesoría constante del Encargado de UPI quién debe velar por la calidad de los insumos de información y el cumplimiento estricto de cada fase.

4.3.11. Una vez recabada, analizada y depurada toda la información, se estructura el borrador del PEI y el Encargado de UPI lo remite a la Dirección Ejecutiva para su revisión y validación, consensuando las observaciones y correcciones con el Encargado de UPI.

4.3.12. Incorporadas todas las observaciones, se presenta por parte del Encargado de UPI a la Junta Directiva, para su discusión y aprobación mediante su registro en acta de Junta.

4.3.13. El Encargado de UPI una vez verificadas todas las aprobaciones, procede a la divulgación oficial a todo el personal de la institución y a su publicación en la página web de la institución.

Control y actualización

4.3.14. El seguimiento del PEI será coordinado por el Encargado de UPI y se realizará a partir de los compromisos adquiridos por los diferentes responsables en los planes de acción y líneas estratégicas, por lo cual se tomara como base esas programaciones contenidas en el PEI.

4.3.15. Con frecuencia semestral, los responsables de las líneas estratégicas deben remitir un informe de avance al Encargado del PEI sobre las actuaciones realizadas, para ello deben hacer referencia a toda la información necesaria para evaluar el grado de avance en los planes de acción, evidencias de los logros obtenidos, notificar sobre las principales incidencias o restricciones enfrentadas y las nuevas acciones o actividades necesarias para corregir el rumbo.

4.3.16. El Encargado de UPI debe convocar a reuniones de análisis y seguimiento en el desarrollo del PEI en los momentos que sean pertinentes y cuyo resultado servirán de insumo para los informes de seguimiento.

4.3.17. El Encargado de UPI debe consolidar y analizar, evaluar la pertinencia de las acciones correctivas y dar retroalimentación a los responsables de línea estratégica, y elaborar un informe consolidado para ser presentado a la Junta Directiva, bajo la revisión y aprobación de Dirección Ejecutiva. Este informe deberá ser presentado semestralmente a la Junta.

4.3.18. Cualquier modificación del PEI podrá iniciarse hasta después de un año de promulgado.

Al tercer año de la puesta en marcha del PEI, se debe realizar una valoración de su ejecución, donde participará la Junta Directiva, la Auditoria Interna y la Dirección Ejecutiva. Deberán tomarse en cuenta el criterio de las Municipalidades de Golfito, Corredores, Buenos Aires, Osa y Coto Brus.

4.4. Formulación e implementación del Programa Estratégico Institucional de Inversiones Publicas

4.4.1. El Encargado de UPI es el responsable de formular e implementar el Programa Estratégico Institucional de Inversiones Públicas, con el apoyo de los Encargados de UE. Para ello debe seguir los lineamientos establecidos por MIDEPLAN en la "Guía metodológica general para la identificación, formulación y evaluación de proyectos de inversión pública", y cualquier otra información pertinente

4.4.2. Debe utilizar instrumentos tales como la "Ficha del Programa Institucional de Inversión Pública", incluida en el Anexo 1 de este informe, el cual forma parte en la metodología de elaboración del POI, así como cualquier otro instrumento incluido en los lineamientos y directrices de esta actividad.

4.4.3. Al formular el Programa Institucional de Inversiones Públicas, el encargado de UPI debe verificar su concordancia con las prioridades establecidas en el PND, el PEI y las Políticas de Endeudamiento Público

4.4.4. El Encargado de UPI debe inscribir los proyectos de inversión pública en el Banco de Proyectos de Inversión Pública del MIDEPLAN, y establecer los mecanismos para el seguimiento de su ejecución.

4.5. Control y rediseño de los procesos de organización y administrativos

4.5.1. El Encargado de UPI es el responsable de la identificación y actualización del mapa de procesos de la institución, así como su descripción a través de procedimientos adecuados y actualizados.

4.5.2. Cualquier sugerencia de actualización o modificación de los procedimientos realizada por los líderes de proceso debe ser revisada y validada en primera instancia por el Encargado de UPI, y aprobada por Dirección Ejecutiva. Para el caso de formularios e instrucciones de trabajo, la aprobación estará a cargo del Encargado de UPI. La descripción completa del control de documentos esta descrita en el **P-CDR-01 Control de documentos y registros.**

4.5.3. El Encargado de UPI debe fomentar y asegurar que se lleva a cabo un registro adecuado de incidencias y no conformidades durante el desarrollo de los procesos definidos por la Institución, así como el análisis de causa raíz de las desviaciones de no conformidades relevantes y evaluar la eficacia de las acciones correctivas emprendidas por las diferentes Jefaturas de la Institución. La metodología detallada para esta actividad se encuentra descrita en el **P-MEJ-01 Mejora Continua.**

4.5.4. El Encargado de UPI debe apoyar y trabajar en estrecha colaboración con el Contralor de Servicios para realizar el análisis y evaluación de las quejas y reclamos realizados por los distintos usuarios para asegurar el cumplimiento de lo descrito en el **P-CS-01 Contraloría de Servicios.**

4.5.5. El encargado de UPI debe apoyar de manera integral a la Dirección Ejecutiva para la realización de labores de control interno en los procesos y valoración de riesgos institucionales, alineados con la planificación institucional y conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la Republica.

4.5.6. El Encargado de UPI debe liderar la realización de estudios técnicos para determinar mejoras en la estructura organizacional y ocupacional de la institución.

4.6. Comunicación y coordinación con entes externos

4.6.1. El Encargado de UPI es el responsable de cooperar y coordinar todas las actividades pertinentes con las Secretarias Sectoriales para una efectiva integración con el respectivo sector. Debe propiciar alianzas para desarrollar procesos de planificación conjuntos y de responsabilidad compartida.

4.6.2. Debe fungir como el interlocutor principal de la institución con entes externos relacionados con la gestión de JUDESUR en actividades tales como presentar las solicitudes de información, aplicación de directrices y lineamientos y similares. Dentro de los entes externos principales, se encuentran, entre otros:

- MIDEPLAN
- Ministerio de Hacienda
- Contraloría General de la República
- Gobiernos locales

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/02/16	Versión Inicial

MERCADEO

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que describan el diseño, elaboración, aprobación, realización y control del plan de mercadeo y publicidad anual.

2. DEFINICIONES

ACODELGO: Asociación de Concesionarios del Depósito Libre Comercial de Golfito.

Comisión de Enlace de Mercadeo DLCG: Comisión formada por administradores del DLCG, responsable de Mercadeo y Jefatura del DLCG.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **F-MER-01 Plan de mercadeo y publicidad**
- **F-MER-02 Plan de medios**
- **F-MER-03 Informe de avance de ejecución del plan de mercadeo y publicidad**
- **F-MER-04 Hoja de ruta de evento**
- **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Diseño y aprobación del plan de mercadeo y publicidad (4.2.)
- Ejecución del plan de mercadeo y publicidad (4.3.)

- Control y seguimiento del plan de mercadeo y publicidad (4.4.)
- Medición del impacto del plan de mercadeo y publicidad (4.5.)

4.2. Diseño del plan de mercadeo y publicidad

4.2.1. Es responsabilidad del Encargado de Mercadeo el diseño de un plan de mercadeo y publicidad con periodicidad anual, el cual se realiza durante el mes de octubre.

4.2.2. El diseño del plan de mercadeo y publicidad comprende las siguientes fases:

a) Revisión y estudio del Plan Estratégico Institucional y metas institucionales.

b) Revisión y estudio del Plan Nacional de Desarrollo.

c) Revisión de estadísticas de visitación e ingresos del DLCG a Hacienda

d) Estudio de mercado, el cual puede ser realizado por entidad externa y debe contemplar el posicionamiento de JUDESUR y el posicionamiento de mercado del DLCG, definiendo entre otros aspectos su mercado meta. El estudio de mercado debe contemplar insumos de información tales como encuestas telefónicas, encuestas a concesionarios, entrevistas a comerciantes de la zona, visitantes del DLCG, hoteleros, etc.

e) Estudio para el desarrollo de nuevas actividades comerciales en el DLCG.

f) Reuniones de planificación con las partes involucradas para definir las actividades y el plan de publicidad y promoción a realizar:

- Departamento de Administración del DLCG
- Departamento de Becas
- Departamento de Proyectos de Desarrollo
- Dirección Ejecutiva
- Junta Directiva
- Departamento de Gestión Administrativa

- ACODELGO
- Comisión de enlace de mercadeo del D.L.C.G.

  Los temas tratados y las acciones a ejecutar que se deriven de estas acciones deben registrarse en **F-COM-01 Informe sesión de trabajo**

g) Elaboración de cotizaciones con los proveedores de insumos y medios para la realización del presupuesto.

h) Elaboración del **F-MER-01 Plan de mercadeo y publicidad** indicando entre otros aspectos:

- Análisis FODA
- Objetivo general
- Objetivos específicos que cubran los requerimientos y necesidades de las partes involucradas.
- Plan de publicidad y promoción, tanto a nivel institucional como para el DLCG, mediante el **F-MER-02 Plan de medios.** Este plan debe contemplar medios a nivel local y a nivel nacional.
- Cronograma de actividades
- Plan de inversión (presupuesto)

i) Revisión inicial del **F-MER-01 Plan de mercadeo y publicidad** con las partes interesadas, y posteriormente con la Dirección Ejecutiva para su aprobación.

j) Presentación del plan ante la Junta Directiva de la Institución para su debida aprobación.

k) En caso de requerir ajustes, el responsable de Mercadeo debe realizarlos en un plazo máximo de 15 días. Una vez revisado y modificado, de ser necesario, debe volverse a presentar a la Junta Directiva para su aprobación.

l) La aprobación del Plan de Mercadeo y publicidad se registra como un “acuerdo de Junta”

4.3. Ejecución del plan de mercadeo

4.3.1. Las adquisiciones de bienes o servicios necesarias para la adecuada ejecución del Plan de Mercadeo deben realizarse según lo descrito en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4.3.2. Según el cronograma aprobado por Junta Directiva en el plan de mercadeo y publicidad, se procede a ejecutar durante el año las diferentes actividades de mercadeo, las cuales comprenden:

Publicidad y gestión de medios

4.3.3. Incluye entre otras actividades:

- Sondeo en los medios locales y nacionales para determinar cuáles son aquellos que se ajustan al mercado meta y a las necesidades de las diferentes campañas.
- Diseño de la campaña promocional según los objetivos comerciales definidos previamente con la Administración del DLCG**.**
- Diseño de la campaña informativa según las necesidades de información por parte de la Junta Directiva, la Dirección Ejecutiva u otros departamentos como Becas o Proyectos.
- Solicitud de cotizaciones a los diferentes medios para establecer un presupuesto
- Definición del mix de medios a usar (televisión, radio, prensa escrita, etc.)
- Diseño de los elementos de campaña según el medio (mensaje, idea gráfica, cuña, spot, artículo para prensa, revista, etc.)
- Supervisión de grabación de comerciales y cuñas de radio
- Elaboración de boletines informativos que contienen noticias, entrevistas, eventos, información estadística, entre otros.

4.3.4. En estos casos, previa a la contratación, el encargado de Mercadeo debe reunirse con el departamento solicitante de la publicidad para determinar si las condiciones se encuentran vigentes.

4.3.5. Verificado que las condiciones se encuentran vigentes, el Encargado de Mercadeo procede a realizar una solicitud de suministros en el sistema informático SIAF-Avance según lo estipulado en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**.

Gestión de eventos

4.3.6. Incluye entre otros:

- Actividades con fines comerciales en el DLCG
- Actividades protocolarias
- Actividades promocionales de los Departamentos de Becas y Proyectos de Desarrollo
- Actividades de apoyo al sector turístico, productivo y emprendedor de la zona
- Actividades de proyección a la comunidad
- Atención a visitas oficiales

4.3.7. Las actividades necesarias para una adecuada planificación y programación de un evento deben registrarse en **F-MER-04 Hoja de ruta de evento de mercadeo**

4.3.8. Previo a la realización del evento, el encargado de Mercadeo, se reúne con las parte involucrada para programar y coordinar la realización del evento y debe incluir dentro del **F-MER-04 Hoja de ruta de evento de mercadeo** todas las actividades necesarias para una adecuada planificación y programación del evento, entre otras:

- Presupuesto detallado
- Recursos humanos y materiales necesarios.
- Fechas

- Coordinación y solicitud de permisos con otros entes (Ministerio de Salud, Tránsito, Cruz Roja y similares)
- Personal involucrado
- Logística

4.3.9. En aquellos casos que se requiera la adquisición de bienes o servicios, se procede mediante una "solicitud de suministros" en el sistema informático SIAF-Avance, según lo establecido en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4.3.10. En caso de requerirse, se coordina la difusión del evento en medios (prensa, radio, etc.)

4.3.11. El Encargado de Mercadeo debe supervisar la ejecución del evento en todas sus etapas

4.3.12. Finalizado el evento, Realiza una reunión de cierre del evento con las partes involucradas y registra los resultados obtenidos y lecciones aprendidas en **F-MER-04 Hoja de ruta de evento de mercadeo.**

4.4. Control y seguimiento del plan de mercadeo y publicidad

4.4.1. El encargado de Mercadeo debe revisar de manera continua la ejecución del plan de mercadeo y publicidad.

4.4.2. Mensualmente, el responsable de Mercadeo presenta un informe de gestión a la Dirección Ejecutiva, donde se detallan las actividades planificadas versus realizadas, ejecución presupuestaria, resultados obtenidos y las incidencias más relevantes.

4.4.3. Durante el mes de julio el encargado de Mercadeo presenta el **F-MER-03 Informe de avance de ejecución del plan de mercadeo y publicidad** al Director Ejecutivo y a Junta Directiva, donde incluye un resumen de todas las actividades realizadas tales como eventos, acciones promocionales o de publicidad, así como un desglose de los resultados obtenidos y lecciones aprendidas. Adjuntar al informe material que sustente la información, tal como videos, cuñas de radio, fotografías, etc.

4.4.4. Durante el mes de Diciembre, presenta ante la Dirección Ejecutiva un análisis de la ejecución y propone acciones de mejora para el siguiente año.

4.5. Medición del impacto del plan de mercadeo y publicidad

4.5.1 Mensualmente, el Encargado de Mercadeo, solicita al Encargado de Planificación los reportes enviados por Hacienda respecto a ingresos tributarios y control de la visitación del DLCG. Estos indicadores son enviados por Hacienda a la Dirección Ejecutiva y analizados por el Encargado de Planificación.

4.5.2 El Encargado de Mercadeo es el responsable de dar seguimiento a la ejecución del plan de mercadeo sobre la consecución de los objetivos institucionales definidos en el PAO. Mensualmente se analizan durante la reunión de avance del PAO con los encargados de programas y el Encargado de Planificación la consecución de metas institucionales establecidos, y se analizan y revisan las acciones de mercadeo programadas para la consecución de estos objetivos.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/02/16	Versión Inicial

COMUNICACIÓN

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que describan el diseño, aprobación y uso de la imagen institucional aprobado por JUDESUR

2. DEFINICIONES

Imagen institucional: Es el conjunto de elementos que identifican y distinguen a una institución, entre otros elementos podemos encontrar marcas, logotipos, impresos, colores, uniformes, etc.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **P-PRO-01 Proveeduría institucional**
- **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo**
- **F-COM-02 Boletín.**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Definición de la imagen institucional (4.2.)
- Aplicación y control del uso de la imagen institucional (4.3.)
- Diseños y Formularios de uso institucional (4.4.)

4.2. Definición de la imagen institucional

4.2.1. Es responsabilidad del Encargado de Mercadeo la definición de un libro de marca o guía que permita normalizar el uso de la imagen institucional, donde se definan de manera formal, entre otros:

- Logo y eslogan
- Colores institucionales
- Diseño de uniformes
- Diseño de papelería
- Diseño de rotulación interna y externa
- Diseño de página web
- Formato oficial de correo electrónico

4.2.2. El libro de marca debe reflejar la identidad visual de la Institución, incluyendo cualquier elemento de uso interno y externo, visual y gráfico, que permita distinguir a la institución.

4.2.3. El libro de marca debe ser aprobado por la Dirección Ejecutiva. Es responsabilidad del encargado de Mercadeo comunicar a todos los colaboradores de la institución su aplicación y uso obligatorio.

4.3. Aplicación y control del uso de la imagen institucional

4.3.1. Es responsabilidad de todos los colaboradores de la institución hacer un buen uso de la imagen institucional aprobada, para ello deberán utilizar solo aquellos diseños aprobados para tal efecto y descartar cualquier diseño anterior no aprobado.

4.3.2. El encargado de Mercadeo debe distribuir entre los colaboradores de la institución los logos y diseños contenidos en el libro de marca para su uso de forma eficiente.

4.3.3. Aquellos materiales que usen logotipos y diseños no aprobados deberán ser retirados de forma paulatina con el criterio de unificar la imagen institucional. Para ello, el responsable de Mercadeo junto a la Dirección Ejecutiva

establecerán un cronograma de sustitución de aquellos elementos que no dispongan de la imagen institucional aprobada.

4.3.4. Anualmente se realizara un plan de requerimiento de material publicitario que debe estar Incluido en el Plan de Mercadeo y Publicidad anual. Para ello, los departamentos de DLCG, Becas, Desarrollo, Administración, Comisión de Enlace de Mercadeo y Dirección Ejecutiva, deberán determinar junto al encargado de Mercadeo cuáles son los requerimientos de este tipo de material incluyendo uniformes, afiches, volantes, cupones, brochures, artículos de revista, banners, rotulación, material promocional, stands promocionales, entre otros.

4.3.5. Las cotizaciones y compras de este tipo de material se deben realizar según lo descrito en **P-PRO-01 Proveeduría institucional**, y el encargado de Mercadeo debe supervisar que el diseño y elaboración corresponda con la calidad y características definidas por la institución, y su aprobación final será indispensable para el recibido conforme y trámite de pago al proveedor.

4.3.6. En aquellos casos que se requiera modificación de elementos decorativos o estructurales (vallas, rotulación interna o externa, pintura, etc.) deberá coordinar con el Encargado de Ingeniería y Mantenimiento.

4.4. Formularios y formatos de uso institucional

4.4.1. Los siguientes documentos utilizados en la comunicación formal interna o externa de la institución, tienen una estructura y formato estandarizado y aprobado:

- Memorándum,
- Oficio,
- Informe
- Informe de sesión de trabajo, **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo.**
- Boletín, comunicados institucionales y notas de prensa, mediante el **F-COM-02 Boletín.**

- Firma de correo electrónico. La firma a utilizar debe mantener el siguiente formato, tamaño y tipología de letra

Nombre:	**Ing. Carlos Murillo Barrios.**	(Calibri 14, negrita, azul)
Puesto:	Director Ejecutivo	(Calibri 11, azul)
Institución:	JUDESUR	(Calibri 11, azul)
Teléfono:	**Tel:** (506) 2775-0496 Ext. 101	(Calibri 11, azul)
Correo:	**Email:** cbarrios@judesur.go.cr	(Calibri 11, azul)
Dirección:	**Dirección:** Segundo piso de la Sucursal del BNCR, Barrio Parroquial, Golfito, Puntarenas.	(Calibri 11, azul)

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/02/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la redacción y distribución de los comunicados a lo interno y externo de la Institucion de forma eficiente.

2. DEFINICIONES

Comunicación interna: La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier institución para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus colaboradores, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos institucionales.

Comunicación externa: La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de cualquier medio de comunicación, como a sus usuarios, a los poderes públicos, administraciones locales y regionales, organizaciones internacionales, etc.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **P-GCH-01 Gestión del capital humano**
- **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo**
- **F-GCH-06Plan de inducción inicial**
- **F-COM-02 Boletín**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Comunicación de objetivos institucionales
- Programa de inducción inicial a nuevos colaboradores
- Comunicación interna (4.2.)
- Comunicación externa (4.3.)
- Uso del correo electrónico y atención telefónica (4.4.)
- Trámite de la correspondencia (4.5.)

4.2. Comunicación de objetivos institucionales

4.2.1. Tras la aprobación del POI y el Plan Presupuesto anual por la Junta Directiva, el Director Ejecutivo y las Jefaturas de cada Departamento deben comunicar a sus colaboradores los principales aspectos, metas y objetivos definidos y definir aquellas actividades a realizar para la consecución de los mismos.

4.2.2. Deben además revisar con los colaboradores de cada Departamento la Misión, Visión y Políticas de Calidad de la institución, para verificar el grado de interiorización del mismo.

4.2.3. Mensualmente, las Jefaturas realizan una sesión con su equipo de trabajo, donde se deben analizar:

- El grado de cumplimiento de los objetivos institucionales y del Plan Presupuesto.
- Planificación del trabajo para el próximo mes, basándose en el cumplimiento de metas y objetivos y analizando los resultados del mes anterior.
- Estudio de los procedimientos y actividades del área y su grado de cumplimiento. Los colaboradores deben comunicar aquellas actividades que agregan y que no agregan valor, con el objetivo de mejorar los procesos del área.

Toda reunión de trabajo debe quedar registrada en **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo.** Las Jefaturas de Departamento analizarán los aportes realizados por sus colaboradores y remitir las modificaciones y mejoras propuestas a Encargado de UPI para su análisis.

4.3. Programa de inducción inicial a nuevos colaboradores

4.3.1. Las Jefaturas de Departamento, bajo la coordinación del área de Capital Humano, deben apoyar el programa de inducción a los nuevos funcionarios mediante su participación e involucramiento.

4.3.2. La metodología para la elaboración de la inducción inicial se describe en **P-GCH-01 Gestión del capital humano**

4.3.3. Las Jefaturas deben elaborar el **F-GCH-06 Plan de inducción inicial**, donde se incluye capacitación no solo sobre las tareas a desarrollar en el departamento, sino también sobre los valores y filosofía institucional para los nuevos funcionarios de la institución.

4.4. Comunicación interna

4.4.1. La Dirección Ejecutiva debe establecer aquellos mecanismos necesarios para comunicar internamente la mejora del sistema de gestión institucional, la consecución de objetivos y metas establecidos en los diferentes planes institucionales, los acuerdos con otras instituciones y cualquier información relevante que deba ser de conocimiento de los colaboradores de la institución.

4.4.2. Mensualmente, el Asesor de Dirección Ejecutiva revisa aquella información de interés derivada de:

- Reuniones de control del POI.
- Actas de Junta Directiva
- Información sobre logros y consecución de metas obtenidas por las Jefaturas de Departamento.
- Convenios y colaboraciones realizadas con otras instituciones.
- Cualquier información que considere relevante de ser informada.

4.4.3. Solicita al responsable de Mercadeo comunicar a los colaboradores de la institución mediante el **F-COM-02 Boletín**.

4.4.4. Dependiendo de la relevancia de la información, el responsable de Mercadeo determina el medio a través del cual se comunicará, correo electrónico, pizarra informática, nota en boletín interno, etc.

4.5. Uso del correo electrónico y atención telefónica

4.5.1. El uso de la red y recursos informáticos de JUDESUR está disponible para fortalecer el flujo de información interna y externa, apoyando las diferentes tareas encomendadas para el mejoramiento de las labores.

4.5.2. Como política esencial, todo correo electrónico de carácter no urgente, debe ser leído en un plazo no mayor a seis horas y contestado en un plazo no mayor a doce horas, durante los días hábiles.

4.5.3. El formato para la firma a usar en los correos electrónicos institucionales debe seguir las pautas marcadas en **P-COM-01 Gestión de la imagen institucional.**

4.5.4. El uso permitido del correo electrónico está fundamentado en:

- Navegación y comunicación electrónica relacionadas estrictamente con las labores de la institución
- Comunicación e intercambio de información con personas y organizaciones con el fin de generar negocios y avances relacionados con la actividad de la institución
- La utilización del usuario y la cuenta asignada para acceder a los recursos disponibles para el desempeño adecuado de las labores a cargo.

4.5.5. Se determina una criticidad para los correos electrónicos de donde se derivan las siguientes acciones:

- **Criticidad 1**: Correo cuyo contenido es de máxima importancia y criticidad. El receptor debe darle prioridad absoluta y el emisor debe verificar su correcta recepción mediante llamada telefónica en un

lapso no mayor a media hora. Se marcará con letras mayúsculas en el tema.

- **Criticidad 2**: Correo cuyo contenido es relevante. El receptor debe responder según el plazo estipulado en 4.5.2.
- **Criticidad 3**: Correo informativo, donde se incluye información general importante para el desarrollo de labores, pero no debe ser contestado. Se incluirá “Info” en el tema.

4.5.6. El uso del teléfono asignado por la institución para el desarrollo de las tareas vinculadas al puesto, celular o fijo, estará estrictamente ligado a su uso profesional.

4.6. Comunicación Externa

Mantenimiento de la página web y redes sociales

4.6.1. La página web de JUDESUR (http://www.judesur.go.cr/) es una herramienta de comunicación mediante la cual se informa a los usuarios, entes, proveedores y público en general sobre noticias, información de la institución, permite el acceso a formularios para la solicitud de servicios y aporta información de contacto y de interés general.

4.6.2. Corresponde al Encargado de TI en coordinación con Dirección Ejecutiva y las Jefaturas de Departamento, actualizar la información. Cualquier modificación requerida será solicitada mediante correo electrónico y deberá respetar lo establecido en el libro de marca de la institución en lo referente a formato y diseño.

Administración de redes sociales

4.6.3. Corresponde al Encargado de TI, o al funcionario designado por la institución, publicar en las cuentas habilitadas por la institución en redes sociales los

comunicados de prensa, invitaciones, fotografías e información relevante, con el fin de informar a los usuarios y público en general.

4.6.4. Debe además revisar diariamente las cuentas de las redes sociales, a fin de controlar las consultas y dar respuesta a las mismas.

Vocero institucional

4.6.5. Es responsabilidad del encargado de Mercadeo actuar como vocero institucional en los casos que así sea requerido por la Dirección Ejecutiva y/o Junta Directiva.

4.6.6. La Dirección Ejecutiva o Junta Directiva deben notificar al responsable de Mercadeo la información que debe comunicar y coordinar una reunión con aquellos colaboradores de la institución que aporten información relevante al evento a comunicar.

4.6.7. El responsable de Mercadeo debe preparar un escrito de carácter oficial según los formularios aprobados para tal efecto según lo definido en **P-COM-01 Imagen institucional** donde exponga la información a comunicar y enviarla a Dirección Ejecutiva o Junta Directiva, según haya sido solicitado, para su aprobación.

4.6.8. Es responsabilidad del encargado de Mercadeo comunicar de forma eficiente la información aprobada, ya sea mediante la publicación en medios escritos, o mediante la aparición en televisión o radio.

Comunicados de prensa

4.6.9. Cualquier comunicación escrita realizada por funcionarios de la institución a medios de prensa debe ser aprobado por Dirección Ejecutiva y bajo el formato establecido para tal efecto por la institución, el cual debe mantener lo establecido en el libro de marca institucional.

4.7. Trámite de la correspondencia.

4.7.1. El funcionario encargado de Plataforma de servicios es el responsable de recibir y registrar la correspondencia externa que ingresa a las oficinas de JUDESUR mediante el **F-COM-03 Control de correspondencia externa**.

4.7.2. Una vez recibida, el encargado dispone de quince minutos para realizar la entrega a la dependencia receptora. El funcionario receptor firma el recibido e indica la hora.

4.7.3. La correspondencia generada por los departamentos deben ser registrada y controlada por el funcionario asignado para tal efecto.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/02/16	Versión Inicial

ASESORÍA LEGAL

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para brindar el asesoramiento jurídico a las autoridades superiores y áreas de la Institución, sistematizando y difundiendo los criterios necesarios para interpretar y aplicar las disposiciones legales que normen las actividades de JUDESUR.

2. DEFINICIONES

Recurso de amparo: El recurso de amparo protege los derechos y libertades fundamentales a que se refiere la Ley de la Jurisdicción Constitucional, así como los incluidos en la Constitución Política y en los instrumentos internacionales sobre Derechos Humanos, lo que se traduce en una decidida protección a los derechos de los ciudadanos frente a los posibles excesos de la administración.

Procede contra toda acción, omisión, acuerdo o resolución no fundada en un acto administrativo eficaz de los servidores y órganos públicos, que viole o amenace violar los derechos y libertades fundamentales. No procede el amparo contra las leyes, decretos y reglamentos salvo que se impugnen junto con actos de aplicación individual, o cuando se trate de normas que resulten obligatorias por su sola promulgación. Tampoco procede contra las resoluciones y actuaciones del Poder Judicial; los actos que realicen las autoridades administrativas cumpliendo órdenes judiciales; o los actos y disposiciones del Tribunal Supremo de Elecciones en materia electoral

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **F-LEG-01 Control de documentos recibidos**
- **F-LEG-02 Registro de refrendos**
- **F-LEG-03 Control de juicios**
- **F-MEJ-01 Informe de incidencia**
- **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**
- **I-LEG-01 Instrucción para refrendo de contratos de financiamiento de estudios superiores.**
- **I-LEG-02 Instrucción para refrendo de contratos de desarrollo.**
- **I-LEG-03 Instrucción para refrendo de contratos de proveeduría.**
- **I-LEG-04 Instrucción para refrendo de contratos de la Unidad de Cobro.**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Asesoría y revisión de documentos legales (4.2.)
- Juicios y seguimiento (4.3.)
- Elaboración, revisión y refrendo de contratos (4.4.)

4.2. Asesoría y revisión de documentos legales

4.2.1. El Encargado de Asesoría Legal es el responsable de aclarar aquellas dudas o consultas en materia legal provenientes de cualquier departamento o área de la institución. Para ello, cualquier funcionario en consenso con su superior, puede comunicarse vía teléfono, correo electrónico o memorando solicitando que se emita algún criterio con respecto a algún tema relevante en materia legal. Debe adjuntar aquella información o documentación de respaldo del caso en consulta y lo remite a Asesoría Legal.

4.2.2. Dependiendo de la tipología de la consulta y de su criticidad, Asesoría Legal atiende por teléfono, correo electrónico o memorando.

4.2.3. El Encargado de Asesoría Legal registra la solicitud recibida en el **F-LEG-01 Control de documentos recibidos**, analiza la información según los requerimientos y revisa la documentación que se adjunta. En aquellos casos que la consulta no requiera respuesta formal o similar, se considera suficiente la respuesta telefónica.

4.2.4. La rama o área del Derecho donde se ubique la consulta condiciona la legislación aplicable; por lo tanto, el Asesor Legal debe analizar la legislación respectiva y emitir el criterio legal correspondiente.

4.2.5. Tras el estudio respectivo y de acuerdo a la criticidad establecida, se responde vía correo electrónico o mediante memorando al solicitante, registrando la misma en el **F-LEG-01 Control de documentos recibidos.**

4.2.6. En caso de enviar la respuesta por memorando, solicita el recibido conforme y archiva el memorando en el archivo de gestión del área.

4.2.7. Es responsabilidad directa de Asesoría Legal brindar soporte a la Junta Directiva en cualquier materia legal. Cuando así sea requerido debe presentarse a la sala de sesiones y dar respuesta a aquellas consultas que le sean realizadas.

4.3. Juicios y seguimiento

4.3.1. En Asesoría Legal se tramitan y se les da seguimiento a todos los procesos en que esté involucrada la institución en las diferentes instancias judiciales en

los cinco cantones de la Zona Sur, así como en el Juzgado y Tribunal Contencioso y Civil de Hacienda.

4.3.2. El control y seguimiento de los juicios se realiza mediante el **F-LEG-03 Control de juicios**

Procesos iniciados por Judesur:

4.3.3. El Presidente de la Junta Directiva, en adelante el Presidente, quien es el representante legal de la institución, solicita mediante acuerdo de Junta el inicio de acciones legales.

4.3.4. Dirección Ejecutiva remite la solicitud y cualquier otra información relevante a Asesoría Legal para dar inicio al proceso de demanda correspondiente.

4.3.5. La primera actividad a realizar por Asesoría Legal es la apertura del expediente del caso, donde debe ir archivando toda la información y comunicaciones que se deriven del mismo.

4.3.6. El Encargado de Asesoría Legal elabora la demanda de acuerdo a la legislación costarricense vigente y remite a Dirección Ejecutiva para su revisión, el cual eleva a Junta Directiva para su visto bueno y firma.

4.3.7. Firmado por el Presidente, el Encargado de Asesoría Legal presenta la demanda en el tribunal que corresponda y notifica a la Dirección Ejecutiva el inicio del proceso judicial.

4.3.8. El Encargado de Asesoría Legal debe atender y brindar seguimiento a la demanda, e informar a Dirección Ejecutiva cualquier actividad relevante que se desarrolle, incorporando si fuera necesario las notificaciones recibidas. Dirección Ejecutiva puede solicitar aclaración o información adicional durante todo el proceso judicial.

4.3.9. Finalizado el proceso, el Encargado de Asesoría Legal debe presentar un informe de resultados a la Dirección Ejecutiva para que lo presente a la Junta Directiva.

Procesos iniciados por la parte demandante contra JUDESUR.

4.3.10. En caso de recibir la notificación por fax remitido desde el Juzgado correspondiente o del Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, la recepcionista o funcionario autorizado, debe entregarla de manera inmediata a la Asesoría Legal.

4.3.11. En caso de recibirse la notificación de forma presencial, el receptor de la notificación es el Presidente de la Junta Directiva, representante legal de la institución. El Presidente debe procurar entregar la notificación en el menor plazo al Encargado de Asesoría Legal, ya que en caso de ser una notificación de recurso de amparo, solo se dispone de 3 días para dar respuesta. Es responsabilidad del Asesor Legal comunicar la recepción de la demanda a Dirección Ejecutiva.

4.3.12. El Encargado de Asesoría Legal recibe y analiza las condiciones de la demanda. Presenta a Dirección Ejecutiva una propuesta de decisión inicial, indicando si el proceso puede llevarse a cabo por esta área o se requiere la contratación de un abogado externo a la institución experto en la materia correspondiente.

4.3.13. En caso de requerirse la contratación de un abogado externo, Asesoría Legal y Dirección Ejecutiva coordinan la contratación, Dirección ejecutiva da el visto bueno y entrega a Proveeduría la solicitud para realizar el proceso de contratación, según se detalla en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4.3.14. Asesoría Legal analiza la demanda, emite criterio legal y elabora la respuesta; envía el documento a la Dirección Ejecutiva para coordinar y solicitar la firma del Presidente. Queda a criterio de la Junta Directiva transferir poderes a Asesoría Legal para los trámites judiciales.

4.3.15. Firmado el documento de respuesta, Asesoría legal lo remite vía fax al tribunal respectivo, confirma el recibido y lo envía mediante mensajería o correo al Tribunal Contencioso correspondiente. Se archiva este documento en el expediente del caso.

4.3.16. Asesoría Legal debe continuar con el trámite adecuado del caso y brindar seguimiento integral. Al final del proceso debe presentar un informe de resultados a Dirección Ejecutiva, quien informa a Junta Directiva.

Recursos de amparo

Los recursos de amparo, por su naturaleza jurídica, requieren un plazo de tres días para ser contestados, ya que en caso contrario se emite sentencia.

4.3.17. El Presidente recibe la notificación, habitualmente en forma presencial, y la entrega de forma inmediata o lo antes posible a Asesoría Legal, quien a su vez debe comunicar de forma inmediata este hecho a la Dirección Ejecutiva.

4.3.18. Asesoría Legal genera el expediente, analiza e investiga la respuesta para el recurso de amparo, emite criterio legal, elabora la respuesta, y envía el documento a la Dirección Ejecutiva para ser entregado al Presidente para su firma. En ausencia de la Dirección Ejecutiva, ésta puede dar autorización mediante correo electrónico o en último caso por vía telefónica para que Asesoría Legal lo traslade a Junta Directiva para su firma.

4.3.19. Remite la respuesta vía fax a la Sala Constitucional, confirma el recibido y la envía mediante mensajería o correo; se dispone de tres días hábiles para llevar a cabo todo este trámite.

4.3.20. Asesoría Legal archiva la respuesta en el expediente del caso.

4.3.21. Se debe esperar la resolución de la Sala Constitucional y actuar en consecuencia. Al final del proceso presenta informe de resultados a la Dirección Ejecutiva, la cual traslada la resolución a Junta Directiva.

4.4. Elaboración, revisión y refrendo de contratos

Elaboración de contratos

4.4.1. La Asesoría legal es responsable de la revisión de aquellos documentos a utilizar por la institución como contratos con terceras partes, entre otros:

- Contratos de financiamiento para estudios superiores
- Contratos de financiamiento para proyectos de desarrollo
- Contratos con proveedores externos (de bienes o servicios)
- Contratos de concesión en el DLCG
- Contratos de arrendamiento, tanto de locales en el DLCG como oficinas cantonales.
- Contratos de arreglos de pago para Unidad de Cobros
- Adéndum a contratos

4.4.2. Cada departamento es responsable de redactar los diferentes contratos vinculados a su área.

4.4.3. Para cada tipología de contrato a utilizar por JUDESUR, la Jefatura del Departamento involucrado debe contar o elaborar las plantillas o machotes

tipo, los cuales deben contar con el respaldo técnico o sustantivo necesario, incluyendo cláusulas que protejan los intereses de la institución y propicien un adecuado control.

4.4.4. Las plantillas o machotes de los contratos elaborados por cada departamento serán revisados por Asesoría Legal quien debe verificar su aplicabilidad y cualquier otra característica legal necesaria, además debe determinar los documentos adjuntos a presentar para la formalización y firma del mismo por las partes interesadas. En caso que los contratos redactados por los diferentes departamentos no cumplan con las disposiciones legales, el Asesor Legal debe indicar las correcciones a realizar.

4.4.5. Como apoyo a la elaboración y formalización de contratos o documentos de formalización, se cuenta con las siguientes instrucciones de trabajo, donde se detalla la documentación necesaria y aspectos a tomar en cuenta para la adecuada formalización y refrendo de contratos:

- **I-LEG-01 Instrucción para refrendo de contratos de financiamiento de estudios superiores.**
- **I-LEG-02 Instrucción para refrendo de contratos de desarrollo.**
- **I-LEG-03 Instrucción para refrendo de contratos de proveeduría.**
- **I-LEG-04 Instrucción para refrendo de contratos de la Unidad de Cobro.**

4.4.6. Es responsabilidad de los diferentes departamentos verificar la entrega o presentación de la documentación requerida para formalizar y refrendar el contrato. Solo cuando este requisito se cumpla se hará envío formal a Asesoría Legal.

Revisión y refrendo de contratos

4.4.7. Es responsabilidad del Asesor Legal comprobar que el contrato incluye la información necesaria así como que se adjunte la documentación requerida, y que todos los documentos cumplen con lo estipulado en los procedimientos, instrucciones, reglamentos y leyes que rigen la institución en materia técnico-jurídica, además debe verificar que la información aportada sea verídica y tenga la validez necesaria.

4.4.8. El contenido en materia técnica sustantiva del contrato debe ser revisada por los especialistas de cada departamento, como por ejemplo, el Analista financiero o el Ingeniero fiscalizador.

4.4.9. En caso que la información aportada sea la correcta el Asesor Legal registra en **F-LEG-02 Registro de refrendos**, el cual asigna un número de refrendo interno, se firma y se sella, y se devuelve al Departamento junto con un memorando.

4.4.10. En caso que la información aportada no sea la correcta o esté incompleta, se devuelve al Departamento solicitante indicando en el memorando los motivos de rechazo para su corrección. En caso que los errores sean repetitivos, de alto impacto o afecten a la calidad del servicio de manera relevante, el Encargado de Asesoría Legal debe proceder a levantar un **F-MEJ-01 Informe de incidencia**

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/02/16	Versión Inicial

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1. OBJETIVO

Describir aquellas actividades relacionadas con la gestión, control y mejora de los servicios prestados por la institución.

2. DEFINICIONES

Denuncia: Es la noticia pública o privada que se pone en conocimiento de la Institución en forma escrita o por cualquier otro medio, y excepcionalmente de manera verbal, de un supuesto hecho irregular para que se investigue, con el fin de determinar las responsabilidades disciplinarias, civiles o ambas que correspondan sobre los presuntos responsables.

Hecho Irregular: Toda acción u omisión de un funcionario que en el desempeño de sus deberes o con ocasión de éstos, transgreda la normativa interna o externa aplicable a la Institución, pudiendo derivar de ello responsabilidad disciplinaria, civil o ambas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Queja: Notificación que realiza una persona física o jurídica, pública o privada, ante JUDESUR sobre la calidad de los servicios que presta la institución, así como de las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen institucional, con el fin de que se implementen acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley Nº 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

- Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (39096-PLAN)
- Ley Nº 7600. Atención a las personas con discapacidad
- Ley Nº 8220. Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- Ley Nº 8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, y su reglamento (Nº 32333).
- Ley de Regulación del Derecho de Petición (Nº 9097).
- **F-CS-01 Boleta quejas usuarios**
- **F-CS-02 Boleta quejas concesionarios**
- **F-CS-03 Boleta de sugerencias**
- **F-CS-04 Registro de quejas**
- **P-GCH-02 Gestión de la capacitación**
- **P-MEJ-01 Gestión de la mejora**
- **F-MEJ-01 Registro de incidencias**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Elaboración del plan anual de trabajo (4.2.)
- Recepción y resolución de quejas (4.3.)
- Recepción y trámite de sugerencias (4.4.)
- Denuncias (4.5.)
- Evaluación y medición de la calidad de los servicios (4.6.)
- Cumplimiento de normativa legal en cuanto a prestación de servicios al ciudadano (4.7.)
- Elaboración del informe anual de labores (4.8.)

4.2. Elaboración del plan anual de trabajo

4.2.1. En coordinación con el Planificador, el Contralor de Servicios debe definir anualmente las directrices para el mejoramiento de los servicios que brinda la institución. Esto incluye la definición de los indicadores de gestión que permitan evaluar de forma continua la calidad de los diferentes servicios que presta JUDESUR.

4.2.2. Los indicadores de gestión deben estar en concordancia con los objetivos y metas establecidos en el POI y PEI, que a su vez deben estar alineados con el PND.

4.2.3. Una vez definidos los indicadores de gestión, el Contralor de Servicios, debe implementar aquellos instrumentos de comunicación con los usuarios y clientes que faciliten la recolección de insumos de información. Se considera entre otros los definidos en el punto 4.3.1., así como registros de incidencias, encuestas o sondeos a los usuarios de los diferentes tipos de servicios ofrecidos por la institución, concesionarios del DLCG y similares.

4.2.4. Definidos los indicadores y creadas las herramientas, el Contralor debe elaborar el Plan de trabajo anual según las directrices emitidas por MIDEPLAN y la Secretaria Técnica de la Contraloría de Servicios, en adelante la Secretaría Técnica, y remitirlo a la Junta Directiva con fecha límite el 15 de octubre de cada año para su revisión, modificación en caso de ser necesario, y su aprobación. Su aprobación se registra en acta de Junta Directiva.

4.2.5. Aprobado el plan de trabajo por la Junta Directiva, el Contralor lo remite a la Secretaría Técnica. El plazo máximo para remitir este plan de trabajo se establece el 30 de Noviembre de cada año.

4.3. Recepción, trámite y resolución de quejas

Recepción de quejas

4.3.1. El Contralor es el responsable de implementar aquellas herramientas que faciliten la comunicación entre los usuarios de los servicios y la institución. Se cuenta entre otros con los siguientes instrumentos de recolección de información:

- **F-CS-01 Boleta quejas usuarios**
- **F-CS-02 Boleta quejas concesionarios**
- **F-CS-03 Boleta de sugerencias**

4.3.2. Los formularios deberán incluir como mínimo la siguiente información:

- Identificación del usuario, la cual deberá ser verificada mediante la presentación de la cédula de identidad si es nacional o documentación como pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigente en caso de usuarios extranjeros.
- En el caso de representantes de entes con personería jurídica debe habilitarse un espacio por si el usuario desea identificar la misma.
- Residencia y lugar para recibir notificaciones u otros datos de contacto, como correo electrónico, fax, etc.
- Detalle de los hechos u omisiones objeto del reclamo.
- Pretensión.
- Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- Cualquier referencia o elemento de prueba.

Los formularios deben tener un lenguaje y diseño amigable con el usuario y con suficiente espacio para poder escribir.

4.3.3. Los medios y lugares de recepción de las quejas serán principalmente:

- Web institucional
- Dirección de correo institucional de la contraloría de servicios
- Oficinas centrales y cantonales
- Oficina de administración del DLCG

En el caso de la presentación de una queja o denuncia de manera personal, la institución debe habilitar un espacio donde se respete la privacidad del usuario.

4.3.4. Es responsabilidad del Contralor de Servicios, en coordinación con el Encargado de Capital Humano, realizar la detección de necesidades de capacitación para aquellos funcionarios de JUDESUR que tengan relación directa con los usuarios, entre otros, los asignados a Plataforma de Servicios, Promotores, Recepcionista y Asistente del DLCG, sobre el trámite de recepción de quejas y habilitar un espacio adecuado en las instalaciones del DLCG para este propósito. Esta actividad se debe realizar según lo descrito en el **P-GCH-02 Gestión de la capacitación.**

4.3.5. Al presentar su queja ante la Contraloría de Servicios, en adelante la Contraloría, el usuario podrá solicitar que se resguarde la confidencialidad sobre su identidad.

La contraloría de servicios valorará, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible.

4.3.6. Para el caso de las denuncias anónimas, la Contraloría debe valorar su admisibilidad y trámite según lo estipulado en el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (39096-PLAN)

Trámite de quejas

4.3.7. Diariamente el Contralor, o los funcionarios designados para tal efecto, revisan la página web o los correos electrónicos habilitados por la institución. Con esta misma frecuencia, el Contralor debe procurar que le hagan llegar todas las

boletas recibidas bajo la modalidad de presentación personal de la queja, incluyendo la remisión vía fax o copia escaneada desde las oficinas cantonales. Con frecuencia semanal los Promotores entregaran las boletas de quejas originales. Al siguiente día hábil, el Contralor debe comunicar al usuario el recibido conforme de la queja, solicitar si es el caso información adicional y darle aviso formal que se ha iniciado el trámite de gestión de la queja.

4.3.8. El Contralor, una vez recibida la queja, debe realizar de manera inmediata un análisis inicial donde determina su criticidad, para lo cual puede apoyarse en criterios tales como el impacto negativo en la percepción de los servicios o imagen de la institución, dificultad o complejidad de su posible resolución, frecuencia de aparición y similares.

4.3.9. De acuerdo al resultado de este análisis inicial, el Contralor procede a remitirlo a la Jefatura del área que presta los servicios donde se originó la queja. El plazo máximo de respuesta para todos los casos será de 5 días hábiles, siempre respetando la prioridad establecida en el análisis de criticidad, y manteniendo la confidencialidad de la identidad del usuario si así lo solicita.

4.3.10. El Contralor mediante el **F-CS-04 Registro de quejas** debe registrar el volumen de quejas recibidas e indicar aspectos tales como, fecha de origen de la queja, departamento involucrado, tipo de queja, breve descripción, funcionario responsable y fecha de resolución. Debe además definir una tipología de quejas habituales por Departamento con el objetivo de poder realizar estadísticas y analizar su comportamiento.

4.3.11. Para aquellas quejas cuya resolución no competa o no esté dentro del radio de acción de la institución, el Contralor deberá trasladarla a la institución o dependencia externa correspondiente, por ejemplo, aquellas quejas sobre actividades o actuaciones que competen al Ministerio de Hacienda. Este hecho debe indicarse en el **F-CS-04 Registro de quejas.** Deberá informar al usuario que su queja no procede.

4.3.12. Para aquellas quejas que tengan un nivel alto de complejidad en su resolución, por ejemplo, donde no estén claras las causas que originan la

situación, los responsables de resolver la queja deben realizar un análisis de causa raíz (ACR) y un plan de acción, que asegure en un alto porcentaje la no reaparición de la causa que originó la queja. Esta actividad debe realizarse según lo descrito en el **P-MEJ-01 Gestión de la mejora.**

4.3.13. Debe llevar un registro actualizado mediante el **F-CS-04 Registro de quejas** de las causas, frecuencia de las quejas y denuncias, así como de las acciones correctivas recomendadas, dando seguimiento al cumplimiento de las medidas y mejoras en el servicio.

4.3.14. Mensualmente informa a la Junta Directiva sobre el cumplimiento, por parte de los diferentes Departamentos, de las recomendaciones dadas para la solución a los problemas planteadas y la mejora en la calidad del servicio.

4.4. Recepción y trámite de sugerencias y felicitaciones

4.4.1. Diariamente el Contralor o los funcionarios designados para tal efecto, revisan el buzón de sugerencias y la página web. Responden al usuario según los plazos determinados en el punto 4.3.9.

4.4.2. Estos formularios deberán estar en lugares accesibles, para ello habilitará buzones en las oficinas centrales de la institución, oficinas cantonales e instalaciones del DLCG y se creará un acceso a través de un link habilitado en la página web.

4.4.3. El Contralor de servicios debe verificar que las sugerencias emitidas por los usuarios sean canalizadas de forma eficiente y aquellas que tengan una adecuada relación costo-riesgo-beneficio, sean incluidas en planes de mejora según lo estipulado en el **P-MEJ-01 Gestión de la mejora.**

4.5. Denuncias

4.5.1. Se considera denuncia el conocimiento de una posible actuación irregular cometida por un funcionario de la institución. Toda denuncia debe ser investigada

con el propósito de determinar las posibles responsabilidades disciplinarias, civiles o ambas que correspondan sobres los presuntos responsables.

4.5.2. La determinación de posibles hechos irregulares, así como su actuación quedan definidos, entre otras, en la Ley General de la Administración Pública, Ley General de Control Interno, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Código de Trabajo, etc.

4.5.3. Todo funcionario de la Institución que tenga conocimiento de hechos donde se pueda presumir en forma razonable, la existencia de una posible falta cometida por alguno de sus funcionarios, deberá denunciarlo ante la Dirección Ejecutiva o ante la Auditoría Interna de la Institución, los cuales iniciarán el proceso de investigación y actuaran en consecuencia.

4.5.4. La Institución debe dar trámite a aquellas denuncias que interpongan los ciudadanos por supuestas irregularidades cometidas por sus funcionarios. En aquellos casos que un usuario solicite realizar una denuncia, el responsable de Contraloría de Servicios entregará el **F-CS-01 Boleta quejas usuarios**, revisará el hecho denunciado y si comprueba que el hecho puede constituir un hecho irregular de manera inmediata lo presentará ante Dirección Ejecutiva o ante la Auditoría Interna para que den inicio al proceso de investigación del hecho irregular.

4.5.5. La identidad de la persona denunciante debe mantenerse en el anonimato y manejarse con el mayor grado de confidencialidad, según lo establecido en el Art. 6 de la Ley General de Control Interno.

4.5.6. En aquellas ocasiones que el Contralor de Servicios evidencie hechos denunciables, ya sea a través de una **F-CS-01 Boleta quejas usuarios**, mediante comentario a través de correo electrónico o a través de cualquier otro medio, debe ser comunicado de forma inmediata al Director Ejecutivo o ante la Auditoria Interna.

4.6. Evaluación y monitoreo de la calidad del servicio

4.6.1. Es responsabilidad del Contralor la evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios prestados por la institución, para ello debe realizar entre otras actividades:

- Definir un plan de mejora continua y plan de mejora a medio plazo.
- Realizar encuestas a los concesionarios, funcionarios, administración y usuarios sobre la percepción de los servicios de la institución con la frecuencia que se considere necesaria, como mínimo semestralmente.
- Visitar periódicamente y sin previo aviso, las diferentes áreas de atención a clientes y beneficiarios para verificar el cumplimiento de la calidad del servicio.
- Analizar las distintas necesidades y demandas de los clientes internos y externos derivadas de las encuestas y sugerencias recibidas.
- Coordinar con las diferentes Jefaturas la incorporación de actividades de monitoreo y de mejora continua en las actividades relevantes de los procesos.
- Realizar capacitaciones a los funcionarios de la institución sobre temas tales como Calidad Total, Mejora Continua, Atención de Quejas, Atención al Cliente, etc., siguiendo lo establecido en el **P-GCH-02 Gestión de la Capacitación.**
- Propiciar la identificación de los clientes externos con el sistema de calidad de
  JUDESUR, facilitando información sobre sus objetivos y alcances.
- Promover el compromiso de la Junta Directiva y de la administración, con las políticas de calidad establecidas, mediante informes de desempeño.
- Identificar y evaluar los procesos clave de la organización con el fin de detectar oportunidades de mejora y problemas recurrentes, en estrecha colaboración con el Planificador.

4.7. Cumplimiento de normativa legal en cuanto a prestación de servicios al ciudadano

4.7.1. El Contralor debe velar por el cumplimiento de las leyes establecidas para la atención de los usuarios, tales como:

- Ley 7600. Atención a las personas con discapacidad
- Ley 8220. Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

Para ello implementa las herramientas adecuadas para su control y análisis, y en caso de requerirse, coordina con los diferentes líderes de proceso vinculados la implementación de las medidas de corrección. Para el caso de la Ley de atención a las personas con discapacidad debe colaborar conjuntamente con el Ingeniero de Mantenimiento del DLCG en la elaboración de los carteles de compra de productos o contratación de servicios con el fin de garantizar que las instalaciones cumplan con estipulado por la Ley.

4.8. Elaboración del informe anual de trabajo

4.8.1. Durante el primer trimestre del año, el Encargado de Contraloría debe presentar a la Junta Directiva un informe anual de labores elaborado acorde con los requerimientos establecidos por el MIDEPLAN.

4.8.2. El informe anual de labores debe ser revisado por la Junta Directiva para lo cual cuenta con un plazo máximo de 15 días, en caso de aprobación, el Encargado de Contraloría debe remitirlo a la Secretaria Técnica con copia del Acta de Junta donde se avala dicho informe.

4.8.3. En caso de improbación, la Junta Directiva deberá justificar ante la Secretaria Técnica las razones por las cuales no avala el Informe anual presentado por la Contraloría.

4.8.4. Este informe constituye un insumo informativo relevante para la elaboración del informe que la Junta Directiva debe presentar con frecuencia anual a la Secretaria Técnica, donde debe dar cuenta de las acciones desarrolladas por la institución en base a las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios, y especificar y justificar aquellas que no se tomaron en cuenta.

4.8.5. Dicho informe anual deberá ser presentado durante el primer trimestre de cada año.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/02/16	Versión Inicial

GESTIÓN DE BECAS Y FINANCIAMIENTO DE ESTUDIOS SUPERIORES

1. OBJETIVO

Describir las etapas y actividades necesarias para llevar a cabo el proceso integral de gestión de becas de estudios de secundaria de la manera más eficiente y cumpliendo con los requisitos y controles establecidos.

2. DEFINICIONES

SIPO: El Sistema de Información de la Población Objetivo es un registro social utilizado por el Instituto Mixto de Ayuda Social de Costa Rica (IMAS), que permite identificar, caracterizar, clasificar, calificar y seleccionar la población en situación de pobreza y pobreza extrema

FIS: Ficha de Información Social, es el instrumento mediante el cual se alimenta el SIPO y sirve para realizar la valoración de la población en condición de pobreza del país. La FIS contiene un conjunto de cincuenta y seis variables, agrupadas en 10 secciones. Para recoger ésta información de la FIS, es requisito indispensable la visita a la vivienda. Se aplica según la demanda de servicios de los beneficiarios de los programas sociales o de acuerdo con los requerimientos de las instituciones del sector social.

Reporte de imagen: documento que emite el SIPO WEB, es la Ficha de Información Social digitada en el sistema, que permite conocer el puntaje obtenido por el estudiante.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Financiamiento para estudios universitarios y becas de secundaria (38068-MP)
- **F-GBF- 01 Comprobante de entrega de información para becas**
- **F-GBF-02 Solicitud de Beca para Estudiantes de Secundaria**
- **F-GBP-03 Declaración jurada para mayores de edad de no percepción de becas estudiantiles**
- **F-GBP-04 Declaración jurada para menores de edad de no percepción de becas estudiantiles**
- **F-GBF-05 Hoja de control de requisitos para becas de secundaria**
- **I-GBF-01 información general becas estudiantes de secundaria**
- **F-GPD-02 Registro de actividad oficina cantonal.**
- **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo**

4. DESCRIPCION

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Tipos y características de las becas otorgadas por JUDESUR (4.2.)
- Entrega y recopilación de solicitudes de beca (4.3.)
- Recepción de solicitudes de beca (4.4.)
- Análisis del nivel socio-económico del aspirante (4.5.)
- Aprobación de la beca (4.6.)
- Desembolso (4.7.)
- Renovación de becas de secundaria (4.8.)
- Seguimiento y control (4.9.)

4.2. Tipos y características de las becas otorgadas por JUDESUR

4.2.1. JUDESUR otorga varios tipos de becas no reembolsables:

Becas Tipo A: Para estudiantes de secundaria de escasos recursos económicos residentes en los cantones de actuación y que cumplan lo establecido en el Reglamento de financiamiento para estudios universitarios y becas de secundaria.

Beca Tipo B o "Premio a la Excelencia": Para estudiantes de secundaria. Son becas de periodicidad anual para aquellos estudiantes de secundaria con el mejor promedio de notas en cada cantón. La elección de dichos estudiantes queda definida en el Reglamento de financiamiento para estudios universitarios y becas de secundaria.

4.3. Entrega y recopilación de solicitudes de becas de secundaria

4.3.1. Al inicio de cada periodo lectivo, el Encargado/a de Trabajo Social de la institución debe realizar una sesión de información con los Promotores de cada cantón y el Promotor Social del Departamento de Becas, donde explica la tramitología para la presentación de solicitudes de asignación de becas, entrega un listado de los colegios asignados a cada Promotor y entrega el **F-GBF-01 Comprobante de entrega de información para becas**. Los acuerdos y acciones pendientes derivadas de esta sesión deberán registrarse en el **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo**.

4.3.2. El Promotor Social (Departamento de Becas) es el responsable de coordinar con los Orientadores de cada Colegio la entrega de la documentación. Una vez entregada la documentación, el orientador de cada colegio debe firmar el **F-GBF-01 Comprobante de entrega de información para becas** indicando la fecha de entrega e informando de la fecha estimada de recolección por parte del Promotor Social. Es responsabilidad de todos los Promotores mantener una comunicación fluida con los orientadores de los colegios para responder cualquier duda que pueda surgir. Los resultados de estas comunicaciones o contactos con los funcionarios de la institución educativa, así como cualquier

otra información de interés deben registrarse por parte de los Promotores por medio del **F-GPD-02 Registro de actividad oficina cantonal.**

4.3.3. Se establece como fecha límite de recepción de solicitudes el último día hábil del mes de abril de cada año, o en la fecha que determine la Jefatura de Becas, dependiendo del presupuesto asignado. No se tramitarán aquellas solicitudes que se presenten fuera de plazo.

Documentación a aportar para Becas de Tipo A:

4.3.4. El solicitante de beca, o su representante legal, debe aportar la siguiente documentación:

a. **F-GBF-02 Solicitud de Beca para Estudiantes de Secundaria** completa junto con la documentación solicitada en **I-GBF-01 Información general becas estudiantes de secundaria** Documento que acredite la matrícula en un centro educativo público de secundaria, en uno de los cinco cantones.
b. Copia de la certificación de notas o constancia de notas del año anterior emitida por la institución correspondiente.
c. Declaración jurada y constancia del centro educativo de que no es beneficiario de ninguna beca para estudios otorgada por otra institución o empresa del país u otro benefactor, mediante el uso del formulario correspondiente según la edad del solicitante:
    i. **F-GBF-03 Declaración jurada para mayores de edad de no percepción de becas estudiantiles** debidamente firmada.
    ii. **F-GBF-04 Declaración jurada para menores de edad de no percepción de becas estudiantiles**. En este caso, dicha declaración deberá ser aportada y firmada únicamente por los padres o por quien ostente la representación legal del estudiante.
d. Fotocopia de la cédula de identidad del aspirante.

e. En caso de los menores de edad fotocopia de la cedula de los padres, encargados o representante legal.
f. Certificación de cuenta bancaria.

Documentación a aportar para Becas de Tipo B:

4.3.5. Para tener derecho a los beneficios de la beca para secundaria tipo B, los estudiantes deberán cumplir como único requisito adicional a la solicitud adjuntar una certificación de la Dirección Regional del Ministerio de Educación Pública que demuestre que es el estudiante que posee el mejor promedio académico del cantón donde cursa sus estudios secundarios.

4.3.6. Fotocopia de la cedula de estudiante.

4.3.7. Certificación de cuenta bancaria

4.4. Recepción de solicitudes de beca

4.4.1. El Promotor Social es responsable de recopilar en giras de campo las solicitudes de becas y documentos asociados por parte del orientador de cada institución educativa interesada, y revisar que el **F-GBF-02 Solicitud de Beca para Estudiantes de Secundaria** tenga todos los datos completos, se adjunte la documentación requerida y esté debidamente firmado por el solicitante o representantes legales. Para ello debe utilizar el **F-GBF-05 Hoja de control de requisitos para becas de secundaria,** y posteriormente entregar las solicitudes al Promotor de cada cantón para ser registradas en el sistema Informático. Los solicitantes de beca también podrán tramitar la entrega de la documentación en la Plataforma de Servicios de las oficinas cantonales donde el Promotor de igual manera verificara que la solicitud este completa y cumpla con todos los requisitos establecidos en el Reglamento. Cuando se entregue en las Oficinas centrales de JUDESUR un funcionario de Plataforma de Servicios una vez revisada y verificado los requisitos entregará la documentación al Promotor de Golfito.

4.4.2. En caso que se detecte un faltante de información o información errónea, el Promotor debe contactar con el solicitante la entrega de la documentación faltante o correcta y comunicar este hecho al responsable al Orientador de la institución educativa interesada o al solicitante de la beca.

4.4.3. Es responsabilidad del Promotor informar al solicitante o al orientador que la beca no está en trámite hasta la recepción de la información faltante o errónea y definir las vías para entregar esta información, entre otras, fax, presencial, a través del Orientador de la institución educativa o cualquier otra que se considere viable. El solicitante dispone de 15 días para cumplimentar esta información, en caso que no se aporte en el plazo estipulado, la solicitud no será considerada.

4.4.4. Verificada la información, el Promotor procederá a:

a. Crear un expediente con la información aportada y ordenar esta información de acuerdo con la **F-GBF-05 Hoja de Control de Requisitos para becas de secundaria**
b. Registrar su ingreso en el sistema informático´
c. Trasladar mediante memorándum los expedientes físicos a la Asistente del Departamento de Becas.

4.4.5. La Asistente del Departamento de Becas procede a revisar en el sistema informático si el solicitante califica según el “análisis de idoneidad”, es decir, dispone de Ficha de Información Social (FIS) y está incluido en el Sistema de Información de la Población Objetivo.

4.4.6. En caso que el solicitante no esté incluido en el Sistema de Información de la Población Objetivos (SIPO) o no disponga de Ficha de Información Social (FIS), la Asistente del Departamento de Becas traslada a la Unidad de

Seguimiento y Control quien notifica al Promotor la lista para la aplicación de FIS para coordinar la gira de aplicación respectiva. En caso de que el beneficiario cuente con FIS en el sistema la Asistente del Departamento de Becas una vez digitada la información de la FIS en el sistema traslada mediante un memorándum las solicitudes de beca para continuar con el trámite de verificación de calificación a la Unidad de Trabajo Social.

4.5. Análisis del nivel socio-económico del aspirante

4.5.1. Es responsabilidad de funcionario de Seguimiento y Control elaborar la programación de las giras correspondientes por cantón para la recolección de información necesaria para el registro de las FIS y coordinar y supervisar las visitas con los núcleos familiares de los interesados.

4.5.2. El Promotor es el responsable de realizar las visitas y completar la información requerida.

4.5.3. Realizada la visita, el Promotor Entrega las ficha de información al funcionario de Seguimiento y Control mediante un memorándum, el cual debe tramitar ante el IMAS en Pérez Zeledón, la inclusión de la información para que se registre la FIS en el SIPO, y la posterior remisión de los reportes de imagen de los núcleos familiares estudiados, el cual incluye un puntaje de calificación en función de la condición socioeconómica.

El puntaje obtenido en la FIS, es incluido físicamente en el expediente del solicitante de beca de secundaria y en el sistema informático de la institución. La Unidad de Seguimiento y Control es la responsable de verificar en el sistema SIPO que las FIS estén digitadas e imprimir los reportes de imagen, archivar en los expedientes y trasladar a la Unidad de Trabajo Social todas las solicitudes. Trabajo Social una vez realizado el análisis de Elegibilidad

trasladará mediante memorándum las solicitudes que no califiquen a la Unidad de Seguimiento y Control.

4.5.4. El Encargado de Seguimiento y control es el responsable de notificar a aquellas familias que no califiquen mediante oficio que no han sido incluidos, y anualmente revisar las FIS de los estudiantes con becas vigentes para revisar que estas no estén vencidas o hayan sufrido modificaciones. En caso que estén vencidas o hayan sufrido modificaciones Seguimiento y control procede a solicitar la aplicación de una nueva FIS y coordinar con el Promotor la gira de aplicación.

Criterio de elegibilidad

4.5.5. Los factores que intervienen en la calificación de la solicitud de las becas para estudiantes de secundaria son los siguientes:

1. Rendimiento Académico.
2. Puntaje de acuerdo al grupo al que pertenece, según la FIS (Ficha de Información Social) y los parámetros establecidos por el IMAS.
3. Índice de Desarrollo Social del distrito de procedencia.

Para calificar como posibles perceptores de beca, la suma de estos tres factores debe obtener una nota mínima de 70 puntos.

4.6. Aprobación de la beca

4.6.1. Cumplimentados los expedientes, Jefatura de Becas y el responsable de Trabajo Social de la institución realizan una sesión de aprobación de becas de secundaria, donde se revisa:

- Reportes de imagen de la Ficha de Información Social

- Que los puntajes de las FIS sean consecuentes con los definidos por la Junta Directiva, según el siguiente cuadro:

FACTORES DISTRIBUCION PUNTOS SEGÚN FIS-IMAS					
BECAS DE SECUNDARIA					
	Urbano		Rural		
GRUPOS	Minimo	Máximo	Minimo	Máximo	PUNTOS
Grupo 1	309	460	229	325	40
Grupo 2	461	550	326	380	35
Grupo 3	551	605	381	425	30
Grupo 4	606	801	426	718	No califica

- Disponibilidad presupuestaria y existencia de recursos para el compromiso anual, mediante solicitud de reporte al Departamento Administrativo Financiero.

4.6.2. Las sesiones de aprobación de Becas serán coordinadas por Jefatura cuando existan Becas de Secundaria pendientes de aprobación.

4.6.3. Finalizada la sesión, se realiza un acta del Departamento de Becas, firmada por Jefatura de Becas y el Encargado de Trabajo Social, donde se detallan las becas aprobadas para estudios secundarios, con número de sesión y número de acuerdo asignado, con el listado de aquellas solicitudes aprobadas.

4.6.4. El responsable de Trabajo social de la institución debe revisar la solicitud en la sección de procesos del sistema informático, verificando que todos los datos incluidos en el sistema sean correctos. Si los datos son correctos procede a validar en el sistema informático. En caso contrario procede a corregir los datos erróneos en el expediente físico.

4.6.5. Realizada la verificación por el responsable de Trabajo Social, Jefatura de Becas procede a realizar la aprobación en el sistema informático generando la reserva presupuestaria.

4.6.6. El responsable de Trabajo social debe generar el reporte en el sistema informático del detalle de las reservas para trasladar a la unidad de presupuesto.

4.6.7. El responsable de Presupuesto es el encargado de aprobar las reservas presupuestarias en el sistema informático.

4.7. Desembolso

4.7.1. Mensualmente, el responsable de Trabajo Social debe generar la planilla en el sistema informático, revisando previamente que todos los montos aprobados, montos a desembolsar, saldos y niveles académicos sean los correctos. Así mismo mediante correo electrónico traslada la planilla a la Unidad de Seguimiento y Control con el objetivo de que se verifique que los beneficiarios no gocen también del beneficio de Beca de Avancemos.

4.7.2. Una vez revisada y generada la planilla en el sistema informático, se imprime copia y se genera un archivo plano para depósito bancario, el cual se envía a Tesorería junto a memorándum de solicitud de desembolso. Una vez enviada la planilla, el responsable de Trabajo Social procede a archivar el expediente por cantón.

4.7.3. El funcionario de Seguimiento y control tiene como responsabilidad revisar que los desembolsos se han realizado de forma exitosa. Para ello, debe revisar los comprobantes de pago junto con la planilla generada por el responsable de Trabajo Social.

4.7.4. Revisados los desembolsos, se archiva el reporte de depósito y la planilla en la carpeta habilitada para tal efecto.

4.8. Renovación de beca

4.8.1. Para que el estudiante mantenga el beneficio de la beca de secundaria tipo A, se requerirá que éste:

a. Conserve una situación socioeconómica que amerite el beneficio de la beca. El beneficiario estará obligado a informar al Departamento de Becas de cualquier cambio en su condición socioeconómica.

b. Presentar, dentro de los treinta días naturales siguientes, al inicio de cada período lectivo o cuando JUDESUR lo solicite, una constancia nominal, emitida por la dirección de cada centro educativo, donde se indique que, a la fecha, que los beneficiarios son alumnos regulares de la institución, además el alumno deberá aportar al inicio de cada curso lectivo las calificaciones obtenidas el año anterior, en caso contrario se suspenderá el beneficio de la beca que recibe de parte de JUDESUR por el curso lectivo correspondiente.

c. Presentar, en un plazo máximo de 15 días naturales una vez concluido cada período lectivo, la fotocopia de la Boleta de Calificaciones, en caso contrario se suspenderá temporalmente y hasta la presentación de dicha boleta la beca que recibe de parte de JUDESUR.

4.8.2. Los estudiantes de secundaria que el curso anterior recibieron el beneficio de la beca tipo B, gozaran el año siguiente del beneficio si continúan manteniendo la condición de “Mejor Promedio Académico” del cantón en que residen, de acuerdo a la certificación de la Dirección Regional del Ministerio de Educación Pública.

4.8.3. La renovación de beca se realiza anualmente siempre que el estudiante cumpla con los requisitos especificados en 4.8.1.

4.8.4. En los meses de Mayo y Setiembre, el funcionario de Seguimiento y control emite una lista con los estudiantes que deben aportar record académico y lo entrega al Promotor Social para que coordine con los orientadores de los centros educativos su entrega. Recibida esta información, el Promotor lo

entrega al funcionario de Seguimiento y control para su registro en el sistema informático.

4.8.5. Jefatura de Becas solicita a los Promotores y a Plataforma de Servicios la revisión de los expedientes de los estudiantes pendientes de renovación, revisando que la documentación presentada esté completa.

4.8.6. En caso de detectar información faltante, errónea o fuera de plazo, el Promotor es el responsable de coordinar la entrega de información con los orientadores de los centros educativos a la mayor brevedad posible

4.8.7. Realizada la revisión, los promotores redactan memorándum con la lista de estudiantes de renovación a Trabajo Social para proceder a la generación de la renovación en el sistema informático.

4.8.8. Una vez renovadas las solicitudes se trasladan a la Jefatura de Becas para su aprobación y generar la reserva de los recursos presupuestarios en el sistema informático, y solicitar al Encargado de Presupuesto la aprobación de estas reservas.

4.8.9. Con la aprobación de Presupuesto, el Encargado de Trabajo Social genera la planilla en el sistema informático para el desembolso respectivo.

4.8.10. En aquellos casos que los estudiantes no mantengan la condición socio-económica o académica, según se estipula en el Reglamento de Financiamiento para Estudios Universitarios y Becas de Secundaria (art.35 y 36), el responsable de Seguimiento y Control notifica la no renovación de la beca otorgada mediante un oficio o correo electrónico al orientador del centro educativo.

4.9. Seguimiento y control

4.9.1. Mensualmente, el encargado de Seguimiento y Control debe solicitar al Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), mediante oficio, una lista de beneficiarios del Programa Avancemos con el fin de evitar la duplicidad de recepción de becas por diferentes instituciones.

4.9.2. Previo a que la Unidad de Trabajo Social genere la planilla en el sistema, envía en digital la planilla a la Unidad de Seguimiento y Control para que esta verifique la lista de los estudiantes con Beca aprobada con el listado emitido por el IMAS, en caso de encontrarse algún estudiante con beca avancemos, se notifica por correo a Trabajo Social y a la Jefatura para proceder con la eliminación del beneficio por parte de JUDESUR.

4.9.3. Recibida la lista, el Encargado de Seguimiento y Control coteja la lista del Programa Avancemos con la lista de estudiantes calificados antes de la aprobación de la beca y posterior al otorgamiento de la beca. En caso de detectar algún estudiante perceptor de beca por ambas instituciones informa al encargado de Trabajo Social para que proceda a suspender o no aprobar el beneficio de la beca.

4.9.4. En aquellos casos que se requiera realizar una modificación al expediente, como por ejemplo cambios en la cuenta bancaria del estudiante, el solicitante entrega un Oficio de solicitud donde debe adjuntar la certificación de la nueva cuenta en las oficinas cantonales, donde el Promotor o la Encargada de la Plataforma de Servicios lo recibe y traslada a la Unidad de Trabajo Social, quien es la responsable de modificar los datos en el sistema informático.

4.9.5. Para modificaciones de centro educativo, si el cambio es de un centro ubicado en el mismo cantón, se realiza el tramite como una renovación de beca, en caso de modificaciones de centros educativos en diferentes cantones, se tramita como una nueva solicitud debiendo el beneficiario presentar los requisitos necesarios para cada caso.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/04/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Describir las etapas y actividades necesarias para llevar a cabo el proceso integral de gestión de financiamiento para estudios superiores de la manera más eficiente y cumpliendo con los requisitos y controles establecidos.

2. DEFINICIONES

Financiamiento para estudios superiores: Créditos 100% reembolsables otorgados a estudiantes de carreras técnicas, universitarias y para-universitarias.

Índice de Desarrollo Social Relativo: índice establecido por MIDEPLAN que sirve como herramienta para clasificar los distritos y cantones del país de acuerdo con su nivel de desarrollo social y apoyar la formulación de proyectos, programas, políticas y planes, así como la evaluación de los resultados de acciones estatales en las diferentes áreas geográficas del país. Además, sirve como herramienta para asignar y reorientar los recursos del Estado hacia las áreas geográficas con menores niveles de desarrollo socioeconómico.

Comité Especial de Crédito: Comité integrado por funcionarios de JUDESUR y que recomienda a la Junta Directiva la aprobación de los préstamos a financiar.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Financiamiento para Estudios Universitarios y Becas de Secundaria (Reglamento 38068-MP)
- **F-GBF-06 Solicitud de Financiamiento**
- **I-GBF-02 Requisitos para los Financiamientos**
- **I-GBF-03 Políticas de crédito Financiamientos Universitarios**
- **F-GBF-07 Boleta del responsable del menor de edad**
- **F-GBF-08 Documentos Pendientes solicitud de financiamiento**
- **F-GBF-09 Solicitud de Desembolso**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Recepción y revisión de solicitudes de préstamo (4.2.)
- Análisis crediticio y de garantías (4.3.)
- Aprobación, formalización y desembolso del financiamiento (4.4.).
- Seguimiento y control del financiamiento (4.5.)
- Liquidación de Desembolsos (4.6.)
- Cancelación de financiamiento (4.7.)
- Control de cambios y modificaciones (4.8.)
- Actualización de garantía (4.9.)
- Aplicación de intereses y póliza de los financiamientos (4.10.)
- Registro Póliza de Protección Crediticia (4.11.)

4.2. Recepción y revisión de solicitudes de préstamo

4.2.1. El Promotor de cada cantón, o un funcionario de la Plataforma de Servicios, es el responsable de recibir las solicitudes de financiamiento de estudios superiores de parte de los estudiantes.

Para ello, el estudiante debe presentar ante un funcionario de la Plataforma de Servicios o en las oficinas de Judesur en cada cantón la siguiente documentación:

a) **F-GBP-06 Solicitud de Financiamiento**, con los documentos y requisitos completos según lo detallado en **I-GBF-02 Requisitos para los Financiamientos**.
b) Plan de desembolsos del préstamo
c) Documento de Garantía.
d) Historial crediticio emitido por una institución bancaria del Sistema Bancario Nacional, a través de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)

4.2.2. Los documentos presentados tendrán una vigencia máxima de 30 días calendario después de la fecha de emisión del documento, con la excepción de las certificaciones o constancias de calificaciones que tendrán una vigencia de un año calendario, contados a partir de su fecha de emisión por parte del centro educativo y las constancias de ingresos que para los asalariados tendrán una vigencia de tres meses calendario y para los trabajadores independientes una vigencia de 30 días calendario contados a partir de su fecha de emisión.

4.2.3. Se aceptarán aquellas garantías que cumplan con lo estipulado en el Capítulo III "Garantías para los Financiamientos Universitarios" del Reglamento de Financiamiento para Estudios Universitarios y Becas de Educación Secundaria. Se aceptaran garantías hipotecarias o fiduciarias, mediante pagaré.

4.2.4. Es responsabilidad del Promotor, o del funcionario de Plataforma de Servicios, verificar que se presentan todos los documentos requeridos en **I-GBF-02 Requisitos para el Financiamiento**. Además, debe registrar en **F-GBF-08 Documentos Pendientes solicitud de financiamiento** que se encuentren

todos los documentos requeridos, en caso contrario, le indica al solicitante el plazo para entregarlos.

4.2.5. Recibida toda la documentación solicitada, el Promotor, o del funcionario de Plataforma de Servicios, registra su recepción en el sistema informático e indica fecha y nombre en **F-GBF-06 Solicitud de Financiamiento.**

4.2.6. El solicitante deberá presentar una única vez los requisitos que requiere el Departamento de Becas para la resolución de su trámite, y se solicitará que los renueve o presente de nuevo cuando el hecho generador del documento haya cambiado.

4.2.7. Con la firma de **F-GBF-06 Solicitud de Financiamiento**, el solicitante declarará bajo juramento que los datos suministrados son verdaderos. En caso de cualquier inconsistencia, el Departamento de Becas queda facultado a rechazarla sin responsabilidad alguna.

4.2.8. Los periodos de recepción de nuevas solicitudes de financiamiento universitario serán a como se detallan en el Reglamento:

Período	Fecha
I cuatrimestre, semestre, trimestre	Del 15 de noviembre al 30 de enero de cada año.
II cuatrimestre, semestre, trimestre	Del 1° de marzo al 30 de abril de cada año.
III cuatrimestre, semestre, trimestre	Del 1° de julio al 30 de agosto de cada año.

Estas fechas quedarán sujetas al contenido presupuestario con que cuente el Programa de Becas y Financiamiento, en caso de no existir recursos para nuevos financiamientos no se abrirá el período de recepción respectivo.

Así mismo, se deberá tomar en cuenta, las fechas de vacaciones de fin y principio de año, pues las oficinas de JUDESUR permanecerán cerradas, de acuerdo a lo que establezca la Junta Directiva de JUDESUR. Cuando el primer día de recepción no sea hábil, se trasladará al siguiente día hábil según corresponda. La entrega y recepción de solicitudes de financiamiento no obliga a JUDESUR a la aprobación del crédito solicitado por el estudiante.

4.2.9. JUDESUR desestimará las solicitudes y trámites de los estudiantes que no hayan completado los requisitos o documentos adicionales que le hayan sido solicitados por el Departamento de Becas después de la fecha de ingreso o registro de la solicitud, en un plazo de 15 días naturales transcurridos a partir de la fecha de la comunicación respectiva. Lo anterior aplica para los siguientes trámites:

1. Solicitudes de crédito.
2. Cambios de universidad o carrera.
3. Ampliaciones de financiamiento o períodos de Estudios.
4. Modificaciones a la fecha inicio de pago.

4.3. Análisis crediticio y de garantías

4.3.1. El Asistente del Departamento de Becas es el responsable de verificar que el solicitante de financiamiento cumpla con el “análisis de elegibilidad”, para ello verifica los siguientes factores:

1. Rendimiento académico, basándose en los certificados de notas emitido por el Centro de Estudios.
2. Ingreso líquido familiar mensual.
3. Índice de Desarrollo Social del distrito de procedencia.

4.3.2. Cuando las solicitudes de financiamiento son con garantía hipotecaria una vez que cumpla con análisis de elegibilidad, el Asistente del Departamento de Becas traslada la solicitud de avaluó al ingeniero institucional para su respectiva visita y valoración. Una vez realizada la visita y el informe el Ingeniero remite dicho informe al Asistente del Departamento de Becas para su inclusión en el sistema informático y posteriormente se traslada a la Unidad de Registro y Control. En caso que las garantías sean insuficientes el Asistente del Departamento de Becas notifica al aspirante y le otorga un plazo de acuerdo al reglamento, una vez subsanado traslada en el expediente a la Unidad de Registro y Control. Cuando no se subsana el expediente se traslada al archivo pasivo.

4.3.3. El puntaje de calificación se obtiene según lo establecido en **I-GBF-03 Políticas de crédito Financiamientos Universitarios.**

4.3.4. En caso de no cumplir con los requisitos del análisis de elegibilidad, el funcionario de Seguimiento y Control informa mediante correo electrónico al solicitante que no cumple con los requisitos para el financiamiento.

4.3.5. Realizado el análisis de elegibilidad, el expediente se remite al funcionario de Registro y Control, quien es responsable de realizar la evaluación del plan de inversión presentado, así como un análisis de la capacidad de pago. En caso que la información sea correcta, se remite el expediente a Jefatura de Becas para su revisión. En caso de ser rechazada, se remite al Asistente del Departamento de Becas para que comunique al solicitante de financiamiento que no cumple con los requisitos. El funcionario de registro y control en caso de no cumplir con los requisitos no traslada el expediente al Asistente del Departamento de Becas, Registro y Control notifica al solicitante su situación otorgándole un plazo de acuerdo al Reglamento, en caso de que el solicitante no cumpla con lo requerido Registro y Control remite mediante correo electrónico el expediente al Asistente del Departamento de Becas para ser remitido al archivo pasivo institucional.

4.3.6. Jefatura de Becas recibe los expedientes que aplican como aptos a financiamiento para su revisión, y los remite al Comité Especial de Crédito.

4.4. Aprobación, formalización y desembolso del financiamiento

4.4.1. El Comité Especial de Crédito es el órgano responsable de analizar y recomendar la viabilidad de un financiamiento a la Junta Directiva para su aprobación o denegación. El Comité Especial de Crédito es designado por la Junta Directiva, y está conformado por el Encargado de Contabilidad, el Encargado de Presupuesto y el Encargado de Proveeduría)

4.4.2. Semanalmente, los lunes, el Asistente de Becas envía los expedientes pendientes de revisión al Comité de Crédito, quien los revisa, emite criterio y redacta un acta con las decisiones efectuadas. Posteriormente envía a Dirección Ejecutiva con copia a Jefatura de Becas, para que los eleve a Junta Directiva para su aprobación. El envío a Dirección Ejecutiva debe ser antes del jueves de cada semana.

4.4.3. La Junta Directiva es la responsable de otorgar los financiamientos para estudios universitarios. Su criterio de aprobación debe quedar registrado en los acuerdos de Junta.

4.4.4. Una vez emitido el criterio por la Junta Directiva, los expedientes son devueltos al funcionario de Registro y Control de Becas junto con un memorándum de aprobación o improbación. Los acuerdos de Junta Directiva quedan registrados en los libros de “acuerdo de Junta Directiva”.

4.4.5. En aquellos casos que el financiamiento no sea aprobado, el Encargado de Formalización le comunica al estudiante esta situación. En caso de no subsanarse el motivo de la improbación, el Formalizador remite el expediente a la Asistente del archivo.

4.4.6. Para los financiamientos aprobados, el funcionario de Registro y control es responsable de registrar esta información en el sistema informático y coordinar con el solicitante y el encargado de Asesoría Legal el refrendo del contrato. Debe además imprimir dos copias del contrato y documento de pagaré en el caso que la garantía sea fiduciaria.

En los casos donde los financiamientos sean avalados con garantías hipotecarias, el funcionario de Registro y Control remite la documentación de garantía y un borrador del contrato a un abogado externo a la institución para que elabore el documento de hipoteca. La asignación de abogados se realiza bajo criterio de Jefatura de Becas. Redactado el contrato, se envía al funcionario de Asesoría Legal para su revisión y refrendo. El funcionario de Asesoría Legal, debe coordinar con el abogado la entrega del documento para su respectiva formalización e inscripción de la hipoteca.

4.4.7. Refrendado el contrato, éste se devuelve al funcionario de Registro y Control, el cual es responsable de elaborar la planilla en el sistema informático SIAF-Avance y solicitar al Área Financiera para que se dé curso al desembolso.

4.4.8. El funcionario de Registro y Control es responsable de archivar tanto el expediente como el documento refrendado y se envía para su custodia a Tesorería.

4.4.9. El solicitante debe formalizar su préstamo en un plazo máximo de 60 días naturales, a partir de la fecha de aprobación de su solicitud por la Junta Directiva; de lo contrario pierde su derecho sobre la utilización del préstamo y sobre la documentación presentada, salvo situación de fuerza mayor debidamente demostrada ante el Departamento de Becas de JUDESUR mediante un documento oficial que valide esta situación (por ejemplo, mediante Dictamen médico).

4.5. Seguimiento y control del financiamiento

4.5.1. El estudiante beneficiario, al firmar el Contrato de Crédito, queda obligado a cumplir con lo siguiente:

a) Cursar los estudios en el área y disciplina aprobada.
b) Obtener el grado académico aprobado en el período de estudio establecido en el contrato.
c) Realizar los estudios en la entidad educativa aprobada.
d) Utilizar el financiamiento únicamente para financiar los rubros de estudio autorizados.
e) En los siguientes 15 días naturales al desembolso, presentar las facturas originales de la liquidación correspondiente, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente demostrado ante el Departamento de Becas de JUDESUR.
f) Matricular y aprobar las asignaturas del plan de Inversión aprobado, el cual debe mantener concordancia con el Programa Oficial de estudios y fecha de conclusión de estudios.
g) Haber presentado el record académico o informe de calificaciones oficiales del curso lectivo anterior al solicitado actualmente.
h) El Record académico o informe de calificaciones oficial extendida por la entidad educativa de las asignaturas matriculadas de cada ciclo lectivo deberá ser presentado ante el Departamento de Becas en un plazo máximo a 30 días naturales, una vez iniciado el curso lectivo siguiente.
i) Actualizar cada 6 meses contados a partir de la firma del contrato, los documentos de sus fiadores, constancia salarial, orden patronal o certificación de ingresos según corresponda. Para lo cual JUDESUR deberá contar con dicha información previo a los siguientes desembolsos.
j) Al tramitar el último desembolso deberá actualizar la dirección domiciliar y laboral, números telefónicos, faxes, apartados postales, correos electrónicos y otros datos suyos y de sus fiadores, para lo cual JUDESUR

debe contar con dicha información previo ejecutar el desembolso en la cuenta del estudiante.

k) Presentar ante el Departamento de Becas la fotocopia del título universitario obtenido o en su defecto certificación de conclusión de estudios emitida por el Centro Educativo, para lo cual tendrá plazo de hasta 60 días antes de su fecha inicial de pago.

l) Vigilar por el mantenimiento y conservación de las garantías constituidas a favor de JUDESUR e informar al Departamento de Becas cualquier deceso, desmejora o desaparición que estas sufrieran, con el fin de sustituir las garantías y sobre los cambios de dirección domiciliar y lugar de trabajo de los fiadores.

m) Cancelar puntualmente las cuotas del plan de pagos en el período de amortización.

4.5.2. Al inicio de cada periodo lectivo, el estudiante debe solicitar a JUDESUR el reembolso de la parte correspondiente del préstamo mediante la entrega de:

1. **F-GBF-09 Solicitud de Desembolso**
2. Factura Proforma extendida por la Universidad con el costo de las materias y matrícula que va a cursar.

Esta documentación deberá ser entregada por el estudiante en la recepción de JUDESUR la cual a su vez lo entrega al funcionario de Registro y Control, el cual es responsable de revisar en el expediente la liquidación del desembolso anterior y la solicitud de acuerdo al plan de inversión para luego elaborar la planilla en el sistema SIAF y remitir al Departamento Administrativo Financiero la solicitud de desembolso.

El Departamento Administrativo Financiero es el responsable de ejecutar el desembolso y enviar un comprobante de desembolso al funcionario de Registro y Control para ser archivado en el expediente.

4.5.3. Realizado el desembolso, el estudiante debe presentar en los siguientes 15 días, factura de pago ante el funcionario de Registro y Control.

4.5.4. La unidad de Control y Seguimiento es responsable de revisar y controlar el retorno de los financiamientos aprobados por JUDESUR.

Para ello, mensualmente debe:

- Emitir informe en el sistema informático de cuales son aquellos financiamientos que no se han liquidado.
- Revisar aquellos financiamientos donde los estudiantes no han solicitado el desembolso.

4.5.5. Para los beneficiarios que no presentaron liquidación y/o soliciten desembolso la unidad de seguimiento y control envía notificación al estudiante vía correo electrónico y le otorga un plazo de acuerdo al reglamento.

4.5.6. Los estudiantes que no presenten liquidación, no soliciten desembolso o no actualicen garantías en los periodos establecidos por el Departamento de Becas serán visitados por la encargada de seguimiento y control para una valoración del caso de acuerdo a lo establecido en el reglamento, elaborando un informe y trasladando el expediente a la Jefatura para su resolución.

4.5.7. Los estudiantes que no presenten el título de conclusión de estudios o que renuncien al uso del financiamiento una vez revisados estos casos, el funcionario de Seguimiento y Control deberá enviar un correo electrónico a Jefatura de Becas con una explicación de la situación y la solicitud de Resolución Administrativa por incumplimiento contractual.

4.5.8. Una vez elaborada la resolución administrativa la Jefatura remite los expedientes a la Unidad de seguimiento y control notificará dicha resolución vía correo electrónico al estudiante, otorgándole un plazo de tres días para presentar apelaciones, y en caso de no haber apelaciones se inicia el proceso de traslado a la Unidad de Cobro.

4.5.9. En caso de existir apelaciones la unidad de Seguimiento y Control traslada nuevamente el expediente a la Jefatura para su resolución, la Jefatura de Becas una vez con la respuesta a la resolución traslada el expediente para que la Unidad de Seguimiento notifique al beneficiario y remita el expediente de acuerdo al proceso a la Unidad de Cobro

4.6. Liquidación de Desembolsos

4.6.1. Semanalmente de acuerdo a las solicitudes de desembolso presentadas por los estudiantes la Unidad de Registro y Control revisa facturas de liquidación, y realiza en el sistema la liquidación respectiva. En los casos de las devoluciones que realizan los estudiantes se registran en el sistema y cuando aplica se solicita a la administración el traslado entre cuentas corrientes.

4.7. Cancelación de financiamiento

4.7.1. El responsable de Seguimiento y Control debe revisar trimestralmente en el sistema cuales son aquellos estudiantes cuya fecha de inicio de pago se encuentra próxima e imprimir un listado de estudiantes próximos a iniciar la cancelación del crédito.

4.7.2. Solicita mediante correo electrónico al estudiante la copia del título para verificar la culminación de la carrera, según lo indicado en el contrato de estudios suscrito con JUDESUR.

4.7.3. Recibida la copia del título, el responsable de Seguimiento y Control adjunta al expediente administrativo del estudiante, y procede a consultar e imprimir el estado de cuenta o tabla de pago. Se genera un listado con los nombres, expedientes y saldos de los estudiantes a trasladar y se envía copia vía correo electrónico, una a la Unidad de Cobro y otra a Contabilidad para iniciar el cobro del crédito.

4.7.4. Adicionalmente debe prepara un expediente físico para entregarlo a la Unidad de Cobro.

4.8. Gestión de cambios y modificaciones.

4.8.1. Se entienden por cambios o modificaciones, entre otros:

- Extensión del período de estudio.
- Cambio de entidad educativa.
- Cambio de carrera, área, disciplina, énfasis.
- Cambio de grado Académico.
- Aumento o disminución de las asignaturas por matricular.
- Sustitución de fiadores.
- Suspensión temporal de estudios.
- Cambios en el plan de inversión.

4.8.2. El Asistente del Departamento de Becas recibe la solicitud y verifica la presentación de los requisitos de acuerdo al Reglamento, realiza los historiales crediticios y traslada el expediente a Registro y Control.

4.8.3. En caso de que los requisitos no estén completos o sus fiadores presenten alguna referencia negativa en su historial, la secretaria del Departamento de Becas notifica al estudiante y le otorga un plazo de acuerdo al Reglamento.

4.8.4. El Encargado de Registro y control realiza en análisis respectivo de acuerdo a lo solicitado por el estudiante, trasladada el expediente al comité de crédito quien revisa y analiza las modificaciones solicitadas en los que respecta a garantías y capacidad de pago. Una vez aprobado por el comité Especial de crédito el expediente se traslada a la Unidad de Registro y Control quien lo remite a la Jefatura para la emisión de la Resolución Administrativa. En los casos que se modifique el monto aprobado original se traslada al comité de crédito y estos a su vez lo elevan a la Junta Directiva. Los que no modifican montos, con la resolución se remiten a Registro y Control para su formalización (adendum y pagaré) posteriormente se remite a la Asesoría legal para su refrendo interno y finalmente se solicita desembolsos en los casos que se requiera.

4.9. Actualización de garantía

4.9.1. Una vez al año, de acuerdo al Reglamento, la Unidad de Seguimiento y Control solicita a los beneficiarios una actualización de las garantías ofrecidas, notificando por correo al estudiante y otorgándole un plazo. Cuando los estudiantes presentan los documentos para la actualización la Unidad de Seguimiento y Control realiza los historiales crediticios del deudor y sus fiadores y traslada el expediente a Registro y Control.

4.9.2. En caso de que los requisitos no estén completos o sus fiadores presenten alguna referencia negativa en su historial, la encargada de Seguimiento y Control notifica al estudiante y le otorga un plazo de acuerdo al Reglamento.

4.9.3. La Unidad de Registro y Control realiza análisis de la capacidad de pago y realiza la actualización de las garantías dejando evidencia en el expediente y en el sistema informático de la misma, en caso que las garantías ofrecidas no cumplan con lo requerido, Registro y Control notifican al estudiante y le otorga un plazo de acuerdo al Reglamento.

4.10. Aplicación de intereses y póliza de los financiamientos

4.10.1. La Unidad de Registro y Control mensualmente en los primeros diez días naturales de cada mes se aplican el proceso en el sistema de intereses y póliza, se imprime los reportes con los saldos de la cartera y los movimientos mensuales para ser comparados con los reportes de contabilidad y conciliar las cuentas entre sí.

4.11. Registro Póliza de Protección Crediticia

4.11.1. La Unidad de Seguimiento y Control mensualmente incluye en una plantilla que otorga el INS los estudiantes con créditos aprobados y desembolsados en el mes, para posteriormente ser enviada al INS, las modificaciones de igual manera se cargan en una plantilla y se remiten al INS mensualmente.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/04/16	Versión Inicial

GESTIÓN DE PROYECTOS DE DESARROLLO

1. OBJETIVO

Describir aquellas actividades que determinan la idoneidad o no idoneidad de un ofertante con calificación de sujeto privado a ser calificado como apto a financiamiento por parte de JUDESUR para la ejecución de un Proyecto de Desarrollo Cantonal, según queda regulado en la Resolución R-DC-218 de la Contraloría General de la República.

2. DEFINICIONES

Sujeto privado: o Sujeto de Derecho privado, se entiende como aquel sujeto con personería jurídica propia.

Comité de idoneidad: Comité designado por el Junta Directiva e integrado por funcionarios de JUDESUR y que determina si un sujeto privado es apto a recibir financiamiento para la ejecución de un Proyecto de Desarrollo, según lo determinado en la Resolución R-DC-218 de la Contraloría General de la República. *(Integrado por las Jefaturas del Departamento Administrativo-Financiero, Proveeduría y Asesoría Legal)*

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Resolución R-DC-218 de la Contraloría General de la República, de 23/12/2010
- Ley 7012 y sus reformas
- Manual del Sistema Complementario SIAF-Avance

- Manual del Sistema base SIAF-Avance
- F-GPD-01 Verificación de requisitos de idoneidad

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Conformación del Comité de Idoneidad (4.2.)
- Recepción y revisión de solicitudes de calificación de idoneidad (4.2.)
- Análisis de solicitudes de calificación de idoneidad (4.3.)
- Comunicación de resolución de calificación de idoneidad (4.4.)
- Revocación o suspensión de la calificación de idoneidad (4.5.)

4.2. Conformación del Comité de Idoneidad

4.2.1. La Junta Directiva es la encargada de nombrar, de conformidad con la normativa vigente, al personal responsable de llevar a cabo el análisis y recomendación de las solicitudes de calificación de idoneidad, procurando designar para ello un órgano colegiado, denominado Comité de Idoneidad, cuyos integrantes deben contar con aptitud profesional y técnica que les permita efectuar en forma satisfactoria el análisis requerido.

4.2.2. Los funcionarios designados valorarán que se cumpla con los requisitos para el otorgamiento de la calificación, de acuerdo con la resolución R-DC-218 Normativa Idoneidad, así como cualesquiera otros requisitos que JUDESUR considere necesarios.

4.2.3. El resultado de la designación debe quedar registrado en las actas de Junta Directiva.

4.3. Recepción y revisión de solicitudes de calificación de idoneidad

4.3.1. La calificación de idoneidad va dirigida a aquellos sujetos privados, es decir, sujetos no calificados por ley para ser receptores de fondos públicos para la

ejecución de proyectos, que soliciten la obtención de recursos económicos dirigidos al financiamiento de proyectos de desarrollo regional y local, que sean susceptibles de generar un impacto económico o social positivo, ya sean proyectos productivos y/o de servicios, que tengan por objeto el desarrollo de actividades que generen fuentes de trabajo, la ejecución de obras de infraestructura, programas de salud, educación, capacitación técnica y proyectos de interés social en los cantones de actuación de JUDESUR, según lo establecido en el artículo 11 de la Ley 7012.

4.3.2. Todo sujeto privado solicitante de "Calificación de Idoneidad" deberá presentar a los Gestor de Proyectos o Promotores de las oficinas cantonales, la documentación solicitada en el formulario F-GPD-01 Verificación de requisitos de idoneidad, donde se debe suministrar aquella información que avale la capacidad legal, administrativa, financiera y aptitud técnica del solicitante del proyecto, y una carta dirigida a JUDESUR, firmada por el apoderado legal, donde haga constar el inicio del proceso de calificación de idoneidad, indicando los siguientes datos:

a. Domicilio de la organización
b. Datos de contacto, entre otros, número de teléfono, fax, apartado postal y dirección de correo electrónico.
c. Calidades del representante legal
d. Listado con el detalle de documentos adjuntos a la solicitud

4.3.3. El funcionario receptor de la solicitud de calificación de idoneidad, Gestor de Proyectos o Promotor, debe revisar que la información presentada sea la requerida en el F-GPD-01 Verificación de requisitos de idoneidad y recibirla mediante sello y fecha de recibido.

4.3.4. En caso que la documentación no esté completa o se identifiquen datos erróneos, el Promotor o Formalizador debe indicarlo en el formulario e informar al solicitante para que complete la información en el menor tiempo posible. No serán aceptadas como “recibidas” solicitudes que no estén completas.

4.3.5. Recibido y revisado el F-GPD-01 Verificación de requisitos de idoneidad, comprobando que se adjuntan todos los documentos, el Gestor de Proyectos o Promotor, procede a realizar el registro en el sistema informático SIAF-Avance, módulo de Proyectos de Desarrollo, iniciando con el registro del ente solicitante al Catálogo de Organizaciones.

4.3.6. Ingresa en el módulo informático de Proyectos de Desarrollo, Calificación de Idoneidad (PRY01), y revisa que la solicitud incluya todos los requisitos solicitados, se chequean, para lo que el sistema asigna fecha de recibido y se verifican asignando el sistema de forma automática la fecha de revisión. En caso que se reciban los documentos pero no se revisen, el sistema asigna una fecha límite para la revisión.

4.3.7. La información a presentar por los entes para la calificación de idoneidad debe haber sido previamente ingresada al sistema informático por el Formalizador.

4.3.8. Una vez incluidos y verificados todos los documentos, la solicitud pasa a estado “Enviado Comité”.

4.3.9. El Asistente de Proyectos (Seguimiento y control) es el encargado de entregar semanalmente un listado de precalificaciones que indiquen su estado a Jefatura de Proyectos para su revisión. La Jefatura de proyectos debe realizar un resumen ejecutivo sobre el solicitante el cual será presentado ante el Comité de Idoneidad.

4.4. Análisis de solicitudes de calificación de idoneidad

4.4.1. El Comité de Idoneidad valorará que se cumpla con los requisitos para el otorgamiento de la calificación, de acuerdo con la normativa y reglamentos vigentes, así como cualquier otro requisito que JUDESUR considere necesarios.

4.4.2. Una vez emitido el criterio mediante memorando, el Comité de Idoneidad informa a la Jefatura de Proyectos de Desarrollo, el cual entregará dicho memorando y el listado de precalificaciones a la Dirección Ejecutiva para que programe la revisión y aprobación por parte de la Junta Directiva en la siguiente asamblea de Junta. Entrega también el memorando para que Asistente de Proyectos (Seguimiento y Control) ingrese los datos al sistema modificando el Estado de la Solicitud a "Enviado a Junta Directiva". En caso de no ser aprobado por el Comité de Idoneidad, el responsable de Seguimiento y Control informa a los entes de la no aprobación y registra la no calificación en el sistema informático.

4.4.3. Una vez emitido criterio por parte de la Junta Directiva se notifica mediante Acuerdo de Junta Directiva. El Asistente de Proyectos (Seguimiento y Control) adjunta el documento que respalda la decisión tomada por la Junta Directiva en el sistema SIAF-Avance.

4.5. Comunicación de resolución de calificación de idoneidad

4.5.1. El Asistente de Proyectos (Seguimiento y Control) es el encargado de revisar en los Acuerdos de Junta Directiva la resolución de las solicitudes de calificación de idoneidad notificando al ente su aprobación o denegación a la solicitud.

4.5.2. La calificación de idoneidad otorgada por JUDESUR autoriza al ente aprobado la capacidad y pleno derecho de presentar propuestas de proyectos de desarrollo dentro del alcance descrito en este procedimiento. Tendrá una vigencia de dos años, contando a partir de la fecha de emisión, siempre que la Junta Directiva, por la tipología del proyecto no considere ampliar dichos plazos.

4.5.3. Para la incorporación de nuevos proyectos, los ofertantes que dispongan de una calificación de idoneidad vigente, deberán demostrar que las condiciones para su otorgación no han sido modificadas.

4.6. Revocación o suspensión de la calificación de idoneidad

4.6.1. JUDESUR podrá revocar o suspender la calificación de idoneidad siempre que se dé uno de los siguientes supuestos:

- Se constate que el sujeto privado ha desviado los recursos concedidos hacia fines diversos del asignado.
- Cuando previo a la incorporación de nuevos proyectos o giro de recursos, se verifique que se han modificado las condiciones por las que se emitió la calificación de idoneidad.
- Cuando producto de la evaluación de objetivos, metas e indicadores, el resultado determine el incumplimiento de los fines públicos que se perseguían con el programa o proyecto.

4.6.2. El acto que suspenda o revoque la calificación de idoneidad debe ser justificado y conceder al sujeto privado afectado la posibilidad de defensa.

4.6.3. Asimismo, JUDESUR deberá valorar el establecimiento de las acciones legales correspondientes para la recuperación, cuando proceda, de los recursos

públicos girados al sujeto privado infractor, estableciendo de forma oportuna las acciones que internamente procedan en contra de los funcionarios públicos responsables.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/04/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Describir aquellas actividades y controles necesarios para el análisis y revisión de las propuestas de nuevos proyectos de desarrollo con el propósito que cumplan todos los requisitos legales y normativos exigidos por la institución.

2. DEFINICIONES

Comité Especial de Crédito: Comité integrado por funcionarios de JUDESUR, y nombrado por la Junta Directiva, que recomienda a la Junta Directiva la aprobación de los proyectos a financiar de carácter reembolsables. Actualmente este Comité está conformado por el Encargado de Contabilidad, el Encargado de Presupuesto y el Encargado de Proveeduría)

Ente ejecutor: o Ente ejecutor de proyecto, se refiere a una persona jurídica que solicita ser considerado como beneficiario de los fondos para desarrollar un proyecto financiado por JUDESUR, ya sean reembolsables o no reembolsables.

Expediente de proyecto: Documento compuesto por **F- GPD-03 Ficha técnica del proyecto JUDESUR, F-DGP-04 Solicitud de Financiamiento**, Certificado de idoneidad y documentación interna que avala los acuerdos.

Financiamiento reembolsable. Se entiende como financiamiento reembolsable la obligación de reintegrar los recursos que otorgue JUDESUR para financiar proyectos de desarrollo.

Financiamiento no reembolsable. Por financiamiento no reembolsable debe entenderse aquellos financiamientos que JUDESUR otorgue a los beneficiarios sin la obligación de ser reintegrados.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Organización y Servicios de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (Decreto Nº 30251-P-H)
- Reglamento general de Financiamiento de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (JUDESUR) (Decreto 33763-MP)

- Manual del sistema informático SIAF-Avance, módulo Proyectos.
- **F-GPD-02 Registro de actividad oficina cantonal**
- **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo**
- **I-GPD-01 Instrucciones para el llenado del formulario de proyectos**
- **F-GPD-03 Formatos técnicos para la presentación de proyectos**
- **P-GPD-02 Calificación de Idoneidad**
- **F-GPD-04 Ficha Técnica de Proyecto**
- **F-GPD-06 Informe de revisión de requisitos técnicos**
- **F-GPD-07 Evaluación financiera de proyecto**
- **F-GPD-08 Informe de análisis de proyecto Reembolsable.**
- **F-GPD-09 Evaluación económico-social de proyecto**
- **F-GPD-10 Informe de análisis de proyecto No reembolsable.**
- **P-FIN-01 Presupuesto Institucional**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Asesoría para la presentación de proyectos de desarrollo (4.2.)
- Recepción, revisión y creación de expediente (4.2.)
- Análisis técnico-financiero-administrativo (4.3.)
- Revisión documentación (4.4.)
- Aprobación o reprobación (4.5.)
- Notificación y refrendo de contrato (4.6.)

4.2. Asesoría para la conceptualización y presentación de proyectos de desarrollo

4.2.1. Los entes ejecutores que proponen o postulan proyectos a la institución, pueden ser entidades gubernamentales u otros actores de la economía social, tales como:

- Asociaciones de desarrollo
- Cooperativas y asociaciones de productores de distintos sectores
- Organizaciones comunitarias, territoriales y sociales
- Grupos aborígenes
- ONG´s
- Fundaciones
- Cámaras, por ejemplo, ganaderos, industriales, comerciales, agrícolas y similares

4.2.2. El Gestor de Proyecto debe tener una actitud proactiva en cuanto a asesorar a los entes desde el primer contacto, desde la conceptualización del proyecto para redirigirlo o focalizarlo hacia áreas o acciones que agreguen valor a la calidad de vida de los habitantes de los cinco cantones de actuación de JUDESUR

4.2.3. Para ello debe estar actualizado en cuanto a la realidad y necesidades de su área de influencia, acciones realizadas por otras instituciones y el resultado de proyectos exitosos financiados por JUDESUR en periodos anteriores para evaluar si es factible replicarlos en entes con los cuales se relaciona.

4.2.4. Una vez que el proyecto está conceptualizado en su etapa inicial, el Gestor de Proyecto debe convertirse en el primer enlace asesor en cuestiones técnicas y de gestión para la formulación y demás etapas del proyecto, para que a través de su asesoría y soporte logre una presentación exitosa desde el punto de vista técnico, económico y de gestión.

4.2.5. Los posibles entes ejecutores realizan el primer contacto con JUDESUR normalmente a través de comunicación (telefónica, vía correo electrónico) o visita a oficinas centrales o a las oficinas cantonales. El Promotor registra esta actividad en **F-GPD-02 Registro de actividad oficina cantonal** y remite al Gestor de Proyecto para su seguimiento.

4.2.6. Cualquier reunión que se realice entre el ente ejecutor y el Gestor de Proyecto debe quedar registrada en **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo.**

4.2.7. Para ello, cuenta con el soporte de los demás funcionarios del Departamento de Desarrollo de Proyecto.

4.2.8. Para dar continuidad al proceso de asesoría, el Gestor del Proyecto debe explicar y asesorar al ente ejecutor sobre la información y documentación que debe aportar de manera estandarizada para la presentación inicial del proyecto, para lo cual, se debe apoyar en **I-GPD-01 Instrucciones para el llenado del formulario de proyectos** y en el **F-GPD-03 Formatos técnicos para la presentación de proyectos**, donde se incluye:

- Definición de etapas del proyecto
- Presupuesto
- Cronograma
- Plan de inversión global
- Listado de anexos técnicos

4.2.9. Estos documentos sirve como guía inicial y por lo tanto, su explicación detallada es indispensable para lograr un adecuado grado de interiorización por parte de los colaboradores del ente ejecutor.

4.2.10. Con el fin de enfocar los recursos de la institución que se tienen destinados para la asesoría, se deben considerar como criterio inicial las características de cada ente, como es el caso de estructura organizacional, naturaleza, capacidad, volumen de actividades, etc.

4.2.11. El Gestor de Proyecto debe realizar un análisis de las capacidades reales con que cuenta cada ente para la conceptualización y formulación adecuada del proyecto, como pueden ser capacidad administrativa, financiera, jurídica y de gestión. También debe considerar, si son entes que ya han presentado proyectos de forma exitosa en el pasado. El mayor volumen de recursos deben ser dedicados a aquellos entes con las menores capacidades.

4.2.12. Realizado el análisis, realiza un informe y lo presenta ante la Jefatura de Proyectos, para determinar en conjunto las prioridades.

4.2.13. Las fases o elementos de un proyecto más comunes en que históricamente se considera debe brindarse asesoría, son:

- Formulación del problema
- Identificación de la solución
- Asignación de recursos
- Estudios de mercado
- Estudio técnico
- Estudio ambiental
- Estudio financiero
- Estudio económico-social
- Estudio de pre-inversión, pre-factibilidad y factibilidad
- Ejecución del proyecto
- Operacionalización del proyecto
- Evaluación del proyecto

4.3. Recepción, revisión y creación de expediente

4.3.1. Como requisito previo a la presentación de cualquier solicitud de proyecto, el ente debe haber superado la evaluación denominada “Calificación de Idoneidad” según lo descrito en el **P-GPD-02 Calificación de Idoneidad**. Los entes ejecutores aprobados se encuentran registrados en la base de datos de organizaciones del sistema informático SIAF-Avance.

4.3.2. De igual manera, el Departamento de Proyectos de Desarrollo debe haber parametrizado en el sistema informático SIAF-Avance las etapas y requisitos a seguir en el estudio de aprobación de un proyecto de desarrollo según lo indicado en los Reglamentos vinculados al Departamento, así como la estrategia de desarrollo y la prioridad al proyecto para su evaluación.

4.3.3. El Promotor de cada cantón o el Gestor de Proyectos, previa verificación de lo descrito en el paso 4.2.1, recibe del ente oferente la solicitud de proyecto de desarrollo compuesta por:

a. **F-GPD-04 Ficha Técnica de Proyecto**, junto con documentación requerida.
b. F-GPD-05 Solicitud de Financiamiento

Estos documentos deben entregarse considerando lo descrito en **I-GPD-01 Guía para el llenado de formulario de proyectos de desarrollo** tanto en formato físico como en formato digital y apegándose estrictamente a los formatos definidos en **F-GPD-02 Formatos técnicos para la presentación de proyectos** y que se encuentran en la página web institucional.

De manera inmediata, procede a su registro en el control de ingreso del sistema informático SIAF-Avance e imprime la nota de recibido correspondiente.

4.3.4. El Gestor de Proyecto revisa que la solicitud cumpla todos los requisitos de presentación de perfiles de proyectos indicados en el **I-GPD-01 Instrucciones para el llenado del formulario de proyectos** y que se hayan utilizado los formatos preestablecidos.

4.3.5. En caso de no cumplir con alguno de estos criterios, el Gestor de Proyecto debe notificarlo al ente para que realice la entrega de la documentación faltante en el menor plazo posible.

4.3.6. Una vez verificada que la documentación es correcta, procede a registrar los datos del proyecto en el sistema informático SIAF-Avance, módulo Proyectos (PRY-02). Registrando la información en las pestañas de:

- Datos generales
- Detalle de proyecto
- Financiamiento
- Presupuesto
- Desglose
- Cronograma.

4.3.7. En la pestaña de Desglose verifica que el expediente incluya toda la documentación solicitada, indica la fecha de recibido en cada casilla y adjunta la documentación en formato digital. En caso de detectar algún faltante de

información solicita al ente la entrega de dicha información en el menor plazo posible.

4.3.8. Como respaldo a la información contenida en el sistema informático. El Asistente de Proyectos (Seguimiento y Control) procede a elaborar un expediente físico con la información aportada por el ente, detallada en el 4.3.2.

Análisis administrativo

4.3.9. El Formalizador tiene como responsabilidad verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento general de financiamiento Judesur, artículos 12 y 13. Debe verificar también que el proyecto se enmarque dentro de los requisitos del Plan Regional de Desarrollo.

4.3.10. Recibido el expediente, el Formalizador procede a verificar los documentos incluidos en el expediente tales como :

- Perfil de proyecto
- Certificaciones de personería
- Cédula jurídica
- Certificaciones de la cédula del representante legal
- Corte de los estados financieros emitido por un profesional calificado
- Detalle de las garantías que se ofrecen para el financiamiento
- Flujo de caja que contenga tanto los activos y pasivos a fecha emitido por un profesional calificado
- Calificación de idoneidad vigente
- Detalle del plan de inversión
- Deglose del presupuesto del proyecto avalado por profesional competente incorporado a colegio profesional.

Una vez verificados, registra la fecha de verificación a cada uno de los documentos en la casilla habilitada para este efecto.

4.3.11. En aquellos casos que el expediente carezca de algún documento o contenga documentos no válidos, el Formalizador debe coordinar con el ente la entrega de estos registros validados en el menor tiempo posible, en caso de ser necesario puede solicitar apoyo al Gestor de Proyectos.

4.3.12. Realizada la revisión de documentos, procede a remitir el expediente físico para el análisis técnico financiero, al Ingeniero de Proyectos en caso de ser un proyecto de infraestructura o al Analista en caso de ser un proyecto de tipo no constructivo.

4.4. Análisis técnico- financiero.

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Financiamiento de JUDESUR (35048-MP) se establecen los siguientes plazos de revisión:

- Proyecto no reembolsable: 15 días hábiles, 5 para el análisis técnico y económico social de cada proyecto, y diez días para la aprobación o improbación de la Junta.
- Proyecto reembolsable: 18 días hábiles, cinco días para el análisis técnico, financiero, social y ambiental de cada proyecto, 3 días para el comité especial de crédito, diez días hábiles para la resolución de Junta Directiva.

4.4.1. **Análisis técnico**

- El Ingeniero de Proyectos es el encargado de realizar el informe técnico, el cual estará compuesto por un análisis de pre-factibilidad y factibilidad, mediante el cual se determina si el proyecto es viable técnicamente según la normativa técnica que lo afecta, buenas practicas reconocidas en el sector o área y la idoneidad del planteamiento efectuado por la organización.
- Registrado el expediente en el sistema, el Ingeniero de Proyectos procede a revisar la información técnica.
- Se revisa de forma exhaustiva la siguiente información suministrada por el oferente:
  - Definición de etapas de ejecución del proyecto
  - Presupuesto detallado de obra o estimado en caso de solicitar financiamiento para la etapa de pre-inversión del proyecto (costos directos e indirectos)
  - Presupuesto general del proyecto (incluyendo gastos administrativos, contables, rotulación, liquidaciones, comisiones JUDESUR y cualquier otro gasto) y que haya consistencia entre todos los montos propuestos.
  - Cronograma de ejecución de proyecto
  - Esquema de desembolsos propuesto para la ejecución del proyecto
  - Plan Global de Inversión (resumen del proyecto)

- Anexos técnicos que correspondan según el tipo de proyecto, entre otros:
    - Planos catastrados
    - Avalúos
    - Alineamientos
    - Avales institucionales
    - Uso de suelos
    - Alineamientos institucionales
    - Estudios de impacto ambiental
    - Anteproyectos
    - Planos constructivos y especificaciones técnicas
    - Permisos de construcción
    - Cotizaciones de insumos
    - Levantamientos topográficos
    - Estimaciones de costos

- En caso de requerir documentación que no conste en el expediente, el Ingeniero de Proyectos es responsable de coordinar con los entes aquellas reuniones de coordinación, seguimiento y acompañamiento que faciliten la entrega de dichos documentos.

- Si la revisión concluye con el visto bueno, el Ingeniero de Proyectos realiza el **F-GPD-06 Informe de revisión de requisitos técnicos** dirigido a Jefatura de Proyectos avalando la viabilidad técnica del proyecto, y lo incluye tanto al expediente físico como al digital.

- En caso contrario, remite dicho informe al ente, indicando cuales son aquellos puntos que incumplen con la viabilidad del proyecto, se adjunta copia al expediente y se agrega al sistema informático.

- El Ingeniero procede a registrar en el sistema informático la finalización de la etapa y remitir el expediente físico al Analista Financiero.

- Para aquellos proyectos que no sean de tipo constructivo, pero si requieran de un análisis técnico que valide la viabilidad, la Jefatura de Proyectos podrá solicitar un análisis técnico externo, mediante la contratación de un especialista, y siguiendo lo especificado en **P-PRO-01 Proveeduría institucional.**

4.4.2. **Análisis Financiero**

- El Analista de Proyectos es el responsable de realizar el análisis y evaluación de la sostenibilidad económico-social de las solicitudes para la realización de proyectos de desarrollo y emitir un criterio de aprobación o improbación.

- Recibido el expediente, el analista de proyectos registra el recibido en el sistema informático.

- El Analista de Proyectos procede a revisar el expediente según lo indicado en **I-GPD-02 Evaluación y análisis de Proyecto**, tomando en cuenta la siguiente información:

    - Proyectos no reembolsables:
        - ✓ Antecedentes
        - ✓ Características del proyecto
        - ✓ Estudio de mercado
        - ✓ Breve Informe técnico
        - ✓ Análisis financiero
        - ✓ Estudio económico-social

    - Proyectos reembolsables:
        - ✓ Análisis de mercado
        - ✓ Análisis financiero

- Realizado el análisis y evaluación, si el criterio es positivo:
    - Para proyectos reembolsables: redacta memorando dirigido a Jefatura que donde incluye una F-GPD-07 Evaluación financiera de proyecto y F-GPD-08 Informe de análisis de proyecto Reembolsable.

    - Para proyectos no reembolsables: redacta memorando dirigido a Jefatura donde incluye la **F-GPD-09 Evaluación económico-social de proyecto** y un **F-GPD-10 Informe de análisis de proyecto No reembolsable.**

- En caso que el criterio sea negativo, debe redactar un memorando dirigido al Ente del proyecto especificando aquellos puntos que incumplen con la viabilidad del proyecto y con aquellas observaciones y recomendaciones que considere necesarias.

- Una vez realizado el análisis y emitido su criterio, incorpora los informes al sistema informático, los adjunta al expediente físico y remite el expediente físico al Asistente de Proyectos.

4.4.3. En aquellos casos que durante el proceso de revisión del expediente de proyecto se presenten faltantes de documentos o información errónea, el Departamento de Desarrollo podrá solicitar aclaración o adición a los solicitantes sobre la documentación presentada. Los plazos de revisión en este caso se interrumpen mientras el solicitante aporta la información, para lo cual tendrá un plazo de 15 días hábiles prorrogables en periodos iguales a criterio del Departamento de Desarrollo.

Si el solicitante demuestra la imposibilidad de suministrar la información en este plazo, deberá indicar la fecha probable de entrega de documentación quedará a criterio de Jefatura de Desarrollo prorrogar esta fecha y se le comunicará al ente mediante oficio.
Si es requerido, el Gestor de Proyectos deberá coordinar con el ente la entrega de la documentación con el fin de facilitar su recogida en las oficinas cantonales.

4.4.4. En caso que el solicitante no aporte la información requerida en el plazo acordado, se remite a Seguimiento y Control para su archivo.

4.4.5. Emitidas las evaluaciones del Formalizador, Analista e Ingeniero, la Jefatura de Proyectos es responsable de realizar un resumen ejecutivo donde describa la idoneidad o no de aprobar un proyecto de desarrollo que servirá como insumo de información para la decisión de la Junta Directiva.

4.4.6. En aquellos casos donde el criterio del Analista o Ingeniero difiera del criterio emitido por Jefatura de Proyectos, la decisión final corresponderá a la Dirección Ejecutiva.

4.4.7. La Jefatura de Proyectos es responsable de verificar a través del sistema informático SIAF-Avance si existe carga presupuestaria para la ejecución del proyecto.

4.4.8. Para aquellos proyectos donde no exista carga presupuestaria, Jefatura de Proyectos deberá entregar a Dirección Ejecutiva:

a. Listado de proyectos emitidos por el sistema informático por cantón.
b. Memorándum con:
   - resumen ejecutivo
   - justificación de la viabilidad de cada proyecto
   - disponibilidad presupuestaria por cantón.
c. Memorándum con recomendación de cuáles proyectos deben ser incluidos

4.4.9. Dirección Ejecutiva es la responsable de remitir la solicitud de aprobación del presupuesto extraordinario a la CGR (Contraloría General de la República), según lo detallado en **P-FIN-01 Presupuesto Institucional.**

4.4.10. Recibida la resolución de la CGR, la Dirección Ejecutiva remite a Jefatura de Proyectos oficio de CGR con la resolución de presupuesto extraordinario, indicando cuáles son aquellos proyectos que disponen de carga presupuestaria aprobada.

4.4.11. Verificado que existe presupuesto, se procede a validar la ejecución del proyecto de desarrollo según lo descrito en **P-GPD-04 Aprobación y formalización de proyectos de desarrollo.**

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/04/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Describir aquellas actividades necesarias para la aprobación de los proyectos presentados a Junta Directiva y formalización de los contratos con los entes ejecutores de los proyectos de desarrollo.

2. DEFINICIONES

Comité Especial de Crédito: Comité integrado por funcionarios de JUDESUR y que recomienda a la Junta Directiva la aprobación de los proyectos a financiar, reembolsas y no reembolsables. Está conformado por el Encargado de Contabilidad, el Encargado de Presupuesto y el Encargado de Proveeduría)

Expediente de proyecto: Documento compuesto por F- GPD-04 Ficha técnica del proyecto JUDESUR, F-DGP-05 Solicitud de Financiamiento, Certificado de idoneidad y documentación interna que avala los acuerdos

Financiamiento reembolsable. Se entiende como financiamiento reembolsable la obligación de reintegrar los recursos que otorgue JUDESUR para financiar proyectos de desarrollo.

Financiamiento no reembolsable. Por financiamiento no reembolsable debe entenderse aquellos financiamientos que JUDESUR otorgue a los beneficiarios sin la obligación de ser reintegrados.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Organización y Servicios de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (Decreto Nº 30251-P-H)
- Reglamento general de Financiamiento de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (JUDESUR) (Decreto 33763-MP)
- P-GPD-02 Recepción, revisión y análisis de proyectos de desarrollo
- F-GPD-11 Convenio proyecto No reembolsable
- F-GPD-12 Contrato proyecto Reembolsable
- F-GPD-04 Desembolso de proyecto

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Aprobación o reprobación (4.4.)
- Notificación y refrendo de contrato (4.5.)
- Formalización

4.2. Aprobación o improbación

4.2.1. Una vez determinado que existe carga presupuestaria para la realización de los proyectos, según lo especificado en P-GPD-02 Recepción, revisión y análisis de proyectos de desarrollo, y con la aprobación de la Jefatura de Proyectos, el Formalizador remite los expedientes de proyectos reembolsables al Comité Especial de Crédito para que analice la viabilidad de retorno del financiamiento de los proyectos reembolsables y emita criterio bajo registro en acta del Comité Especial de Crédito. El Comité Especial de Crédito dispone de 5 días hábiles para emitir criterio.

Entre otros aspectos, el Comité Especial de Crédito debe contemplar la revisión del tipo de proyecto, plazo, grado de riesgo, tipo de crédito, garantías, población beneficiada, naturaleza, rentabilidad del proyecto de inversión, nivel socioeconómico de los beneficiarios, impacto social, así como el nivel inflacionario.

4.2.2. Emitido criterio por el Comité Especial de Crédito, el Asistente de Proyectos procede a registrar el cambio de estado en la pestaña Solicitudes de Proyecto-Aprobaciones del sistema informático SIAF-Avance.

4.2.3. La Jefatura de Proyectos debe solicitar a la Dirección Ejecutiva elevar a criterio de la Junta Directiva la aprobación o improbación de los proyectos, para ello, debe adjuntar para cada proyecto:

a. Memorándum con:
    - resumen ejecutivo
    - justificación de la viabilidad de cada proyecto
    - disponibilidad presupuestaria por cantón.
b. Memorándum con recomendación de cuáles proyectos deben ser incluidos

c. Copia del acta emitida por Comité Especial de Crédito para los proyectos de carácter reembolsables.

4.2.4. Para los proyectos de carácter no reembolsable, La Jefatura, a través del Director Ejecutivo, entrega la documentación descrita en 4.2.3. para ser presentada ante la Junta Directiva para su criterio de aprobación o improbación. Para los proyectos de carácter reembolsable deberá adjuntar además el acuerdo emitido por el Comité Especial de Crédito. La notificación de su aprobación o improbación se emite mediante acuerdo de Junta Directiva. La Junta Directiva cuenta con 10 días hábiles para emitir criterio.

4.2.5. El Departamento de Planificación y de Desarrollo Institucional realiza una supervisión continua de todas las actividades necesarias para la realización del análisis técnico y financiero del proyecto.

4.2.6. Independientemente al criterio emitido por Jefatura de Proyectos, la Jefatura de Planificación y Desarrollo, debe presentar su criterio ante la Junta Directiva así como su apoyo técnico con el fin de para apoyar la decisión final de aprobación de un proyecto.

4.2.7. La Junta, basándose en el análisis técnico-financiero elaborado por el Departamento de Desarrollo y el criterio del Comité de Crédito, deberá analizar, estudiar y valorar para cada uno de los créditos el tipo de proyecto, plazo, grado de riesgo, tipo de crédito, garantías, población beneficiada, naturaleza, rentabilidad del proyecto de inversión, nivel socioeconómico de los beneficiarios, impacto social, así como el nivel inflacionario.

4.2.8. La Junta Directiva es la que otorga la aprobación o improbación de los proyectos de desarrollo. Su criterio queda reflejado en las actas de Junta Directiva.

4.2.9. La Junta:

- Definirá el plazo de otorgamiento de los créditos, el cual se fijará teniendo en cuenta las posibilidades y características del proyecto, vida útil, proyecciones financieras, capacidad de pago del proyecto, tipo y plan de inversión, de acuerdo a los estudios, seguimiento, proyecciones y recomendaciones que se practiquen en cada oportunidad.

- Otorgará los periodos de gracia de acuerdo a las condiciones crediticias de cada proyecto, tomando en cuenta las recomendaciones técnicas y financieras emitidas por el Departamento de Desarrollo. El Departamento de Desarrollo valorará las características demostradas en el estudio técnico que así lo requieran. Estos periodos de gracia serán hasta de dieciocho meses.
- Emitirá una tasa anual de interés corriente para cada solicitud de financiamiento de acuerdo al estudio técnico y financiero realizado por el analista de crédito del Departamento de Proyectos y bajo recomendación del Comité Especial de Crédito, según se detalla los Artículos 17 y 18 del Reglamento General de Financiamiento de JUDESUR. La tasa de interés podrá ser variable y ajustable periódicamente, de acuerdo a la periodicidad de las variaciones en la tasa básica pasiva por parte del Banco Central de Costa Rica.

4.2.10. El Asistente de Proyectos es el responsable de verificar los acuerdos de Junta Directiva, modificar el cambio de estado en el sistema informático e informar a los entes la resolución.

4.2.11. Para los proyectos de tipo constructivo, el Asistente de Proyectos solicita al Ingeniero la visita inicial al proyecto donde debe constatar que el solicitante dispone de todos los permisos y certificaciones necesarias para dar inicio a la obra según requerimientos.

4.2.12. Realizada la visita al proyecto, el Ingeniero mediante memorándum acredita que el solicitante dispone de todos los permisos para dar inicio a la obra. El Ingeniero envía este memorándum al Asistente de Proyectos, el cual lo registra en el sistema y adjunta al expediente. Notifica también a Jefatura de Proyectos. Sin la verificación de permisos y certificaciones por parte del Ingeniero no se puede proceder al arranque del proyecto.

4.2.13. El Formalizador es el responsable de incluir en el sistema informático aquellos datos referentes a los detalles presupuestarios y contables para generar la información con el fin de preparar la afectación que se genera para cada desembolso. Estos datos se llenan con el centro de costo asociado a cada cantón involucrado en la financiación del proyecto.

4.2.14. Registra además aquella información aprobada en acuerdo de Junta, tal como:

- Periodo de gracia
- Plazo de financiación
- Interés anual
- Tipo de crédito
- Garantías

4.2.15. El Formalizador verifica la autorización del presupuesto emitido por la CGR en caso que sobrepase los límites presupuestarios establecidos del total de proyectos financiados.

4.2.16. Si existe presupuesto autorizado, el Formalizador procede a imprimir el contrato en el sistema informático mediante el F-GPD-11 Convenio proyecto no reembolsable o F-GPD-12 Contrato proyecto reembolsable, según lo establecido en el Reglamento General de Financiamiento (Decreto 35048-MP) y las garantías.

4.2.17. El Formalizador debe coordinar con Asesoría Legal y el ente la fecha y hora de refrendo del contrato, el cual debe realizarse en las oficinas de JUDESUR, según lo establecido en P-LEG-01 Asesoría Legal

4.2.18. Refrendado el contrato, Asesoría Legal lo remite al Formalizador, el cual debe solicitar vía memorando al Área Administrativa el desembolso del financiamiento mediante F-GPD-04 Desembolso de proyecto indicando entre otra información :

- Código del proyecto
- Acuerdo de aprobación de Junta Directiva
- Documento presupuestario en el que está incluido
- Acuerdo del Comité de Crédito
- Numero de desembolso autorizado
- Calificación de idoneidad vigente
- Monto de la comisión de fiscalización de JUDESUR
- Número de cuenta al cual se debe depositar
- Tipo de proyecto: REEMBOLSABLE O NO REEMBOLSABLE

4.2.19. Una vez el Área Administrativa remite copia del cheque o del depósito, Asistente de Proyectos (Seguimiento y Control) notifica al ente ejecutor de la

ejecución del financiamiento mediante memorándum que incluya la siguiente información:

- Nº cheque
- Depósito
- Código de proyecto
- Nombre del proyecto
- Desglose del deposito
- Recordatorio de obligaciones contractuales y vencimientos de pago

4.2.20. Notificado al ente, el Asistente de Proyectos procede a archivar el expediente, notifica a Ingeniero de Proyectos y al Promotor para la programación de visitas de control y seguimiento.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/04/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Describir aquellas actividades que tienen como propósito controlar el avance de las etapas y el cumplimiento de los requisitos y acuerdos definidos de los proyectos de desarrollo financiado o en los que colabora JUDESUR.

2. DEFINICIONES

Ente ejecutor: o Ente ejecutor de proyecto, se refiere a una persona jurídica que solicita ser considerado como beneficiario de los fondos para desarrollar un proyecto financiado por JUDESUR, ya sean reembolsables o no reembolsables.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Organización y Servicios de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (Decreto Nº 30251-P-H)
- Reglamento General de Financiamiento de La Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (JUDESUR). (Decreto 35048-MP)
- F-DGP-04 Ficha técnica del proyecto
- F-GPD-13 Evaluación Ex post

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Control de avance de proyecto (4.2.)

- Evaluación y análisis de proyectos realizados (4.3.)
- Modificaciones al Plan de Inversión del proyecto
- Incumplimiento de contrato
- Finiquito de proyectos

4.2. Control de avance de proyecto

4.2.1. Se establece como requisito obligatorio una reunión de inicio de proyecto con el funcionario designado para el control de avance del Proyecto, la Jefatura de Proyectos de Desarrollo y el responsable del Ente Ejecutor (para proyectos de infraestructura debe realizarse en el sitio donde se van a realizar las obras). En este evento se debe validar que el Ente Ejecutor ha cumplido a cabalidad todos y cada uno de los requisitos técnicos, y que no puede realizar ninguna actividad del proyecto sin esta aprobación inicial. Tras esta aprobación inicial, Jefatura de Proyectos de Desarrollo registra en el sistema informático SIAF-Avance la autorización de inicio de proyecto.

4.2.2. En esta sesión también debe indicarse de manera formal al responsable del Ente Ejecutor que todo cambio o modificación sobre el plan de inversión, omisión de actividades que incluidas en el perfil del proyecto y en general, cualquier cambio en la planificación del proyecto debe contar con la aprobación de la Jefatura de Proyectos de Desarrollo o un funcionario designado por esta.

4.2.3. Iniciado el proyecto, es responsabilidad del funcionario designado por la Jefatura de Proyectos, según la tipología del mismo, elaborar un cronograma de seguimiento y control de las diferentes etapas del proyecto, basado en el cronograma presentado en F-DGP-04 Ficha técnica del proyecto, indicando los responsables del control de la ejecución, plazos y requisitos.

Entre otras características debe incluir:

- Revisión técnica de avances parciales de obra (en caso de ser proyectos constructivos o que requieran soporte técnico externo)
- Revisión del retorno del financiamiento, distribuido según las etapas acordadas en el contrato.
- Informes mensuales o trimestrales del Ente Ejecutor de avance de obra o de proyecto, según lo acordado bajo contrato.
- Cumplimiento de los requisitos o acuerdos establecidos en el proyecto y que condicionan la entrega de fondos.

4.2.4. Elaborado el cronograma, el funcionario responsable solicita colaboración a los funcionarios del departamento implicados, tales como Ingeniero de Proyectos, Analista de Proyectos, Gestor de Proyectos, y cualquier otro colaborador, interno o externo a la institución, que se consideren relevantes, para programar y coordinar las diferentes etapas de control.

Consideraciones para proyectos constructivos o de infraestructura

4.2.5. Iniciado la ejecución del proyecto, y según el cronograma elaborado, el Ingeniero de Proyectos debe coordinar con el Ente Ejecutor las visitas de seguimiento a los proyectos que garanticen un adecuado control del avance de proyecto.

4.2.6. En paralelo al control de avance de obra y cumplimiento estricto de requisitos técnicos, el Formalizador debe realizar el control del manejo contable de los recursos y verificar cualquier otro requisito administrativo o de gestión que se haya establecido en los requisitos iniciales.

4.2.7. Para aquellos proyectos aprobados que incluyan una primera fase de Pre-inversión, es decir, que el financiamiento incluya también la parte de diseño y estudios técnicos, el Ingeniero de Proyectos debe verificar el cumplimiento de la normativa que establece el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (C.F.I.A), la Ley de Construcciones y toda la normativa establecida

por las instituciones involucradas para poder emitir el visto bueno de inicio de obra.

4.2.8. Una vez realizada la revisión técnica procede a redactar oficio de aprobación de inicio de obra dirigido al Dirección Ejecutiva con copia a la Jefatura de Proyectos para que se autorice el giro de los recursos destinado a la siguiente etapa del proyecto. Este es un requisito indispensable para que se concreten las erogaciones de recursos.

4.2.9. Autorizada la finalización de la primera etapa de pre-inversión, el Ingeniero de Proyectos coordina con los entes ejecutores y realiza las mediciones de avance determinando el fiel cumplimiento del Plan de Inversión, brindando soporte técnico a los Entes Ejecutores en los aspectos técnicos que soliciten, y comprobando que el uso de los recursos se realicen de forma correcta.

4.2.10. En aquellos casos que el Ingeniero de Proyectos detecte irregularidades e incumplimientos debe notificar a la Jefatura de Proyectos de Desarrollo para que éste informe al Ente Ejecutor de la situación y corrija o subsane las deficiencias u observaciones que se realicen.

4.2.11. Para subsanar la situación, y de acuerdo a la complejidad o relevancia del incumplimiento, el Ingeniero de Proyectos coordina con Jefatura de Proyectos de Desarrollo una programación de visitas para realizar asesoramiento técnico directo o complementar la evaluación de la situación, y buscar soluciones en conjunto.

4.2.12. Los avances sobre etapas definidas en el proyecto deben registrarse en el sistema informático SIAF-Avance. El Ingeniero de Proyectos debe validar que en cada etapa se han cumplido de manera estricta los requisitos establecidos y por lo tanto, el proyecto puede seguir su flujo normal. Sin la aprobación del Ingeniero de Proyectos en cada etapa no se podrán realizar erogaciones de recursos.

4.2.13. Finalizado el proyecto, el Ingeniero de Proyectos debe realizar un Informe de recepción técnica de obra, para ello, debe coordinar con el Ente

Ejecutor las visitas necesarias para la verificación y constatar el fiel cumplimiento del alcance del Plan de Inversión propuesto con las especificaciones técnicas correctas y un acabado aceptable que permita dar por recibida la obra desde el punto de vista técnico.

4.2.14. Tras la visita de finalización de proyecto, el Ingeniero de Proyectos debe emitir un “informe de cierre de obra” en el cual se consideraran aspectos como:

- Porcentaje de ejecución física del proyecto
- Cumplimiento de metas y requisitos
- Manejo de dinero de las cuentas
- Manejo contable y presupuestario
- Conformación del expediente
- Detalle de principales incidencias y acciones correctivas realizadas durante todo el desarrollo del proyecto
- Aprobación o denegación de entrega de obra.

4.2.15. El Ingeniero de Proyectos debe remitir el “informe de cierre de obra” a Jefatura de Proyectos de Desarrollo, el cual comunica al Ente Ejecutor las observaciones al informe emitido por el Ingeniero de Proyectos.

4.2.16. Para aquellas organizaciones que presenten irregularidades tanto en el avance de obra como en los requisitos administrativos, la Jefatura les informará que tienen un plazo no mayor a 30 días naturales para justificar y solventar estas incidencias. Si la irregularidad es relevante o el Ente Ejecutor no lo subsana en el plazo indicado, se debe proceder según lo especificado en el Reglamento general de financiamiento.

4.2.17. En caso que el informe sea aprobado por la Jefatura de Proyectos de Desarrollo, esta procede a realizar el cierre en el sistema informático SIAF-Avance.

4.2.18. La Jefatura de Proyectos de Desarrollo deberá remitir a Dirección Ejecutiva un listado de aquellas organizaciones y proyectos que han sido liquidados y tengan acta de cierre y recibido para elevarlos a Junta Directiva para la aprobación del buen uso de los recursos públicos.

4.2.19. La Junta emitirá criterio y será registrado en acta de Junta Directiva.

4.2.20. Emitido criterio por la Junta Directiva, la Jefatura de Proyectos envía un oficio al Ente Ejecutor informando que tiene el visto bueno del uso de los recursos públicos utilizados en el proyecto.

Para proyectos de tipo no constructivo o de carácter social

4.2.21. Para proyectos de tipo no constructivo, o proyectos de tipo social, el Analista de Proyectos debe dar seguimiento a la aplicación del financiamiento desembolsado, con lo relacionado al cumplimiento de metas y objetivos. Para ello debe coordinar con el Formalizador el cronograma de visitas a realizar a los distintos proyectos y la realización de informes de avances de la ejecución financiera de los proyectos y emitir recomendaciones. También tendrá como responsabilidad el informe de cierre de proyecto una vez finalizado.

4.2.22. El cumplimiento de todos los requisitos definidos en el cronograma de avance de proyecto debe registrarse en el sistema informático SIAF-Avance, como validación formal por parte del Analista de proyectos y del Formalizador.

4.3. Evaluación y análisis de proyectos realizados

4.3.1. Es responsabilidad del Departamento de Proyectos de Desarrollo realizar evaluaciones ex post, es decir, dar seguimiento a aquellos proyectos ya finalizados o puestos en operación para medir los resultados y el impacto en la población beneficiaria del proyecto, con el objetivo de ser insumos de información para futuras colaboraciones.

4.3.2. La Jefatura de Proyectos de Desarrollo seleccionará a su criterio aquellos proyectos que considere necesario analizar, tanto por sus características o

impacto en la sociedad como aquellos proyectos que no han resultado exitosos.

4.3.3. En los casos que el equipo técnico del Departamento de Proyectos de Desarrollo considere necesario la evaluación ex post de un proyecto, solicitará vía correo electrónico a la Jefatura de Proyectos de Desarrollo la autorización para la realización de este análisis.

4.3.4. Es responsabilidad de la Jefatura de Proyectos de Desarrollo asignar a los responsables de realizar el informe, para ello comunica al funcionario encargado el inicio de este informe, y solicita a la Asistente de Proyectos la entrega del expediente del proyecto a analizar.

4.3.5. Para la evaluación del proyecto se usará el **F-GPD-13 Evaluación Ex post.**

4.3.6. El funcionario responsable del análisis programa y coordina una visita al Ente Ejecutor o institución ejecutora del proyecto donde recolectará información relevante para medir indicadores como:

- Eficacia
- Eficiencia
- Calidad
- Efectos
- Relación costo/impacto

4.3.7. Posterior a la visita, el funcionario realiza el diagnóstico final de la evaluación y remite el **F-GPD-13 Evaluación Ex post** a la Jefatura de Proyectos de Desarrollo y entrega el expediente al Asistente de Proyectos de Desarrollo.

4.3.8. Jefatura de Proyectos de Desarrollo semestralmente realiza un informe resumen a Dirección Ejecutiva con los hallazgos encontrados en los diferentes diagnósticos ex post

4.4. Modificaciones al Plan de Inversión

4.4.1. En caso necesario, el Ente Ejecutor puede solicitar modificaciones de forma parcial o total el Plan de Inversión, exponiendo las razones que lo justifiquen o

solicitar utilizar el remanente de los proyectos, para ello debe presentar a la Jefatura de Proyectos de Desarrollo:

- Oficio donde solicite modificar el Plan de Inversión.
- Nuevo perfil o replanteamiento del perfil previamente autorizado, el cual debe incluir al menos:

    - Nuevo estudio técnico
    - Nuevo estudio financiero
    - Plan de viabilidad del cambio solicitado
    - Cronograma de actividades o ejecución de los mismos
    - Plan de desembolso de los recursos ante el cambio

4.4.2. La Jefatura de Proyectos debe analizar y verificar junto al equipo técnico de proyectos (Ingeniero de Proyectos, Formalizador y Analista de Proyectos) la información aportada. En caso de requerirse visitas al proyecto o entrevistas con el Ente Ejecutor, la Jefatura de Proyectos nombrará al responsable de realizar estas visitas, el cual debe emitir informe al Director Ejecutivo, el cual eleva a Junta Directiva para su aprobación.

4.4.3. Junta Directiva tendrá un plazo de 15 días para emitir su criterio de aprobación o improbación.

4.5. Cambio de Ente Ejecutor.

4.5.1. El Ente Ejecutor debe solicitar por escrito mediante oficio la solicitud de cambio de ente ejecutor con la documentación adjunta requerida y presentarlo ante el Asistente de Proyectos.

4.5.2. El Asistente de Proyectos remite la solicitud a Jefatura de Proyectos de Desarrollo, quien debe revisar y analizar la información y solicitud aportada y

elaborar un informe de recomendación dirigido a la Dirección Ejecutiva que contenga:

- Análisis de los estatutos de ambos entes ejecutores
- Revisar la fecha de vencimiento de la idoneidad del nuevo ente ejecutor

4.5.3. Dirección Ejecutiva eleva el informe a la Junta Directiva para su aprobación o improbación mediante acuerdo de Junta Directiva

4.5.4. El Asistente de Proyectos es el responsable de comunicar a los Entes Ejecutores involucrados la resolución de la Junta Directiva y de modificar los documentos del perfil de proyecto incluido en el expediente

4.5.5. El Asistente de Proyectos, redacta oficio de solicitud de cambio de Ente Ejecutor a la Contraloría General de la República, el cual debe ser firmado por Jefatura, y adjuntar el acuerdo de Junta Directiva y el informe de recomendación realizado por Jefatura.

4.5.6. El Asistente de Proyectos recibe el oficio de aprobación o improbación del cambio de Ente Ejecutor de la Contraloría General de la Republica y comunica a los Entes Ejecutores.

4.6. Finiquito de proyectos

4.6.1. Emitido criterio positivo por la Junta Directiva del buen uso de recursos públicos por medio de acta, el Asistente de Proyectos solicita al Área Administrativo Financiera el contrato original y la garantía de los proyectos aprobados.

4.6.2. Recibido el contrato y garantías originales, el Asistente de Proyectos elabora el finiquito, el cual deberá ser aprobado por la Jefatura de Proyectos de Desarrollo.

4.6.3. Es responsabilidad del Asistente de Proyectos remitir a Asesoría legal:

- Expediente de proyecto completo
- Acuerdo de Junta Directiva donde se da el visto bueno al uso de los recursos públicos

- Contrato
- Garantías originales

4.6.4. Asesoría legal es el responsable de refrendar el finiquito del proyecto y proceder a informar a Tesorería que proceda a realizar la devolución de las garantías al Ente Ejecutor.

4.6.5. Una vez realizado el refrendo, Asesoría Legal devuelve el expediente completo y el finiquito al Asistente de Proyectos para ser archivado.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	17/02/14	Versión Inicial

GESTION DEL DLCG

1. OBJETIVO

Describir las actividades de planificación, coordinación, ejecución y control necesarias para la adecuada gestión de la relación con los concesionarios del DLCG.

2. DEFINICIONES

ACODELGO: Asociación de Concesionarios del Depósito Libre Comercial de Golfito.

DLCG: Depósito Libre Comercial de Golfito

Concesionario: Persona física o jurídica que tiene adjudicada una patente de explotación de local comercial en el Depósito Libre Comercial de Golfito.

Comisión de Enlace de Mercadeo DLCG: Comisión formada por concesionarios del DLCG, responsable de Mercadeo y Jefatura del DLCG.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 7730 Ley de Creación del Depósito Libre Comercial de Golfito
- Decreto n. 30251-P-H. Reglamento de Organización y Servicios de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas.
- Decreto 26999-H-MEIC-MP Reglamento a la Ley del Depósito Libre Comercial de Golfito
- Ley Nº 7494 “Ley de Contratación Administrativa”, y sus modificaciones Ley Nº 8511.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (Decreto Ejecutivo Nº 33411-H) y sus modificaciones (Decreto Ejecutivo Nº35218H)

- **P-PRO-02 Remates, arrendamientos y concesión de instalaciones públicas**
- **F-PRO-08 Listado potenciales concesionarios**
- **P-ING-01 Gestión de Ingeniería y Mantenimiento**
- **P-MER-01 Mercadeo**
- **F-DLC-01 Solicitud de servicios o autorizaciones**
- **F-DLC-02 Control de solicitudes de servicios o autorizaciones**
- **F-CS-02 Boleta de quejas concesionarios**
- **P-CS-01 Contraloría de Servicios.**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Generalidades de la Relación con los Concesionarios (4.2.)
- Intervención de la Jefatura del Depósito en la Gestión Contractual con los Concesionarios (4.3.)
- Gestión administrativa y logística de los concesionarios. (4.4.)

4.2. Generalidades de la Relación con los Concesionarios

4.2.1. La Jefatura de Administración del DLCG es la responsable de coordinar que las actividades que se desarrollan en el DLCG se realicen bajo la normativa estipulada en las leyes y reglamentos que rigen su desarrollo comercial y administrativo, así como en los contratos de concesión y alquiler existentes entre JUDESUR y los concesionarios.

4.2.2. Se entiende como concesionario aquella empresa o persona física que tiene un contrato de concesión y alquiler para el desarrollo de actividades comerciales en las instalaciones del DLCG, entendiéndose como tal:

- Concesionarios de locales comerciales

- Concesionarios de servicios de transporte
- Concesionarios de servicio de acarreo.
- Concesionarios de locales para el servicio de alimentación.
- Cualquier otra actividad comercial que disponga JUDESUR y se encuentre dentro del marco legal.

4.3. Actividades relevantes y de control en la Gestión contractual con los Concesionarios.

Todas las actividades referentes a la gestión contractual con los concesionarios del DLCG se encuentran detalladas en los Decretos Nº. 30251-P-H. Reglamento de Organización y Servicios de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas y Decreto 26999-H-MEIC-MP Reglamento a la Ley del Depósito Libre Comercial de Golfito.

Se detallan en este apartado los puntos con mayor relevancia:

4.3.1. JUDESUR podrá adjudicar nuevas concesiones producto de ampliaciones del DLCG, concesiones vacantes, ya sea por expiración del plazo pactado, por renuncia, caducidad por incumplimiento, muerte o inhabilitación de cualquier clase o bien disolución o quiebra del concesionario. JUDESUR procederá a la publicación del cartel o invitación a presentación de ofertas según lo detallado en **P-PRO-02 Remates, arrendamientos y concesión de instalaciones públicas,** previa determinación del tipo de licitación a efectuar.

4.3.2. Es responsabilidad de la Jefatura del DLCG, en colaboración con Ingeniería y Mantenimiento, elaborar un informe técnico sobre las condiciones del local a arrendar con el fin de definir el precio base del local. La determinación de los precios base recae sobre Dirección Ejecutiva.

4.3.3. El responsable de Asesoría Legal debe colaborar en la definición de los términos legales a incluir en los contratos de concesión y de arrendamiento.

4.3.4. En el cartel de contratación deben incluirse aquellos requisitos que debe reunir el solicitante y los derechos y obligaciones que adquirirá en caso de resultar adjudicatario de una concesión, el monto de las garantías de participación en el remate y de cumplimiento en caso de resultar adjudicado, el lugar de recepción de solicitudes, hora y fecha de cierre de recepción de solicitudes, precio base del remate, plazo de concesión, cantidad de concesiones a rematar y el lugar, fecha y hora en que se efectuará el remate.

4.3.5. Jefatura de DLCG junto con Proveeduría deberán mantener el **F-PRO-08 Listado potenciales concesionarios**, el cual actualizará periódicamente.

4.3.6. En aquellos casos que un concesionario desista o pierda sus derechos de concesión, el respectivo local será rematado entre los oferentes que resulten del correspondiente concurso público promovido por JUDESUR.

4.3.7. Cuando el retiro sea voluntario, el concesionario podrá ceder su derecho gratuitamente a alguna persona física o jurídica incluida en el **F-PRO-08 Listado potenciales concesionarios**, previa evaluación por JUDESUR.

4.3.8. Salvo decisión contraria, la Jefatura del DLCG será la responsable de brindar información y asesoría a los solicitantes de concesión, incluyendo visitas a los locales o espacios en concesión durante el periodo de presentación de ofertas.

4.3.9. Presentadas las solicitudes de concesión, Jefatura del DLCG deberá revisar y analizar dichas solicitudes con el fin de emitir criterio que sirva como insumo para la toma de decisión por parte de la Dirección Ejecutiva o Junta Directiva.

4.3.10. Jefatura del DLCG deberá comunicar la decisión a los concesionarios participantes y colaborar con aquellos concesionarios seleccionados para su acceso a las instalaciones, incluyendo los permisos de entrada y cualquier requerimiento necesario.

4.3.11. En conjunto con el Ingeniero de Mantenimiento, Jefatura del DLCG, debe crear un plan anual de revisión de los locales concesionados con el fin de verificar que las condiciones contractuales no han sido modificadas (por ejemplo, instalación eléctrica) según lo descrito en **P-ING-01 Gestión de Ingeniería y Mantenimiento**.

4.3.12. Jefatura del DLCG debe informar de manera inmediata a Dirección Ejecutiva sobre cualquier incumplimiento contractual realizado por un concesionario o sobre cualquier incidencia relevante que afecte a la operativa del Depósito.

4.4. Gestión administrativa y logística con los concesionarios

4.4.1. La Jefatura del DLCG debe organizar reuniones periódicas con los concesionarios con el fin de:

- Desarrollar, planificar y controlar actividades promocionales y comerciales en el Depósito junto con ACODELGO y la Comisión de Enlace de Mercadeo del DLCG. Esta actividad se realiza según lo descrito en **P-MER-01 Mercadeo** y en colaboración con el Encargado de Mercadeo.
- Informar sobre el avance de nuevos planes a desarrollar (infraestructura, planes de seguridad, colaboración con otras entidades y cualquier información relevante).

4.4.2. El Asistente del DLCG debe colaborar en la gestión de cobros ejecutando ciertas actividades concretas, tales como notificación de atrasos de pago, entrega de recibos de pago mensual, etc.

4.4.3. La Jefatura del DLCG es la responsable de la recepción de solicitudes de servicios varios que realicen los concesionarios y su respectivo trámite, como por ejemplo solicitudes para las modificaciones menores de infraestructura, permisos especiales de acceso y similares.

4.4.4. Para la recepción de solicitudes, el concesionario deberá rellenar el **F-DLC-01 Solicitud de servicios o autorizaciones** explicando de forma concisa el detalle de su solicitud y enviarlo por correo electrónico o de forma presencial a la Jefatura del DLCG, quien revisa y procede a responder el recibido en un periodo máximo de 24 horas. Tras estudiar la solicitud, actúa o remite al funcionario

responsable de darle trámite. Las solicitudes deben registrarse en **F-DLC-02 Control de solicitudes de servicios o autorizaciones** con el fin de analizar periódicamente las demandas de los concesionarios y su tiempo de respuesta.

4.4.5. En el caso de quejas/reclamos emitidos por un concesionario, este debe rellenar el **F-CS-02 Boleta de quejas concesionarios** y se procederá según lo descrito en **P-CS-01 Contraloría de Servicios.**

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/04/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Describir las acciones y actividades necesarias para lograr un nivel óptimo en la gestión administrativa y logística del Depósito Libre Comercial de Golfito (DLCG) que sirva como vehículo para conseguir los objetivos institucionales.

2. DEFINICIONES

Administración Tributaria: Se entiende por Administración Tributaria el órgano administrativo encargado de gestionar y fiscalizar los tributos, se trate del fisco o de otros entes públicos que sean sujetos activos. Tratándose de la Administración Tributaria del Ministerio de Hacienda, esta incluye la Dirección General de Aduanas, Dirección General de Hacienda, Dirección General Tributaria y la Dirección de Policía de Control Fiscal, cada una según su ámbito de competencia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Organización y Servicios de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas (30251-P)
- Reglamento a la Ley del Depósito Libre Comercial de Golfito (26999-H-MEIC-MP).
- Manual del Sistema Informático SIAF-Avance
- **F-DLC-03 Cierre diario de ingresos de parqueos**
- **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**

- **P-ING-01 Gestión de Ingeniería y Mantenimiento**
- **F-PRO-07 Reclamo a proveedores**
- **P-CS-01 Contraloría de Servicios**
- **F-CS-01 Boleta quejas usuarios**
- **F-MEJ-01 Registro de incidencias**
- **F-CS-02 Boleta quejas concesionarios**
- **F-CS-03 Boleta de sugerencias**
- **P-MER-01 Mercadeo**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Gestión de parqueos (4.2.)
- Gestión de los servicios externos contratados en el DLCG (4.4.)
    - Mantenimiento
    - Seguridad
        - Funciones (ingreso de vehículos como de personas a las áreas privadas)
- Recepción y Gestión de quejas de usuarios (4.5.)
- Relación con la Administración Tributaria (elaboración de calendarios y horarios de apertura) (4.6.)
- Otras actividades administrativas (4.7.)
- Desarrollo comercial (4.8.)

4.2. Gestión de parqueos

4.2.1. El Deposito Libre Comercial de Golfito (DLCG) cuenta con un sistema automático de regulación de entradas y salidas a los parqueos. La emisión de

los tiquetes se realiza de forma automática, sin embargo, el cobro de los importes lo realizan los oficiales de seguridad asignados al parqueo.

4.2.2. Diariamente, el Oficial de Seguridad a cargo del control de parqueos realiza el arqueo y cierre diario de ingresos por parqueo.

4.2.3. Para ello, imprime el reporte diario de cada una de las máquinas expendedoras de tiquetes, y puntea todas las transacciones para cotejar la coincidencia con la copia impresa de cada ticket emitido que queda como respaldo en cada uno de los puntos de control. Terminada esta labor, firma como comprobante de la labor realizada.

4.2.4. Contabiliza el dinero y procede a realizar el ingreso de efectivo en la cuenta bancaria habilitada por la institución para este efecto en la oficina bancaria designada por la institución.

4.2.5. Entrega al Asistente de DLCG:

- Informe de cierre diario emitido por máquina firmado.
- Copias impresas de los tiquetes emitidos por la máquina.
- Comprobante de depósito bancario.

4.2.6. El Asistente de DLCG procede a rellenar el **F-DLC-03 Cierre diario de ingresos de parqueos,** indicando la cantidad de vehículos y monto ingresado por cada uno de los parqueos con los que cuenta la institución.

4.2.7. En caso de detectarse faltantes de dinero, el Asistente de DLCG debe verificar los montos ingresados con el Oficial de Seguridad para determinar la causa del faltante e informar a Jefatura del DLCG para emprender las acciones correctivas correspondientes.

4.2.8. Registra en el sistema informático según lo especificado en el Manual del Sistema Informático SIAF-Avance, módulo Tesorería, Cuentas por Cobrar.

4.2.9. Archiva el **F-DLC-03 Cierre diario de ingresos de parqueos** y la información de respaldo en la carpeta habilitada para tal efecto.

4.2.10. En caso de avería o fallo de las máquinas expendedoras de tiquetes, el Oficial de Seguridad a cargo, debe informar de manera inmediata al Ingeniero

de Mantenimiento del DLCG para emprender las acciones correctivas necesarias tales como, revisión del equipo, arreglo parcial, reporte al Servicio Técnico, etc.

4.3. Gestión de los servicios externos contratados en el DLCG

4.3.1. La Jefatura del DLCG es la responsable de la Gestión de la ejecución de los contratos externos contratados por JUDESUR para dar servicio en el DLCG, entendiéndose gestión como la emisión de los criterios técnicos para la elaboración del cartel, supervisión y control de la ejecución de los servicios contratados, asegurar el nivel de calidad acordado según contrato, emprender acciones correctivas en caso de desviaciones a los servicios contratados, etc.

4.3.2. La propuesta de elaboración de los carteles para la contratación será responsabilidad de la Jefatura del DLCG con la asesoría y apoyo del Ingeniero de Mantenimiento para aquellos relacionados con la gestión del mantenimiento, gestión ambiental, proyectos de mejora, y similares, según lo establecido en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**. Puede involucrar otros funcionarios de la institución según el tipo de servicio a contratar.

4.3.3. Para aquellos contratos que supongan actividades de mantenimiento, gestión ambiental, desarrollo de proyectos de mejora y similares, la supervisión y control de la ejecución recae sobre el Ingeniero de Mantenimiento del DLCG el cual deberá reportar cualquier incidencia a Jefatura del DLCG. Para los demás tipos de servicios esta supervisión recae sobre la Jefatura del DLCG. El detalle de la fiscalización y control sobre los contratistas externos de mantenimiento, gestión ambiental y mejora de instalaciones se detalla en **P-ING-01 Gestión de Ingeniería y Mantenimiento** y en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4.3.4. JUDESUR dispone de contratos externos de servicios en:

- Servicios de Mantenimiento de Instalaciones, Zonas Verdes y Jardinería

- Servicios de Seguridad para el ingreso de vehículos y personas a áreas privadas del DLCG de acceso restringido a visitantes del DLCG.
- Servicios de apoyo para el cumplimiento de legislación y normativa ambiental.
- Cualquier otro servicio que JUDESUR considere pertinente externalizar.

4.3.5. La Jefatura del DLCG debe participar activamente en la elaboración de la información técnica para la propuesta del cartel de contratación y, junto al Ingeniero de Mantenimiento cuando sea requerido, definir especificaciones técnicas tales como:

- Áreas de prestación de servicios
- Funciones y actividades a realizar
- Equipo obligatorio
- Horarios
- Puestos solicitados
- Perfil del Recurso Humano requerido
- Servicio del Personal de Supervisión
- Aspectos que debe cumplir la empresa
- Obligaciones del contratista
- Supervisión del contrato
- Evaluación del servicio
- Responsabilidades sobre las obras en el sitio de los trabajos
- Normativa legal a cumplir por parte del oferente

4.3.6. Definidos los aspectos técnicos y cualquier otro requerimiento especifico, estos se entregarán a Proveeduría para la realización del cartel de contratación según lo especificado en **P-PRO-01 Proveeduría institucional** y bajo los requisitos establecidos en los reglamentos y normativa que rige la Contratación Administrativa.

4.3.7. Dependiendo del tipo de contratación se requerirá las aprobaciones estipuladas en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4.3.8. La Jefatura del DLCG debe informar periódicamente a Dirección Ejecutiva de la ejecución de los servicios externos contratados. Para ello, trimestralmente debe realizar un informe de ejecución de servicios externos el cual será entregado a Dirección Ejecutiva para su presentación ante la Junta Directiva.

4.3.9. En caso de detectar desviaciones graves relevantes a los servicios contratados debe informar de manera inmediata a Dirección Ejecutiva y emprender las acciones correctivas correspondientes según la gravedad de la situación, entre otras la elaboración del **F-PRO-07 Reclamo a proveedores.**

4.3.10. El control de los servicios incluidos en los contratos externos de mantenimiento se detalla en **P-ING-01 Gestión de Ingeniería y Mantenimiento.**

4.4. Recepción y Gestión de quejas

4.4.1. Debido a que el DLCG es el área de la institución donde se tiene una mayor interacción con los usuarios, la Jefatura del DLCG habilitará un área concreta para la recepción de quejas de usuarios.

4.4.2. El responsable de atender los reclamos de los usuarios será en primera instancia el Asistente del DLCG.

4.4.3. Cualquier usuario que solicite realizar una reclamación será atendido de forma personalizada, se atenderá su reclamo y se tomarán las acciones inmediatas oportunas para solventar la incidencia, según lo establecido en **P-CS-01 Contraloría de Servicios**

4.4.4. El Asistente del DLCG debe registrar en **F-MEJ-01 Registro de incidencias**, cualquier incidencia detectada, sea relevante o no, para determinar la reincidencia de la situación. Semanalmente, enviará copia a Jefatura del DLCG y a Contraloría de Servicios para su análisis.

4.4.5. El Asistente del DLCG debe ser un canalizador de los reclamos de usuarios frente a otros actores que participan en el DLCG, es decir, si la reclamación

proviene de un usuario pero recae sobre la responsabilidad de un concesionario o trámite relacionado con Hacienda, deberá colaborar para intentar solventar el reclamo de forma expedita. En caso de requerirlo, solicita ayuda a Jefatura del DLCG. En caso que la reclamación persista, y su resolución competa a un organismo externo a JUDESUR, se debe trasladar el caso a Contraloría de Servicios y proceder según **P-CS-01 Contraloría de Servicios.**

4.4.6. El Asistente del DLCG, en caso de detectar una incidencia relevante que implique responsabilidades graves de JUDESUR o de alguno de sus funcionarios, informará de manera inmediata a Contraloría de Servicios.

4.4.7. Siempre y cuando sea requerido por un usuario, el Asistente del DLCG entrega un **F-CS-01 Boleta quejas usuarios.** Una vez completado el formulario por el usuario, leerá la información para comprobar que todos los campos requeridos hayan sido cumplimentados, y en caso de requerir información adicional preguntará al usuario la información faltante. En caso de poder solucionar el problema de forma inmediata, preguntará al usuario si puede colaborar en ayudar a solventar la situación y emprenderá las acciones correctivas correspondientes. En caso de solventar la incidencia, lo indica en el **F-CS-01 Boleta quejas usuarios.** Todos los **F-CS-01 Boleta quejas usuarios** serán entregados diariamente a Contraloría de servicios, hayan sido resueltos o no y registrados en **F-MEJ-01 Registro de incidencias**.

4.4.8. Cualquier reclamación emitida por un concesionario deberá ser recibida mediante el **F-CS-02 Boleta quejas concesionarios.** La recepción de quejas de concesionarios será responsabilidad de Jefatura de DLCG, en su ausencia será entregada a Asistente del DLCG, el cual informará y hará entrega de la queja lo antes posible, deberá ser registrada también en **F-MEJ-01 Registro de incidencias.**

4.4.9. Es responsabilidad de Asistente del DLCG la revisión de los buzones de sugerencias instalados en el DLCG. Diariamente deberá comprobar si existen **F-CS-03 Boleta de sugerencias,** y procurar que existan suficientes formularios en blanco para poder ser usados por los usuarios. En caso de existir, deberán

ser enviados diariamente a Contraloría de Servicios. Las boletas de sugerencias no serán registradas en **F-MEJ-01 Registro de incidencias,** será Contraloría de Servicios quien determine su trámite.

4.5. Relación con la Administración Tributaria

4.5.1. La Jefatura del DLCG es la responsable de mantener una relación directa y fluida con los responsables de la Administración Tributaria destacados en el DLCG, y ser el nexo de unión entre la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva y cualquier otra dependencia de la institución.

4.5.2. Anualmente, y como requerimiento del Reglamento a la Ley del Depósito Libre Comercial de Golfito, la Junta Directiva deberá definir conjuntamente con la Administración Tributaria el calendario y horarios de apertura al público del DLCG. A finales de año, la Jefatura del DLCG presentará ante la Junta Directiva una propuesta de calendario y horario comercial el cual debe haberse analizado y consensuado previamente con los concesionarios, responsable de mercadeo y otros actores implicados en el giro comercial del DLCG.

4.5.3. Debe presentar a evaluación de la Junta Directiva cualquier actividad en pro de mejorar la calidad del servicio o giro comercial del Depósito, cuando esta afecte a la Administración Tributaria.

4.5.4. La Administración Tributaria podrá exigir a la Junta la información que requiera para el correcto ejercicio de sus funciones, en los términos y las facultades que al efecto establece la normativa vigente. La Junta estará obligada a brindar la información que dichas autoridades le soliciten, colaborando con ellas en el ejercicio de sus funciones, cuando así les sea requerido. La Jefatura del DLCG colaborará activamente en resolver cualquier requerimiento de información o trasladar dicha solicitud a las dependencias de JUDESUR que sean requeridas.

4.5.5. Deberá colaborar en facilitar el acceso de funcionarios de la Administración Tributaria a zonas restringidas del DLCG con el propósito de facilitar las tareas de supervisión y control requeridas.

4.5.6. Informar sobre cualquier actualización de la base de datos de los concesionarios.

4.5.7. Informar sobre cualquier anomalía detectada en el desarrollo de las actividades del DLCG que pueda afectar a la Administración Tributaria.

4.6. Desarrollo comercial

4.6.1. Es responsabilidad de la Jefatura del DLCG analizar y proponer ante la Dirección Ejecutiva cualquier propuesta de desarrollo de actividades comerciales que impliquen un aumento de los ingresos del DLCG o que mejore la experiencia de la visita por parte de los usuarios del DLCG.

4.6.2. Conjuntamente con el responsable de Mercadeo debe analizar, investigar y desarrollar propuestas de mejora de actividades tanto comerciales como de servicios para ser presentadas por la Dirección Ejecutiva a la Junta Directiva para su aprobación. El análisis, desarrollo y presentación de nuevas propuestas comerciales se detalla en **P-MER-01 Elaboración y seguimiento del plan de mercadeo y publicidad**

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	29/04/16	Versión Inicial

GESTIÓN DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la adecuada gestión del mantenimiento preventivo, correctivo, control de contratistas externos y desarrollo de proyectos de mejora en las instalaciones de JUDESUR.

2. DEFINICIONES

Programa o Guía de mantenimiento preventivo: Se refiere a una lista especifica de actividades de mantenimiento preventivo (inspección, verificación, ajuste, validación o similar) que están relacionadas con una especialidad (mecánica, eléctrica / electrónica, etc.).

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **P-PLA-01 Planificación Institucional**
- **P-FIN-01 Presupuesto Institucional**
- **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**
- **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**
- **F-ING-01 Orden de trabajo semanal**
- **F-ING-02 Orden de trabajo correctivo**
- **F-INV-06 Acta desecho**
- **F-MEJ-Registro de incidencias**
- **F-PRO-07 Reclamo a proveedor**.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Planificación y control del Mantenimiento preventivo (4.2.)
- Mantenimiento correctivo (4.3.)
- Desarrollo de proyectos de mejora de infraestructura (4.4.)

4.2. Planificación y control del mantenimiento preventivo.

Planificación del mantenimiento preventivo

4.2.1. La ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones del DLCG es contratada a terceros.

4.2.2. El Ingeniero de Mantenimiento de la institución es el responsable de realizar aquellas actividades relacionadas con la planificación y control de las actividades de mantenimiento preventivo que se llevan a cabo en las instalaciones propiedad de JUDESUR.

4.2.3. Las áreas de actuación donde se requiere una planificación y control del mantenimiento preventivo son entre otras:

- Obra civil
- Instalaciones eléctricas
- Instalaciones de agua
- Instalaciones de aire acondicionado
- Recogida de residuos y reciclaje de materiales
- Jardines y áreas verdes

4.2.4. El mantenimiento preventivo se divide en dos grandes áreas:

- Actividades relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura (facilities).

- Actividades relacionadas con el mantenimiento de máquinas, equipos y similares (entre otros, equipos de la planta de tratamiento de aguas, aires acondicionados, máquinas expendedoras de tiquetes, etc.)

4.2.5. La elaboración de los planes y rutinas de mantenimiento preventivo se realizan bajo los siguientes criterios:

Infraestructura

- Antigüedad y estado de conservación de las infraestructuras (sistemas eléctricos, tuberías, bajantes de agua, techos, desagües y similares)
- Cumplimiento de requisitos legales
- Período climático (época seca, época lluviosa).
- Historial de incidencias y daños en infraestructura
- Experiencia de técnicos de mantenimiento
- Disposiciones de organizaciones como el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)

Equipos y maquinaria

- Recomendaciones que están descritas en los manuales/catálogos de los fabricantes de las unidades o equipos.
- Historial de incidencias y averías.
- Ficha técnica de equipos.
- Recomendaciones de expertos o proveedores.
- Antigüedad y confiabilidad de los equipos.
- Experiencia de técnicos de mantenimiento

4.2.6. El Ingeniero de Mantenimiento tomas todos los insumos de información especificados en el punto 4.2.5 y cualquier otra información a considerar, y realiza un Plan de Mantenimiento Integral, en adelante PMI, con un horizonte de cuatro años para todos los equipos e infraestructuras propiedad de la institución.

4.2.7. Es responsabilidad del Ingeniero de Mantenimiento planificar y presupuestar todos aquellos recursos que serán necesarios en la realización del PMI, tales como:

- Compra de insumos (materiales, herramientas, equipos para mantenimiento, etc.).
- Contratación de recurso humano
- Contratos con proveedores externos de mantenimiento
- Infraestructura para el apoyo de las labores de mantenimiento (taller, bodega, etc.)

4.2.8. El PMI debe ser presentado como insumo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional previa validación por Dirección Ejecutiva y aprobación de Junta Directiva.

4.2.9. Anualmente el PMI será revisado por la Jefatura del DLCG según los presupuestos anuales y modificaciones que se hayan producido en los equipos e infraestructuras, y en conjunto con el Ingeniero de Mantenimiento deben elaborar el Plan de Mantenimiento Preventivo Anual (PMPA), el cual será presentado como insumo de información para la elaboración del POI, según lo detallado en **P-PLA-01 Planificación Institucional**, y el Presupuesto anual, según lo detallado en **P-FIN-01 Presupuesto Institucional.**

4.2.10. La compra de los insumos / materiales necesarios debe ser comunicada al Proveedor, según lo detallado en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**, para la elaboración del Plan anual de compras.

4.2.11. Quince días antes del inicio de cada mes, el Ingeniero de Mantenimiento coordina una sesión de planificación con los responsables de las empresas subcontratadas para el mantenimiento de las instalaciones y equipos propiedad de JUDESUR, para planificar el mantenimiento preventivo del mes siguiente.

4.2.12. Del resultado de esta sesión de planificación, el Ingeniero de Mantenimiento elabora un plan mensual de preventivo, del que se derivan las **F-ING-01 Orden de trabajo semanal** para cada empresa subcontratada que

serán entregadas a los encargados de las empresas contratadas para la realización del mantenimiento.

4.2.13. Las **F-ING-01 Orden de trabajo semanal** incluyen la siguiente información:

- Detalle de las actividades a realizar para cada día de la semana.
- Prioridad de ejecución
- Tiempo estándar asignado.
- Resultado esperado

4.2.14. Los insumos o materiales requeridos para la realización de los trabajos de mantenimiento han sido previamente definidos y solicitados en el plan anual de compras al Encargado de Proveeduría según lo especificado en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional** y se deben encontrar en las bodegas de JUDESUR. El Ingeniero procede a hacer la reserva de los materiales a utilizar en las labores de mantenimiento mediante una requisición de materiales a bodega, y registra en la orden de trabajo semanal los números de requisición.

4.2.15. El Ingeniero de Mantenimiento entrega las **F-ING-01 Orden de trabajo semanal** al Encargado de Bodega para que proceda al alisto de los materiales en la fecha prevista para la ejecución de los trabajos de mantenimiento. El Encargado de Bodega al recibir las ordenes revisa que los materiales se encuentren ya en las instalaciones de JUDESUR, en caso contrario, se comunica con el Encargado de Proveeduría para proceder a realizar la solicitud de suministros.

4.2.16. Realizadas las tareas de mantenimiento, y con periodicidad semanal, el encargado de la empresa subcontratada entrega aquellos repuestos, piezas o materiales sustituidos al Encargado de Bodega para su desecho o reciclaje, así como los bienes o artículos sobrantes. El Encargado de Bodega procede a realizar una entrada por devolución de los artículos sobrantes o los que sean reparable.

4.2.17. Para aquellos componentes o artículos sustituidos y que no pueden ser reutilizados o reparados, procede a elaborar un **F-INV-06 Acta de desecho** y procede según lo estipulado en **F-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**.

Entrega de trabajos realizados

4.2.18. Al final de cada semana, el Encargado de la empresa subcontratada entrega las **F-ING-01 Orden de trabajo semanal** completas al Ingeniero de Mantenimiento, indicando cualquier observación o comentario relevante sobre la realización de las labores realizadas.

4.2.19. En caso de no poder realizarse las labores de mantenimiento por causas imprevistas, tales como condiciones climáticas, el Ingeniero de Mantenimiento reprograma el mantenimiento preventivo, generando una nueva **F-ING-01 Orden de trabajo semanal.**

Cuando la causa de la no realización sea generada por una falta de planificación o ejecución, tanto de funcionarios de JUDESUR como de personal de la empresa subcontratada, el Ingeniero de mantenimiento reprograma la actividad y registra la incidencia en **F-MEJ-01 Registro de incidencias**. En aquellos casos que la incidencia sea relevante o repetitiva y provenga de un proveedor externo, el Ingeniero de Mantenimiento coordina con el Encargado de Proveeduría la apertura de un **F-PRO-07 Reclamo a proveedor**.

4.2.20. El Ingeniero de Mantenimiento realiza una revisión de los equipos e infraestructuras con el fin de verificar que las actividades descritas en las órdenes de trabajo semanales se hayan realizado de forma correcta y bajo los estándares de calidad requeridos. En caso de detectar fallos o actividades realizadas de forma incorrecta, solicita la corrección inmediata, lo registra en el F-ING-01 Orden de trabajo semanal y la coloca en la carpeta de pendientes hasta que se verifique que se ha realizado la acción correctiva.

4.2.21. Cuando los trabajos estén recibidos de manera total en conformidad, el Ingeniero de Mantenimiento da el visto bueno y procede a archivar el **F-ING-01 Orden de trabajo semanal** en la carpeta correspondiente.

Control del mantenimiento preventivo

4.2.22. El Ingeniero de Mantenimiento es el responsable de controlar y auditar los resultados esperados y obtenidos en la ejecución de las órdenes de trabajo semanales de mantenimiento preventivo.

4.2.23. Con base a la información recopilada en las órdenes de trabajo semanales, el Ingeniero de Mantenimiento debe actualizar y ajustar los programas de mantenimiento preventivo establecidos, con el fin de mejorar su ejecución.

4.2.24. Cualquier fallo o incidencia o situación no deseada que es detectada durante la ejecución del mantenimiento preventivo semanal y no puede ser corregida de inmediato debe ser programada en la siguiente planificación semanal. Para ello, el Encargado de la empresa subcontratada debe señalarlo en la casilla de observaciones de la **F-ING-01 Orden de trabajo semanal.**

4.2.25. El Ingeniero de Mantenimiento debe a su vez realizar aquellos estudios que avalen la eficacia del mantenimiento preventivo respecto a la disminución de las intervenciones en el mantenimiento correctivo.

4.3. Mantenimiento correctivo

4.3.1. Las principales actividades que dan origen al mantenimiento correctivo son aquellos fallos presentados en equipos o instalaciones que impidan o limiten su uso o funcionamiento y que no estén previstas o programadas en el **F-ING-01 Orden de trabajo semanal**. Adicional a los fallos presentados, el mantenimiento correctivo puede originarse por la detección de fallos durante la realización de actividades de mantenimiento preventivo.

4.3.2. Cuando se detecta una anomalía o fallo en algún equipo o instalación, el funcionario o colaborador de la empresa subcontratada debe informar de manera inmediata al Ingeniero de Mantenimiento.

4.3.3. El Ingeniero de Mantenimiento procede a revisar el equipo o instalación y verifica:

- Si el equipo puede continuar funcionando de manera parcial

- Si la instalación dañada no afecta o pone en riesgo la salud de los visitantes del DLCG o funcionarios de la institución.
- Si el fallo se considera menor o reparable a posteriori sin consecuencias graves

En estos casos, planifica su reparación posterior en el **F-ING-01 Orden de trabajo semanal.**

4.3.4. En aquellos casos que el fallo imposibilite el uso del equipo o los daños puedan afectar a la seguridad de funcionarios o usuarios del DLCG, el Ingeniero de Mantenimiento procede a sellar la unidad o a demarcar la zona con el fin de no ser usada hasta su reparación.

Asignación y ejecución de los trabajos de mantenimiento correctivo.

4.3.5. El Ingeniero de Mantenimiento, una vez revisado el equipo o instalación, procede a elaborar la **F-ING-02 Orden de trabajo correctivo**, y analiza si la reparación puede ser efectuada por personal de las empresas subcontratadas, o mediante la contratación de una empresa o taller externo.

4.3.6. En caso que la reparación pueda ser efectuada por personal de las empresas subcontratadas, procede a hacer la requisición de materiales a bodega en el sistema SIAF-Avance, según lo detallado en **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**, y da instrucciones al personal elegido de que retire los materiales e inicie la ejecución del mantenimiento correctivo.

4.3.7. Para aquellos casos que se requiera la contratación de un taller o proveedor externo, el Ingeniero de Mantenimiento realiza el registro en el Sistema SIAF-Avance, módulo “Registro de solicitudes de suministros” adjuntando la **F-ING-02 Orden de trabajo correctivo** y procede según lo detallado en **P-PRO-01 Proveeduría institucional.** El Encargado de Proveeduría debe revisar antes de realizar la contratación si el equipo dispone de garantía.

4.3.8. En aquellos casos que el equipo se encuentre bajo garantía, el Encargado de Proveeduría comunica al Ingeniero de Mantenimiento para que coordine con el

proveedor la recogida o realización de trabajos en las instalaciones de JUDESUR y solicite los permisos necesarios para el acceso a las instalaciones con el Asistente de DLCG.

4.3.9. En los casos que el equipo no se encuentre en garantía, el Encargado de Proveeduría debe emitir la correspondiente orden de compra según lo detallado en **P-PRO-01 Proveeduría institucional,** y se procede para el envío al proveedor elegido según lo detallado en **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas.**

Entrega del trabajo realizado

4.3.10. Realizado el trabajo de mantenimiento correctivo, el Ingeniero de Mantenimiento verifica su operatividad según lo descrito en el punto 4.2.16, firma la **F-ING-01 Orden de trabajo correctivo** y la archiva en la carpeta designada para tal efecto.

Control del mantenimiento correctivo

4.3.11. El Ingeniero de Mantenimiento es responsable de revisar y medir la calidad de todas las intervenciones de mantenimiento correctivo que se hayan realizado y preparar informes periódicos sobre el desempeño en este proceso.

4.4. Proyectos de mejora de infraestructura y similares

4.4.1. Es responsabilidad del Ingeniero de Mantenimiento dar soporte técnico integral para el diseño, ejecución y recibido conforme de los proyectos de mejora a la infraestructura y equipos / maquinaria propiedad de JUDESUR, para ello debe realizar entre otras actividades las siguientes:

- Configuración de la propuesta

- Elaboración de los términos de referencia para la elaboración del cartel
- Coordinar con los contratistas la planificación y programación de los proyectos
- Control de ejecución de los trabajos realizados según cronograma propuesto y controlando la calidad acordada
- Recepción final de proyecto de infraestructura
- Entrega o recepción de equipo técnico o maquinaria.

4.4.2. Para todos aquellos trabajos de mantenimiento o proyectos de mejora de infraestructuras en el DLCG, el Ingeniero de Mantenimiento actúa como funcionario designado por la UE para este efecto, según lo descrito en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional** y **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

PROVEEDURÍA

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la adquisición de bienes y servicios que dan soporte a la operación de JUDESUR de conformidad con la legislación aplicable.

2. DEFINICIONES

- **Adjudicación:** Acto administrativo que otorga derechos y obligaciones de manera directa a un oferente seleccionado luego de los análisis respectivos en un proceso de contratación, surte efecto a partir de su notificación y podrá ser impugnable.

- **Cartel o pliego de condiciones**: Constituye el reglamento específico de la contratación que se promueve y se entienden incorporadas a su clausulado todas las normas jurídicas y principios constitucionales aplicables al respectivo procedimiento. Constituye un cuerpo de especificaciones técnicas, claras, suficientes, concretas, objetivas y amplias en cuanto a la oportunidad de participar.

- **CGR**: Contraloría General de la Republica.

- **Oferta**: Propuesta que aporta un oferente en los concursos de contratación administrativa, la cual debe contener cada uno de los aspectos solicitados en el cartel y dentro de los que destacan, entre otros, el precio, el plazo de ejecución y la vigencia de dicha propuesta. La oferta básicamente es la

manifestación de voluntad del participante, dirigida a la Administración, a fin de celebrar un contrato con ella, conforme a las estipulaciones del cartel.

- **Recurso de apelación**: Recurso procesal a través del cual se busca que un tribunal superior enmiende conforme a derecho la resolución del inferior.
- **Recurso de objeción**: Herramienta procesal mediante la cual se impugna el cartel o pliego de condiciones, interponiendo el recurrente razonamientos o argumentos en contra de éste o su validez legal. Estas objeciones pueden versar sobre aspectos generales de legalidad que se están infringiendo en un pliego en concreto, o bien, en limitaciones a las posibilidades de participación de una empresa determinada.

- **Recurso de revocatoria**: Acción procesal que concede la ley a través de la cual se pretende que la misma autoridad que dictó una resolución reconsidere lo resuelto a la luz de los argumentos que se le proporcionan.

- **Registro de proveedores**: Instrumento que incorpora la información de las personas físicas y jurídicas que deseen participar en los procesos de contratación administrativa de las instituciones usuarias y cuando corresponda, ser evaluados en forma integral en cuanto a su historial, capacidad técnica, financiera y jurídica.

- **Remate**: Es el procedimiento ordinario de carácter concursal, al que puede recurrir alternativamente la Administración para vender o arrendar bienes muebles o inmuebles, cuando así resulte más conveniente a sus intereses.

- **RLCA**: Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley Nº 7494 “Ley de Contratación Administrativa”, y sus modificaciones Ley Nº 8511.
- Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (Decreto Ejecutivo Nº 33411-H) y sus modificaciones (Decreto Ejecutivo Nº35218H)
- Ley Nº 8422 “Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito”.
- Ley Nº 8292 “Ley General de Control Interno”
- Ley Nº 6227 “Ley General de la Administración Pública”
- R-DC-014-2016 Límites de contratación administrativa, de la CGR
- **F-PRO-01 Estudio de mercado**
- **F-PRO-02 Términos de Referencia**
- **F-PRO-03 Formulario de Referencia de Códigos Proveeduría**
- **F-PRO-04 Solicitud de inscripción al registro de proveedores**
- **F-PRO-05 Evaluación de ejecución de contrato**
- **P-INV-01 Gestión de Inventarios y Bodegas.**
- **P-FIN-01 Presupuesto Institucional.**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Programa anual de adquisiciones (4.2.)
- Registro de solicitud de compra (4.3.)
- Determinación del tipo de contratación (4.4.)
- Contratación directa de escasa cuantía (4.5.)
- Licitación abreviada / Publica y Contrataciones Directas aprobadas por la CGR (4.6.)
- Garantías de participación y cumplimiento (4.7.)
- Sistema integrado de actividad contractual (SIAC) (4.8.)
- Administración de contratos de compra de bienes o servicios (4.9)

- Expediente de contrataciones (4.10)
- Registro de proveedores (4.11.)
- Reclamo a proveedor (4.12)
- Evaluación del desempeño de los proveedores (4.13.)

4.2. Programa anual de adquisiciones

4.2.1. En el primer mes del periodo presupuestario, tras la aprobación del Plan Presupuesto anual por la Contraloría General de la República (CGR), el Proveedor elabora el programa anual de adquisiciones.

4.2.2. Para ello solicita a cada Encargado de Unidad Ejecutora (UE) los requerimientos de compra de insumos, materiales, equipos y demás bienes o servicios para su departamento o área.

4.2.3. El Encargado de Proveeduría revisa el Plan de Compras del año anterior y realiza una comparativa entre lo solicitado y el consumo real por UE. En caso de desviaciones relevantes consulta de manera inmediata con el UE y el Jefe Administrativo Financiero para evaluar la justificación de lo solicitado.

4.2.4. Solicita al Encargado de Bodega realizar un inventario para determinar que suministros se encuentran en stock y compara con lo solicitado por cada UE

4.2.5. Elabora el Plan Anual de Adquisiciones y lo remite a la Jefatura Administrativo Financiera para su aprobación.

4.2.6. Aprobado por la Jefatura gestiona la publicación en la web institucional y se genera el aviso de este hecho por medio de un aviso en La Gaceta o en dos diarios de circulación nacional, conforme a lo indicado en el Art. 7 del Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa.

4.2.7. En ningún caso, la publicación del plan anual de adquisiciones implicará compromiso alguno de contratar, y podrá ser modificado en caso de ser requerido.

4.2.8. El Programa Anual de Adquisiciones debe estar vinculado con el Plan Operativo Institucional (POI). En caso que surja una necesidad no prevista por alguna dependencia administrativo-técnica, el programa de adquisiciones podrá ser modificado con el justificante correspondiente, según lo definido en **P-FIN-01 Presupuesto Institucional.**

4.2.9. Ante el requerimiento de un producto o servicio que no figura en la partida presupuestaria que corresponde en el Plan de compras y presupuesto, pero si se cuenta con contenido presupuestario en otra partida se procede según lo descrito en **P-FIN-01 Presupuesto institucional.**

4.3. Registro de solicitud de compra

La decisión administrativa que da inicio al procedimiento de cualquier tipo de contratación administrativa será emitida por los funcionarios asignados en cada UE para tal efecto, de acuerdo a lo establecido en los artículos 8 y 9 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

4.3.1. El funcionario designado por cada UE elabora el **F-PRO-01 Estudio de mercado** donde realiza un estudio preliminar de mercado para determinar un valor aproximado del bien o servicio que se requiere adquirir o contratar.

4.3.2. Para ello debe definir la justificación de la adquisición, características y requisitos iniciales del bien o servicio, y con el apoyo del personal de Proveeduría solicitar cotizaciones a posibles proveedores con el fin de determinar un valor aproximado de mercado.

4.3.3. Una vez completado la información requerida en este documento, el funcionario registra la solicitud de compra en el sistema informático SIAF-Avance, módulo Compras, Registro de Solicitudes de Suministros.

4.3.4. El sistema comprueba automáticamente que exista contenido presupuestario, en caso afirmativo la solicitud debe ser aprobada en el sistema en primera instancia por el Encargado de Unidad Ejecutora o Jefatura correspondiente, quedando generada una "reserva" y finalmente por el Encargado de Presupuesto quien aprueba o rechaza dicho movimiento dando continuidad el proceso de compra.

4.3.5. En caso que no exista contenido presupuestario, el sistema emite un mensaje de advertencia y bloquea la solicitud impidiendo su registro.

4.3.6. Aprobada la solicitud por la Jefatura o Encargado de UE y por Encargado de Presupuesto, el funcionario designado por la UE avisa mediante correo electrónico al Encargado de Proveeduría que la solicitud ha sido debidamente aprobada y que puede darse continuidad al proceso.

4.3.7. Una vez concluidas estas actividades, el funcionario designado por la UE procede a elaborar el **F-PRO-02 Términos de Referencia**, el cual firma, busca el visto bueno de su jefatura, y una vez cumplidos estos requisitos, envía a Proveeduría .

4.3.8. Para aquellas transacciones que involucren arrendamientos, remates o concesión de instalaciones públicas se debe proceder según lo detallado en el P-PRO-02 Remates, arrendamientos y concesión de instalaciones públicas

4.4. Determinación del tipo de contratación.

4.4.1. El Encargado de Proveeduría Institucional debe determinar el tipo de

contratación a efectuar según la tipología y cuantía de los montos determinados por la CGR en el documento denominado “Límites de Contratación Administrativa” y que se actualiza con frecuencia anual.

4.5. Contratación directa de escasa cuantía

4.5.1. Según lo definido en el art. 136 en el RLCA, este tipo de compras son de limitado volumen y baja trascendencia o impacto económico.

4.5.2. Tras la aprobación de la solicitud de compra en el sistema, el Encargado de Proveeduría revisa si el funcionario de la UE le ha remitido el F-PRO-02 Términos de referencia, revisa y solicita cualquier información complementaria.

4.5.3. La UE debe consensuar con el Encargado de Proveeduría si el objeto contractual requiere la elaboración de un contrato entre las partes o se considera suficiente la emisión de una orden de compra, la cual ostenta la misma validez legal que el contrato.[3]

4.5.4. Una vez recibida toda la información solicitada, el Asistente de Proveeduría registra la información en el sub-módulo del sistema informático SIAF-Avance “Control de Concursos”.

- En la pestaña “Ruta crítica” deben haber sido parametrizados por parte del funcionario designado por el Encargado de Proveeduría con anterioridad los pasos necesarios y sus plazos según el tipo de contratación.
- En la pestaña “Calificaciones” deben haber sido parametrizados los criterios para la evaluación de las ofertas.

4.5.5. El sistema genera automáticamente un número de concurso que permitirá

[3] Art.190 del RLCA.

identificarlo durante todo el proceso, cumpliendo así con el requisito de trazabilidad.

4.5.6. Se debe invitar un mínimo de tres proveedores potenciales que se encuentren registrados en el sistema informático SIAF-Avance como proveedores de la institución.

4.5.7. El Asistente de Proveeduría debe imprimir desde sistema SIAF-Avance, sub-módulo “Detalle de las ofertas”, un formulario de cotización con los ítems que componen el concurso y sus características y enviarlo a cada proveedor seleccionado, registrando la fecha de envío en el sistema. Una vez recibida la respuesta por parte del proveedor, debe proceder a registrar la fecha de recepción de la información y las cotizaciones correspondientes.

4.5.8. Una vez completada la invitación a los posibles proveedores, el Asistente de Proveeduría debe registrar el inicio del proceso de compra en el Sistema de Actividad Contractual (SIAC) de la CGR.

4.5.9. El Asistente de Proveeduría reciba las ofertas bajo el medio indicado las solicitudes de cotización, podrá solicitar apoyo al funcionario designado por la UE para su análisis.

4.5.10. En el caso de que los oferentes realicen consultas, estas deberán ser subsanadas en el menor plazo posible por parte del funcionario de Proveeduría asignado con el apoyo del funcionario de UE respectivo.
De existir modificaciones o enmiendas a los términos de contratación, se informa a los oferentes en la forma y plazo establecido en el RLCA.

4.5.11. Recibidas las ofertas, el Asistente de Proveeduría comprueba que los productos o servicios cumplan con las especificaciones y requerimientos descritos en el P-PRO-02 Términos de referencia, y procede a registrarlos en

el sistema informático SIAF-Avance, control de Concursos. El sistema analiza la mejor oferta de acuerdo a la parametrización de criterios realizada.

4.5.12. El Encargado de Proveeduría en consenso con el funcionario designado por la UE, hace la escogencia de la oferta con las mejores condiciones. Informa a los participantes y registra el proveedor asignado tanto en el SIAF-Avance como en el SIAC.

4.5.13. Los participantes pueden interponer recursos de revocatoria según los plazos establecidos en el RLCA.

4.5.14. En aquellos casos que algún participante interponga un recurso revocatorio, se tendrá que informar al adjudicado, oferentes y al funcionario encargado, y proceder según lo establecido en el art. 136 del RLCA, el cual indica que los participantes podrán interponer recurso de revocatoria ante la Administración dentro del plazo de dos días hábiles siguientes a su notificación. Si el recurso es admisible, se concederá audiencia al adjudicatario por el plazo de dos días hábiles, vencido el cual la Administración deberá resolver dentro de los tres días hábiles siguientes y notificar de su resolución al adjudicado, oferentes y UE solicitante.

4.5.15. Concluido el plazo establecido, se valora la validez del recurso. El Asistente de Proveeduría comunica nuevamente la decisión a las partes involucradas.

4.5.16. Confirmado el proveedor, el Asistente de Proveeduría lo registra y elabora la orden de compra en el SIAF-Avance, lo que a su vez debe ser registrado en el SIAC.

4.5.17. En caso que la contratación requiera un contrato, el Asistente de Proveeduría elabora el contrato, el cual debe ser realizado con el apoyo técnico de la parte interesada, y lo envía a Asesoría Legal para su revisión, formalización y firma.

4.5.18. Para aquellas contrataciones que requieran de garantías de participación y /o garantías de cumplimiento, el encargado de recibirlas será el Encargado de Proveeduría, quien registra su recepción en el SIAF-Avance y remite al Encargado de Tesorería para su custodia.

4.5.19. Firmado el contrato, el Asistente de Proveeduría envía la orden de compra al proveedor y da inicio al plazo para la entrega del bien o servicio.

4.5.20. La recepción de bienes materiales se realizará exclusivamente en la bodega pertinente, para posteriormente ser entregado al solicitante mediante una requisición efectuado por medio del SIAF-Avance, según lo descrito en **P-INV-01 Gestión de Inventarios y Bodegas.**

4.5.21. Según la complejidad técnica o características especiales del bien, el Encargado de Bodega deberá solicitar soporte al solicitante o funcionario experto para realizar una adecuada revisión técnica como parte de la actividad de recepción.

4.5.22. Recibido el bien por el Encargado de Bodega, este procede según lo descrito en **P-INV-01 Gestión de Inventarios y Bodegas** y registra la recepción en el SIAF-Avance.

4.5.23. Para el caso de la recepción de bienes o servicios cuya complejidad técnica o criterio similar amerite una fiscalización formal, la recepción estará condicionada por lo descrito en el apartado 4.9. de este procedimiento.

4.6. Licitación abreviada / Pública y Contrataciones Directas aprobadas por la CGR.

4.6.1. Según lo definido en la Ley 7494 “Ley de Contratación Administrativa”, art. 41 y 44, y el RLCA, art. 91 y 97, este tipo de procesos sobrepasan el límite

superior establecido en la contratación directa definida en los **Límites de contratación administrativa** de la CGR.

4.6.2. El funcionario asignado por la UE solicitante, realiza las actividades referentes a estudio de mercado, solicitud de compra y similares según lo descrito en el apartado 4.5 de este procedimiento.

4.6.3. Una vez comprobado que existe contenido presupuestario, procede a emitir un oficio dirigido a Proveeduría, el cual debe estar aprobado por la Jefatura de la UE solicitante, y debe adjuntar el **F-PRO-02 Términos de referencia** y el **F-PRO-01 Estudio de mercado**. Este acto se considera el inicio del proceso licitatorio.

4.6.4. El Asistente de Proveeduría, procede a la apertura del expediente de contratación correspondiente donde incluirá toda la información referente al proceso licitatorio.

4.6.5. El Asistente de Proveeduría procede a elaborar el cartel según lo especificado en el **F-PRO-02 Términos de referencia,** confecciona un pliego de condiciones que contiene como mínimo: descripción del objeto contractual, forma de entrega, plazos de recepción de ofertas (hora y fecha), requisitos de admisibilidad, criterios de selección y evaluación de ofertas, tipos y porcentajes de las garantías de participación y de cumplimiento, nombre y puesto del Encargado general del contrato, y cualquier otra información relevante.

4.6.6. Para las licitaciones abreviadas se debe invitar a un mínimo de cinco oferentes que estén activos en el registro de proveedores institucional, o bien, realizar invitación mediante publicación en La Gaceta o en algún periódico de circulación nacional. En el caso de las licitaciones públicas, se debe invitar de igual forma a cinco oferentes pero es obligatoria la publicación del aviso en La

Gaceta.

4.6.7. El Asistente de Proveeduría debe imprimir desde sistema SIAF-Avance, sub-módulo “Detalle de las ofertas”, un formulario de cotización con los ítems que componen el concurso y sus características y enviarlo a cada proveedor seleccionado, registrando la fecha de envío en el sistema. Una vez recibida la respuesta por parte del proveedor, debe proceder a registrar la fecha de recepción de la información y las cotizaciones correspondientes.

4.6.8. Una vez completada la invitación a los posibles proveedores, el Asistente de Proveeduría debe registrar el inicio del proceso de compra en el Sistema de Actividad Contractual (SIAC) de la CGR.

4.6.9. La recepción de ofertas se realiza por el medio indicado en la invitación o cartel. Recibidas las ofertas, se remite el original a Asesoría Legal para que emita criterio y una copia al funcionario asignado por la UE para que realice la evaluación y posterior recomendación.

4.6.10. En caso de requerirse alguna subsanación técnica o legal, el Asistente de Proveeduría informa a los oferentes, según los plazos establecidos en el RLCA. Toda la documentación generada debe ser incluida en el expediente.

4.6.11. Recibida la recomendación por el funcionario de UE asignado como responsable de la licitación, el Encargado de Proveeduría envía el expediente a la Dirección Ejecutiva, el cual revisa y aprueba. En el caso de Licitaciones Públicas, se elevan a decisión de Junta Directiva, quien por competencia adjudica este tipo de procesos, por ser el de mayor cuantía. En caso que no se apruebe la licitación, esto será comunicado de manera inmediata al funcionario solicitante y al Encargado de Proveeduría, quien debe dar aviso a los proveedores.

4.6.12. Recibido el comunicado de adjudicación, de Junta Directiva o Dirección Ejecutiva, según sea el caso, el Encargado de Proveeduría informa a los participantes según lo descrito en el cartel, y registra esta actividad en el SIAC. Los participantes podrán interponer recurso de revocatoria ante la Administración dentro de los plazos y términos indicados en el Cap. XII del RLCA e informar al adjudicado, oferentes y UE solicitante, los cuales deberán pronunciarse dentro de los plazos convenidos.

4.6.13. Concluido el plazo y resuelto el recurso, el acto de adjudicación se valida y el Asistente de Proveeduría notifica al adjudicado, emite y envía la orden de compra, y lo registra en el SIAC.

4.6.14. En caso que la contratación requiera un contrato, el Asistente de Proveeduría elabora el contrato, el cual debe ser revisado por el funcionario asignado por la UE, y lo envía a Asesoría Legal para su revisión, formalización y firma. La recepción de garantías de participación y /o garantías de cumplimiento serán recibidas por el Encargado de Proveeduría, quien registra su recepción en el SIAF-Avance y remite al Encargado de Tesorería para su custodia.

4.6.15. Una vez refrendado el contrato, y devuelto a Proveeduría, se le entrega la orden de compra al proveedor e inicia el plazo para la entrega del bien o servicio.

4.6.16. La recepción de bienes materiales se realizará exclusivamente en la bodega pertinente, para posteriormente ser entregado al solicitante mediante una requisición efectuado por medio del SIAF-Avance, según lo descrito en **P-INV-01 Gestión de Inventarios y Bodegas.**

4.6.17. Para el caso de la recepción de activos físicos se debe proceder según lo estipulado en **P-INV-02 Gestión de activos físicos**.

4.6.18. Según la complejidad técnica o características especiales del bien, el Encargado de Bodega deberá solicitar soporte al solicitante o funcionario experto para realizar una adecuada revisión técnica como parte de la actividad de recepción.

4.6.19. Recibido el bien por el Encargado de Bodega, este procede según lo descrito en **P-INV-01 Gestión de Inventarios y Bodegas** y registra la recepción en el SIAF-Avance.

4.6.20. Para el caso de la recepción de bienes o servicios que ameriten fiscalización la recepción estará condicionada por lo descrito en el apartado 4.9. de este procedimiento.

4.7. Garantías de participación y cumplimiento

4.7.1. El responsable de la recepción, registro y custodia de las garantías de participación y licitación es el Encargado de Tesorería según lo descrito en **P-FIN-04 Tesorería**

4.7.2. El Asistente de Proveeduría debe confirmar en el sistema SIAF-Avance que el Encargado de Tesorería ha registrado las garantías correspondientes recibidas en conformidad según lo descrito en el cartel de licitación (participación y cumplimiento). En caso de duda debe solicitar por escrito al Encargado de Tesorería el visto bueno de este requisito.

4.7.3. El Encargado de Proveeduría debe dar el visto bueno a Tesorería para que se realice la devolución de la garantía según las condiciones estipuladas en el cartel.

4.7.4. El Asistente de Proveeduría revisa el expediente administrativo, para los casos de garantías de participación verifica que la licitación haya sido adjudicada, y determina cuales son los proveedores que no fueron adjudicados para dar el visto bueno a Tesorería que se puede proceder con las devoluciones de las garantías de devolución.

4.7.5. Para el caso del proveedor adjudicado, es requisito que presente la garantía de cumplimiento para que le sea devuelta la garantía de participación.

4.7.6. En el caso del incumplimiento de requisitos o aspectos que estén contemplados en el cartel como asociados a la garantía de cumplimiento, el Encargado de Proveeduría debe comunicar a Tesorería que se ejecute la garantía por cumplimiento.

4.8. Sistema integrado de actividad contractual (SIAC)

4.8.1. El SIAC es un sistema establecido por la CGR, como medio de control interno, en donde se registra toda compra, servicios, contrataciones, bienes etc., que realice la Institución, a través de la Proveeduría. Para tales efectos cada funcionario de esa dependencia tendrá una clave personalizada, dada por la CGR, con la cual se registran todas las actividades contractuales que realice.

4.8.2. A través del SIAC se mantiene un control inmediato con el ente contralor, el cual detectará cualquier error o falta que se cometa en la ejecución de una compra o servicio.

4.8.3. El Encargado de Proveeduría, vela por que se cumpla eficientemente con el manejo de este sistema, el cual responderá ante el ente contralor, en el momento que esta lo requiera ante cualquier incumplimiento.

4.8.4. Toda compra que se haga utilizando fondos de caja chica, serán por excepción, no registradas en el sistema del SIAC.

4.8.5. En cada expediente de licitación debe quedar archivado el comprobante del registro al SIAC hasta la adjudicación en firme, esto dará fe de su registro.

4.9. Administración / Fiscalización de contratos de compra de bienes o servicios.

4.9.1. La fiscalización del contrato se realiza según lo establecido en el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

4.9.2. Corresponde al funcionario designado por la UE del contrato, como administrador del contrato, verificar y controlar el proceso de ejecución de los contratos administrativos, para la satisfacción del interés público y el cumplimiento de la normativa vigente, de conformidad con los principios de eficiencia, eficacia y buena fe.

4.9.3. La Jefatura o Encargado de UE designa al funcionario encargado de fiscalizar los contratos adquiridos con proveedores mediante oficio, adjuntando los **F-PRO-02 Términos de referencia** y remite copia a Proveeduría. La designación es de acatamiento obligatorio salvo justificación por fuerza mayor. En todo caso la Jefatura o Encargado de UE, por ejercer dichas funciones o incluir o excluir a funcionarios cuando se trate de un órgano colegiado. Cuando se adquieran bienes de la partida de materiales y suministros, así como mobiliario y equipo de oficina corriente, la fiscalización corresponderá al Encargado de Proveeduría o a quien este designe.

4.9.4. El fiscalizador podrá ser colegiado, dependiendo de la naturaleza y complejidad de la contratación para cuya supervisión se le designe. En este

caso, debe estar integrado por, al menos, un funcionario con conocimientos técnicos sobre la materia objeto de la contratación, cuando sea necesario. En caso de que se haya designado un “administrador de proyecto” para el objeto de la contratación, esta persona debe integrar en forma conjunta con el fiscalizador colegiado.

4.9.5. Corresponde al fiscalizador del contrato adoptar las medidas y controles para que el contratista cumpla con las obligaciones contractuales. Para tal fin, levanta un expediente físico en caso que sea un procedimiento de licitación. Para la contratación directa, las acciones de control podrán ser registradas en el expediente digital que se encuentra en el SIAF-Avance. En ambos casos, para cada contrato que deba administrar, el fiscalizador debe realizar una evaluación cuantitativa por medio del F-PRO-05 Evaluación cuantitativa de ejecución de contrato y al finalizar cada ejercicio de fiscalización debe realizar un informe que utilice como insumo esta evaluación cuantitativa, y donde se incluyan datos relevantes relativos a la administración del contrato. Este informe debe ser revisado y firmado por la Jefatura y posteriormente enviado al Encargado de Proveeduría.

4.9.6. Los lineamientos generales que debe cumplir el fiscalizador son:

- Verificar el cumplimiento del objeto de la contratación en todos sus términos: especificaciones, requerimientos, cuantía y plazos.
- Dar seguimiento al respectivo cronograma según los términos de la adjudicación.
- Señalarle al contratista correcciones en la ejecución del objeto contractual; en caso de incumplimiento, deberá informarlo a la Proveeduría.
- Recomendar a la Proveeduría, cuando exista mérito para ello, la ejecución de la garantía de cumplimiento, para lo cual deberá colaborar

con los estudios necesarios para estimar los daños y perjuicios que se le hayan ocasionado a la Administración.

- Informar a la Proveeduría la ejecución de multas o cláusulas penales cuando en el cartel así se haya establecido, para lo que indicará los defectos en el cumplimiento o bien, los días de atraso o de entrega anticipada en que incurrió el contratista, asimismo, recomendar que se inicie el procedimiento administrativo para determinar eventuales incumplimientos o sanciones.
- Recomendar a la Proveeduría, en forma motivada y documentada, la rescisión o resolución del contrato cuando advierta fundamento para ello.
- Recomendar formalmente a la Proveeduría, cuando haya mérito para ello, la ejecución o devolución de las garantías de cumplimiento.
- Recomendar a la Proveeduría sobre la ampliación de los plazos de ejecución del contrato, que el contratista haya solicitado en forma debidamente motivada.
- Emitir y presentar a la Proveeduría, el recibido conforme de los bienes o servicios, junto con los demás documentos requeridos para dicho trámite de cobro.
- Recomendar a la Proveeduría las prórrogas facultativas de los contratos, en caso de la conveniencia o no de continuar con el servicio. El fiscalizador para emitir su recomendación tomará en cuenta, entre otras cosas que estime relevantes, si han existido incumplimientos que considere graves durante la ejecución contractual, el criterio del usuario y, de ser necesario, solicitará la colaboración de la Proveeduría en relación con las posibilidades del mercado, con el fin de determinar si es conveniente promover una nueva contratación.
- Informar a la Proveeduría de incumplimientos del contratista o de acciones irregulares atribuibles a algún funcionario de la Administración para que se realicen las gestiones pertinentes al respecto.

- Comunicar a su Jefatura o Encargado de UE de todas las actuaciones realizadas, según los lineamientos descritos anteriormente.
- Como actividad final, el fiscalizador debe enviar un oficio a Proveeduría, con copia al Encargado de UE, donde detalla que se han cumplido los requisitos de la contratación y dando el visto bueno de que se ha cumplido el objeto contractual.

4.9.7. El fiscalizador asume sus funciones a partir del momento en que la Proveeduría le notifique al contratista la aprobación del contrato que debe fiscalizar y concluirá cuando se reciba conforme el objeto contractual o con su rescisión o resolución.

4.9.8. Aquellos casos que por su naturaleza no requieran de la formalización de un contrato entre la institución y el proveedor seleccionado, serán fiscalizados a partir de la emisión y envío de la orden de compra y finaliza cuando se dé el recibido conforme del objeto contractual o con su rescisión o resolución. Para tales efectos, servirán como parámetro de fiscalización la orden de compra, el pliego de condiciones y la oferta elegida, las cuales deben ser suministradas por parte de Proveeduría al fiscalizador.

4.10. Expediente de contrataciones

4.10.1. Los expedientes correspondientes a procesos de contratación administrativa conducidos por la Proveeduría, deben contener los documentos en el mismo orden en que se presenten por los oferentes interesados o según se produzcan por las UE, debidamente foliados, además deben permanecer en custodia como archivo de gestión de la Proveeduría.

4.10.2. Todo interesado tendrá libre acceso al expediente que podrá ser consultado en la Proveeduría o en el Archivo Central, dentro del horario que establezca la

institución, el cual será comunicado en el cartel y por medio de la web institucional.

4.10.3. El ordenamiento de la documentación generada en la Proveeduría, debe mantener un orden cronológico para ser archivado en expedientes, siguiendo el señalado en la Ley 7202 Ley del Sistema del Archivo Nacional, ya que conforma una documentación histórica.

4.10.4. Para efectos de control de préstamos de expedientes se deberá llenar el **F-ADM-08 Solicitud de documentos al archivo** y acatar lo dispuesto en el **P-ADM-02 Gestión del archivo.**

4.11. Registro de proveedores

4.11.1. Durante el primer mes del año, el Encargado de Proveeduría elabora la invitación a formar parte del Registro de Proveedores, la cual debe incluir:

- Lugar para el retiro y entrega de **F-PRO-04 Solicitud de inscripción al registro de proveedores**, el cual incluye los requisitos y documentos necesarios a aportar por el solicitante.
- Requisitos a presentar
- Enlace web donde se encuentra el **F-PRO-04 Solicitud de inscripción al registro de proveedores**

4.11.2. Procede a realizar el aviso en la página web institucional.

4.11.3. El Asistente de Proveeduría recibe los formularios cumplimentados de forma presencial o por correo electrónico, verifica que los datos solicitados y la documentación requerida en el formulario sean correctos, sella el recibido y procede a elaborar el expediente físico del proveedor, donde incluye el **F-PRO-04 Solicitud de inscripción al registro de proveedores** y los

documentos solicitados.

4.11.4. Registra los datos en el sistema informático SIAF-Avance (Registro de proveedores).

4.11.5. Los proveedores inscritos, deben renovar su inscripción cada dos años. El Asistente de Proveeduría, durante el periodo de recepción de solicitudes, debe revisar aquellos proveedores que ya han cumplido su vigencia e informarles sobre su condición para que procedan a la actualización de requisitos.

4.12. Reclamo a proveedor

4.12.1. Cada vez que se presente una incidencia relevante con el servicio que presta cualquier proveedor, el Encargado de Proveeduría, con el apoyo del Encargado de Bodega y/o el funcionario designado por la UE, deberá cumplimentar el **F-PRO-07 Reclamo a proveedor,** y enviarlo al proveedor quien tendrá un plazo de quince días hábiles para responder. De igual manera, es responsabilidad del Encargado de Proveeduría dar seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas que el proveedor comunicó iba a emprender. Este es un insumo relevante para la Evaluación del Desempeño del Proveedor, que debe realizarse con periodicidad anual.

4.13. Evaluación del desempeño de los proveedores

4.13.1. En el mes de noviembre, el Encargado de Proveeduría realiza la evaluación del desempeño de los proveedores, esta se realizará sobre los proveedores críticos, es decir aquellos que tengan el mayor volumen de compra o que suministren servicios o productos críticos o relevantes para el desarrollo de las operaciones y actividades de la institución.

4.13.2. Esta evaluación se estructura a partir de los siguientes insumos de información:

- Informe sobre la administración del contrato por parte del fiscalizador

designado que incluye el la evaluación cuantitativa utilizando el F-PRO-05 Evaluación de ejecución de contrato

- La encuesta sobre la percepción del servicio brindado utilizando el F-PRO-06 Encuesta de evaluación del desempeño de los proveedores, que debe ser cumplimentada por aquellos involucrados directos con el desempeño del proveedor
- Cantidad de reclamos registrados a través de F-PRO-07 Reclamo a proveedor, donde también se debe evaluar la prontitud de la respuesta y la eficacia de las acciones correctivas emprendidas.

4. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. OBJETIVO

Describir aquellas actividades relacionadas con el uso, control y mantenimiento de la flota vehicular de la institución.

2. DEFINICIONES

Vehículos: Toda unidad motorizada de transporte de personas, de carga o mercancías, propiedad de la institución.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento para uso de vehículos Automotores de JUDESUR (Decreto 29338-MP, del 09/02/2001, publicado en la Gaceta 53 del 15/03/2001)
- Manual informático del sistema SIAF-Avance, módulo de Transportes.
- **P-PRO-02 Gestión de Activos**
- **F-ADM-01 Control de Limpieza de Vehículos**
- **F-ADM-02 Inspección general de Vehículo**
- **F-ADM-03 Autorización uso vehículo**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Normativa institucional de uso de vehículos (4.2.)
- Registro y control de información referente a transportes (4.3.)

- Control y Seguimiento del Mantenimiento vehicular (4.4.)
- Solicitud Servicio de Vehículo (4.5.)
- Solicitud de combustible (4.6.)

4.2. Normativa institucional de uso de transportes

4.2.1. El Encargado de Transportes debe velar por la correcta aplicación del "Reglamento para el uso de vehículos automotores de Judesur", para ello debe procurar entregar una copia a cualquier funcionario autorizado por la institución para usar vehículos de JUDESUR, donde se detallan actividades como:

- Deberes y obligaciones de los usuarios de vehículos institucionales,
- Trámite para la solicitud de vehículos institucionales.
- Devolución de los vehículos.
- Responsabilidad frente a infracciones
- Actuación frente a accidentes de tránsito en que intervienen vehículos de JUDESUR.

Deberá además explicar cualquier actividad relevante no definida en el Reglamento, como la compra y liquidación de combustible. Esta actividad y entrega de documentación deberá quedar registrada en **F-GCH-12 Registro de capacitación.**

4.2.2. Cualquier modificación al Reglamento o a las normas de uso internas para el uso de vehículos deberá ser comunicada por el Encargado de Transportes a los funcionarios autorizados mediante correo electrónico.

4.3. Registro y control de información referente a transportes

4.3.1. El encargado de Transportes es el responsable de registrar y mantener actualizada la información referente a la Flota Vehicular de la institución, para ello, deberá revisar la siguiente información:

- **Vehículos:** los vehículos serán registrados en el módulo informático de Transportes del SIAF por el Encargado de activos según el **P-PRO-02 Gestión de Activos**. Es responsabilidad del Encargado de Transportes realizar cualquier modificación al registro de los activos tales como Estado (activo, fuera de servicio, etc.), tipo de uso (asignación) y revisar que todos los datos en la celda de especificaciones generales, tales como tipo motor, chasis, tipo de combustible, etc. sean correctas.

- **Registro de conductores:** el Encargado de Transportes debe registrar en el módulo informático de Transportes del SIAF aquellos datos referentes a los conductores autorizados por la institución para el manejo de vehículos de JUDESUR, incluyendo datos como número de licencia y capacitaciones o exámenes internos requeridos. Debe además verificar con el Encargado de Capital Humano que los conductores autorizados entreguen copia de la licencia de manejo y coordinar con el funcionario la entrega de una nueva copia de la licencia en caso de renovación. Entregada la documentación al Encargado de Capital Humano, este procederá a emitir una autorización por escrito para ser entregada al funcionario, el cual deberá llevar siempre que use un vehículo de la institución.

- **Seguros:** El responsable de Transportes es el encargado de verificar que los seguros de vehículos y motocicletas se encuentren vigentes. Para ello deberá coordinar con Proveeduría y con Jefatura Administrativo Financiera su contratación según lo detallado en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**.

4.4. Control y Seguimiento del Mantenimiento vehicular

4.4.1. El Control y seguimiento del mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de los vehículos de la institución se registra en el Modulo de Transportes, Realización de Mantenimiento de Vehículos del sistema informático SIAF.

4.4.2. Anualmente, el Encargado de Transportes debe elaborar un Plan de Mantenimiento vehicular, donde se incluyan los gastos asociados a los mantenimientos preventivos de la Flota Vehicular, así como un estimado de gasto para el mantenimiento correctivo basado en el histórico y solicitar a Jefatura Administrativo Financiera su ingreso en el presupuesto.

4.4.3. Junto al Plan de Mantenimiento Vehicular anual, debe presentar un Detalle de Estado de la flota vehicular, donde especifique en qué condiciones se encuentran los vehículos y cuales serían aquellas reparaciones o actuaciones que deberían llevarse a cabo para la mejora de la flota o para su desecho en caso de no poder recuperar la operatividad de alguna unidad.

- **Mantenimiento de Limpieza vehicular.**

4.4.4. Los funcionarios usuarios de los vehículos de la institución, son responsables de devolver los vehículos en buenas condiciones de limpieza una vez usados. Deben retirar cualquier objeto del interior del vehículo. Si por motivos de uso estuvieran sucios de polvo o barro, debe informar al Encargado de Transportes para que coordine su limpieza de forma inmediata.

4.4.5. Semanalmente, el Encargado de Transportes debe coordinar con el Ingeniero de Mantenimiento del DLCG la limpieza general de los vehículos institucionales, con el propósito de velar por la imagen de la Institución y el confort de los usuarios. Definido el calendario, entrega al Encargado de la empresa de servicios de mantenimiento del DLCG el **F-ADM-01 Control de Limpieza de Vehículos** para que proceda a limpieza a profundidad de los

vehículos, tanto interior como exteriormente. La limpieza de los vehículos se realiza de forma general los sábados.

4.4.6. El Encargado de Vehículos debe recoger las **F-ADM-01 Control de Limpieza de Vehículos**, supervisar que se haya realizado de forma correcta e ingresar esta actividad en el módulo de Transportes del SIAF.

- **Mantenimiento preventivo**

4.4.7. El Encargado de Transportes debe incluir en el Plan de mantenimiento de vehículos de la institución todos aquellos gastos asociados al mantenimiento preventivo, entre otros:

- Revisiones mecánicas
- Cambio de aceite
- Cambio de neumáticos
- Cambio de pastillas de frenos
- Revisiones técnicas obligatorias (Riteve)
- Repuestos o equipos a usar internamente.
- Cualquier otro mantenimiento preventivo que se considere necesario

4.4.8. Debe programar con una frecuencia mínima semanal una revisión general del estado los vehículos con el fin de prevenir daños mayores y registrarlo en **F-ADM-02 Inspección general de Vehículo.** Esta revisión debe incluir como mínimo, una revisión de niveles de aceite, estado general de las llantas, presión de las llantas, niveles de agua, función de las luces, daños en carrocería, rotulación o cristales, etc. así como el correcto funcionamiento del mismo. En caso de encontrar alguna anomalía en el vehículo debe coordinar su reparación mediante un mantenimiento correctivo. Realizada la inspección debe registrar esta actividad en el módulo de transportes del SIAF – Realización de Mantenimiento de vehículos.

4.4.9. Para aquellas contrataciones de mantenimientos preventivo externas a la institución incluidas en el presupuesto anual de mantenimiento debe coordinarse con Proveeduría según lo descrito en **P-PRO-Proveeduría Institucional.**

Mantenimiento Correctivo

4.4.10. Toda actividad de mantenimiento correctivo debe quedar registrada en el módulo de transportes "Solicitud de mantenimiento preventivo/correctivo"

4.4.11. En casos que no sean cubiertos por la póliza de seguros, el Encargado de Transportes solicita a Jefatura Administrativo Financiera verificar el contenido presupuestario en el SIAF-Avance y proceder a cotizar la reparación ante el taller autorizado por la Institución. En caso de no contar con el presupuesto la Jefatura Administrativo Financiera actuará dependiendo de la urgencia de la reparación.

4.4.12. En casos de ser cubierto con póliza de seguros el Encargado de Transportes procederá a comunicarse con la entidad aseguradora para su debida gestión y traslado al taller autorizado.

4.5. Solicitud Servicio de Vehículo

4.5.1. El Encargado de Transportes recibe de la dependencia solicitante el requerimiento de vehículo mediante correo electrónico, con el fin de determinar de manera preliminar la disponibilidad de vehículo para las fechas requeridas, y confirma al solicitante su disponibilidad.

4.5.2. En caso de existir disponibilidad de vehículo para la fecha requerida, el solicitante formaliza dicho requerimiento utilizando el formulario **F-ADM-03 Autorización uso vehículo**, debidamente firmada por la Jefatura respectiva, y la remite al Encargado de Transportes para formalizar la reserva del vehículo

mediante su registro en el módulo de transportes del sistema informático "Control Solicitud de uso".

4.5.3. El **F-ADM-03 Autorización uso vehículo** deberá ser presentado ante el Encargado de Transportes con un mínimo de tres días antes de la fecha requerida, en casos de requerimientos de vehículos para el mismo día o fecha cercana, quedará sujeto a la disponibilidad real o a la cancelación de otras solicitudes.

4.5.4. Las solicitudes se tramitarán de acuerdo a la orden de presentación, salvo aquellos casos de urgencia, debidamente justificados, y previa autorización por la Jefatura Administrativa Financiera.

4.5.5. El Encargado de Transportes deberá verificar que no existen solicitudes para las mismas fechas y rutas, en caso de existir, debe coordinar con los funcionarios la posibilidad de usar un vehículo institucional de forma conjunta para diferentes actividades.

4.5.6. Cualquier solicitud ya aprobada de manera preliminar quedará sujeta a ser cancelada en caso de necesidad institucional de fuerza mayor. Cada caso particular, en caso de existir conflicto, deberá ser resuelto por la Jefatura Administrativa Financiera y la Jefatura del Departamento solicitante.

4.5.7. El Encargado de Transportes es el responsable de entregar la llave junto a la solicitud debidamente autorizada al funcionario solicitante. En casos que la salida o ingreso de vehículos sea fuera de horario oficial o que por razones de fuerza mayor no pueda ser entregado por el Encargado de Transportes; el responsable de entregar y recibir las llaves será el Oficial de Seguridad en turno, anotando en la bitácora el detalle de la entrega y recibido del vehículo (Recibo de llaves y boleta).

4.5.8. Antes que el vehículo inicie la gira, el Encargado de Transportes o el oficial de seguridad, deberán anotar en **F-ADM-03 Autorización uso vehículo** el Kilometraje, el día, la hora de salida, y a su regreso anotará la hora y el kilometraje marcado. En caso que el Encargado de Transportes no pudiera recibir el vehículo, el funcionario deberá procurar entregar personalmente el **F-**

ADM-03 Autorización uso vehículo junto con las llaves al Encargado de Transporte o en su ausencia a Jefatura Administrativo Financiera.

4.5.9. Los vehículos de la institución deberán ser devueltos por el funcionario al estacionamiento indicado por el Encargado de Transportes a la entrega del vehículo. En aquellos casos que se esté realizando una gira, el vehículo deberá guardarse en un lugar seguro. Solo podrán ser guardados en casa de habitación de funcionarios o articulares previa autorización del Presidente, Director Ejecutivo o Jefatura Administrativo Financiera.

4.5.10. El Encargado de Transportes deberá verificar que el vehículo haya sido utilizado según lo estipulado en **F-ADM-03 Autorización uso vehículo.** En caso de encontrar incongruencias como devolución de vehículo posterior a la fecha prevista, consumo de kilometraje excesivo, etc., solicitará mediante correo electrónico al funcionario las explicaciones correspondientes por escrito dentro de las siguientes veinticuatro horas. En aquellos casos que detecte un uso indebido grave del vehículo deberá comunicar de forma inmediata a la Jefatura del funcionario responsable y a la Jefatura Administrativo Financiera

4.5.11. En casos de programaciones con fechas definidas, las Jefaturas de Departamento o funcionarios autorizados deberán presentar al inicio de cada cuatrimestre la calendarización requerida de vehículos, esta será enviada al Encargado de Transportes mediante correo electrónico, especificando como mínimo la siguiente información: fechas, horas, destino, motivo u objetivo del viaje.

4.5.12. Toda cancelación de solicitud de vehículo deberá ser comunicada mediante correo electrónico al Encargado de Transportes, quien procederá a disponer de la unidad para asignarla a otra solicitud en espera. Si el departamento solicitante requiere reprogramación de fecha, debe iniciar nuevamente la gestión descrita en este procedimiento.

4.6. Solicitud de combustible

4.6.1. El Encargado de Transportes es el responsable de controlar la carga de combustible en los diferentes vehículos de la institución.

4.6.2. Cuando sea requerido, el Encargado de Transportes, entrega al funcionario autorizado el **F-ADM-11 Orden de retiro de combustible** y guarda el resguardo para su control.

4.6.3. Una vez cargado el combustible, es responsabilidad del funcionario devolver lo antes posible la factura entregada por la estación de servicio.

4.6.4. El Encargado de Transportes registra en el módulo informático SIAF-Avance, Control de Solicitud de Uso, Carga combustible.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01		Versión Inicial

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la recepción, registro, archivo y destrucción de documentos en los archivos de la institución.

2. DEFINICIONES

Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSED): Órgano asesor de la Dirección General del Archivo Nacional, cuya función principal es dictar normas sobre selección y eliminación de documentos, de acuerdo con su valor científico-cultural y resolver consultas sobre eliminación de documentos de los entes productores. Las solicitudes de valoración documental deberán presentarse cumpliendo con lo estipulado en la Actualización de la Guía de Trámite y Servicios de la Dirección General del Archivo Nacional para el Servicio Valoración Documental publicada en la Gaceta Digital N° 179 de 18 de setiembre del 2013.

Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED): Comité responsable de determinar la vigencia administrativa y legal de los documentos generados por la institución y archivados en el Archivo Central Institucional. Este Comité está conformado por la Jefatura Administrativo Financiera, Asesoría Legal y el Encargado de Archivo Institucional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 7202 “Ley del Sistema Nacional de Archivos”.

- Decreto Ejecutivo No. 24023-C “Reglamento de la Ley no. 7202 del Sistema Nacional de Archivos “
- Guía de Trámites y Servicios de la Dirección General del Archivo Nacional. Valoración documental
- Instructivo para la elaboración de "Tablas de plazos de conservación de documentos y/o valoraciones parciales" del Archivo Nacional
- **F-ADM-04 Tabla de plazo de conservación de documentos**
- **F-ADM-05 Control de transferencias**
- **F-ADM-06 Recibido de transferencias**
- **F-ADM-07 Lista de remisión**
- **F-ADM-08 Solicitud de documentos al archivo.**
- **F-ADM-09 Autorización salida de documentos de archivo**
- **F-ADM-12 Control de préstamos archivo central**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Recepción de documentos (4.2.)
- Solicitud de documentos al archivo institucional (4.3.)
- Envío de documentos a Archivo Nacional (4.4.)
- Destrucción de documentos (4.4.)

4.2. Organización del archivo

4.2.1. El Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) es el responsable de definir tomando en cuenta entre otros criterios el componente legal, la importancia o criticidad de los documentos y similares, las denominadas **F-ADM-04 Tabla de plazo de conservación de documentos** donde se definen los periodos máximos de permanencia de los documentos en los diferentes archivos de la institución.

4.2.2. Los diferentes departamentos de JUDESUR mantendrán los documentos archivados durante los periodos definidos en las **F-ADM-04 Tabla de plazo de conservación de documentos** en el denominado Archivo de Gestión de cada Departamento o Área. Cada departamento deberá identificar un responsable de este Archivo de Gestión.

Cumplidos los plazos establecidos, los documentos con valor administrativo y legal deben ser enviados al Archivo Central Institucional, donde deben permanecer alrededor de 15 años. Es responsabilidad de los departamentos entregar los documentos en perfecto estado de limpieza y condiciones adecuadas para su conservación.

4.3. Recepción de documentos en el Archivo Central Institucional

4.3.1. El Encargado del Archivo Institucional es el responsable de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar los documentos producidos o recibidos por los diferentes departamentos de la institución.

4.3.2. Anualmente, durante el mes de diciembre, el Encargado de Archivo deberá realizar un calendario de recepción de documentos para el año siguiente, donde indica a cada departamento o área la fecha de entrega para los documentos que se requieran enviar al Archivo Central Institucional según lo definido en **F-ADM-04 Tabla de plazo de conservación de documentos**.

4.3.3. Recibidos los documentos, es responsabilidad del Encargado de Archivo revisar que se encuentran ordenados y clasificados, y procede a registrar su recepción en **F-ADM-05 Control de transferencias** indicando que departamento envía los documentos y la cantidad de documentos enviados y **F-ADM-06 Recibido de transferencias**

4.3.4. El Encargado de Archivo debe registrar en el programa informático “Lista_Rem” facilitado por Archivo Nacional la transferencia de documentos enviados por cada departamento.

4.3.5. Realizado el registro de los documentos, procede a imprimir tres copias de las

Listas de Remisión registradas en el sistema, una copia se devolverá como recibo al Departamento o área correspondiente, otra formará parte del Registro General de Ingresos y la tercera se incorporará al Registro que se lleva de la oficina o entidad que remite la documentación. El responsable del departamento deberá cotejar que los documentos entregados son los que constan en la lista de remisión y comunicar en un plazo prudencial los faltantes o anomalías que detecten.

4.3.6. Es responsabilidad del Encargado de Archivo trasladar los documentos y ordenarlos en el Archivo Central ubicado en la segunda planta del Local 51 del DLCG. Con el propósito de maximizar su conservación, el Encargado de Archivo debe procurar que las condiciones de la infraestructura y la forma de guardar los documentos cumplan con lo establecido en el Reglamento de la Ley no. 7202 del Sistema Nacional de Archivos (art. 66 al 71).

4.4. Solicitud de documentos al Archivo Central Institucional

4.4.1. Todo funcionario, o institución externa, que requiera retirar información ubicada en el Archivo Central Institucional, debe solicitarlo mediante el **F-ADM-08 Solicitud de documentos al archivo.**

4.4.2. Recibida la solicitud, el Encargado de Archivo Institucional procede a localizar la documentación o archivo solicitado, realizar la entrega y archivar la solicitud.

4.4.3. Se establece un periodo inicial de préstamo de tres meses, prorrogable a 1 año bajo prórroga. El Encargado de Archivo Institucional debe revisar quincenalmente mediante el **F-ADM-12 Control de préstamos archivo central** que archivos están próximos a cumplir la fecha de préstamo y solicitar su devolución.

4.4.4. Devueltos los documentos, el Encargado de Archivo debe revisar junto al funcionario del Departamento solicitante que todos los documentos y archivos se encuentran completos y en perfecto estado, y registran la devolución mediante firma en el **F-ADM-08 Solicitud de documentos al archivo.**

4.4.5. Para aquellos documentos que requieran ser retirados de las instalaciones del DLCG, el Encargado de Archivo debe cumplimentar el **F-ADM-09 Autorización salida de documentos de archivo,** el cual será entregado al oficial de seguridad.

4.5. Destrucción de documentos

4.5.1. El Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) debe coordinar la revisión de aquellos documentos que ya hayan cumplido su vigencia administrativa y solicitar la autorización para su destrucción a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSED) según lo especificado en la Guía de Trámites y Servicios de la Dirección General del Archivo Nacional. Valoración documental. Las reuniones del CISED, así como cualquier modificación en su estructura, debe ser registrada en el libro de actas del Comité.

4.5.2. Autorizada su destrucción, el Encargado de Archivo selecciona los documentos que cumplieron con su vigencia administrativa y que carecen de valor científico-cultural y comunica mediante correo electrónico a los responsables de Departamento la fecha estipulada para la destrucción de los documentos. Se otorga un plazo de 3 días para que justificar la no eliminación, y en caso de no obtener respuesta, el Encargado de Archivo procede a eliminar la documentación verificando que los documentos han sido eliminados de la forma correcta. La eliminación de estos documentos debe quedar registrada mediante un acta de eliminación de documentos, indicando entre otros:

- Lugar, fecha y hora
- Oficina productora
- Tipos documentales a eliminar
- Fechas extremas de cada tipo documental

- Número y fecha del oficio de la CISED referente al resultado del estudio de valoración parcial o tabla de plazos de conservación, con base en el cual se eliminan los documentos.
- Cantidad en metros lineales de documentos.
- Medio de destrucción
- Nombre, apellidos, cédula de identidad, puesto y firma de los funcionarios que participan en la entrega.

4.5.3. Aquella documentación que la CNSED determine como documentos con valor científico-cultural y de conservación permanente y que cumplan con 20 años de ser producidos serán remitidos a Archivo Nacional.

4.5.4. El Encargado de Archivo debe solicitar por escrito a la Dirección General del Archivo Nacional la transferencia de estos documentos declarados con valor científico-cultural.

4.5.5. Recibida la autorización procede a clasificar y ordenar los documentos siguiendo como criterio la estructura orgánica de la entidad y utilizando el formulario lista de remisión que exige el Archivo Nacional. Los documentos deben enviarse limpios y en cajas debidamente identificadas.

4.5.6. El Encargado de Archivo es el responsable de coordinar la entrega y recepción previa cita de los documentos a Archivo Nacional.

4.6. Elaboración y presentación del informe final de labores

4.6.1. Anualmente, en el mes de marzo y según lo especificado en la Ley 7202 Ley del Sistema Nacional de Archivos, el Encargado de Archivo debe elaborar el informe anual de labores, el cual debe incluir información como estadísticas de servicios, capacitaciones, logros en materia de avance archivístico, en materia de conservación documental, estadísticas de informes de supervisión archivística y cualquier otra información relevantes sobre materia archivística.

4.6.2. Este informe debe ser revisado por la Jefatura Administrativo Financiera y remitido a la Dirección General del Archivo Nacional.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Brindar un servicio de apoyo eficiente y efectivo a las dependencias, departamentos y áreas de JUDESUR colaborando en mantener en las áreas de trabajo un adecuado nivel de organización, orden y limpieza.

2. DEFINICIONES

No aplica

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **F-ADM-10 Control de limpieza Institucional**
- **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Servicios generales (4.2.)

4.2. Servicios generales

4.2.1. La Jefatura de Administración del DLCG ha establecido un rol semanal para ser ejecutado por los misceláneos que trabajan en la institución mediante el **F-ADM-10 Control de limpieza Institucional.**

En casos que sea requerido algún servicio de limpieza adicional por parte de alguna Dependencia, este se solicita por medio de correo electrónico o

llamada telefónica a la Jefatura del DLCG, para ser atendido dentro de la programación.

4.2.2. Los encargados de limpieza velaran por completar el **F-ADM-10 Control de limpieza Institucional** para el seguimiento de sus labores, el cual será revisado semanalmente por la Jefatura del DLCG y en casos de no conformidades dar el seguimiento requerido. Cualquier incidencia o trabajo no realizado deberá ser indicado en el apartado de observaciones, indicando los motivos o causas para la no realización de las tareas requeridas.

4.2.3. Los materiales de limpieza y similares necesarios para llevar a cabo las tareas, deberán ser solicitados con frecuencia semanal por parte de los misceláneos a la Jefatura del DLCG, el cual realiza la solicitud por medio de una requisición de materiales en el sistema informático Avance. El Encargado de Bodega es responsable de la entrega de estos materiales según lo establecido en el **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

GESTIÓN FINANCIERA

1. OBJETIVO

Describir todas las actividades necesarias para la elaboración, revisión, aprobación, ejecución y control del Plan Presupuesto de la institución. La articulación del Plan Presupuesto debe ser definida según lo especificado por el Encargado de Planificación Institucional.

2. DEFINICIONES

Unidad ejecutora (UE): Áreas o Departamentos que cuenten con presupuesto durante el periodo presupuestario.

Plan Nacional de Desarrollo (PND): Instrumento permanente de gestión prospectiva, que permite coordinar y dirigir dentro de un periodo gubernamental, las acciones estratégicas de los órganos, entes y empresas del Estado, según su autonomía constitucional o legal, y los entes públicos no estatales que perciban recursos del Estado, mediante el cual se determinan prioridades y responsabilidades en la realización y alcance de las metas y de los objetivos propuestos.

Plan Estratégico Institucional (PEI): Herramienta que define y encauza la planificación institucional en el mediano plazo, cuya ejecución se materializa por medio del proceso de implementación de los planes anuales operativos y el presupuesto correspondiente.

Plan Operativo Institucional (POI): es el instrumento administrativo formulado en concordancia con los planes de mediano y largo plazo, en el que se concreta la política de la entidad, a través de la definición de objetivos, metas y acciones que se deberán ejecutar durante el periodo para el cual se define dicho plan; se precisan los recursos humanos, materiales y financieros

necesarios para obtener los resultados esperados que regirán durante el año correspondiente y en el que se identifican las unidades ejecutoras responsables de los programas de este plan.

Presupuesto: Instrumento que expresa en términos financieros el plan anual operativo, mediante la estimación de los ingresos y egresos necesarios para cumplir con los objetivos y las metas de los programas establecidos.

Presupuesto extraordinario: mecanismo que tiene por objeto incorporar al presupuesto los ingresos extraordinarios y los gastos correspondientes, cuyas fuentes son el crédito publico y cualquier otra extraordinaria según el artículo 177 de la Constitución Política, los recursos excedentes entre los ingresos presupuestados y los percibidos así como los recursos del superávit. Además, tiene el propósito de registrar las disminuciones de ingresos y el efecto que dichos ajustes tienen en el presupuesto de egresos, así como cuando se sustituyen por otras fuentes de financiamiento previstas, sin que se varíe el monto total de presupuesto previamente aprobado. Requiere aprobación del Jerarca Superior (Junta Directiva) y de la Contraloría General de la Republica.

Modificación presupuestaria: es toda aquella variación que se realice en los egresos presupuestados y que tenga por objetivo disminuir o aumentar los diferentes conceptos de estos o incorporar otros que no habían sido considerados, sin que se altere el monto global del presupuesto aprobado.

Variación presupuestaria: corresponde a los ajustes cualitativos y cuantitativos a los planes y presupuesto aprobado por las instancias internas y externas competentes, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas, derivados de cambio en el ámbito interno y externo de índole económico, financiero, administrativo y legal, que puede ocurrir durante el desarrollo de los procesos de planificación y presupuesto.

Programa: es la agrupación de actividades y proyectos afines tendientes a brindar productos o servicios de similar naturaleza, a la luz de las políticas y objetivos institucionales. Los programas se definen con criterio funcional en subprogramas y están a cargo de una Unidad Ejecutora.

SIPP: Sistema de Información sobre Presupuestos Públicos

Sobregiro: gasto generado no contemplado en el presupuesto.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley Nº 8131 Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos
- Ley Nº 8292 Ley General de Control Interno
- Ley Nº 8422 Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Publica
- Decreto 38365-MP. Reglamento para el establecimiento anual del Plan Presupuesto de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR)
- Reglamento a la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos. Nº 32988.
- Normas técnicas de presupuesto público (N-1-2012-DC-DFOE), Contraloría General de la República.
- Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación presupuestaria y seguimiento y la evaluación estratégica en el sector público de Costa Rica, MIDEPLAN, abril 2015. Incluyendo los siguientes instrumentos:
    - MAPP. Matriz de Articulación Plan Presupuesto
    - Ficha Técnica
    - Ficha del Programa Institucional de Inversión Pública
- Directriz Ejecutiva DEJ-M-059-2016 “Directriz Modificaciones y Presupuestos extraordinarios Manual del Sistema de Información Integral Administrativo (SIAF) Avance.
- **P-PLA-01 Planificación Institucional**
- **F-FIN-01 Cronograma Plan Presupuesto**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Generalidades del Plan Presupuesto Institucional (4.2.)
- Elaboración y aprobación del Plan Presupuesto anual (4.3.)
- Control, seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria (4.4.)
- Variaciones al presupuesto (4.5.)
- Emisión de certificaciones presupuestarias (4.6.)

4.2. Generalidades del Plan Presupuesto Institucional

4.2.1. El Plan Presupuesto Institucional, en adelante Plan-Presupuesto, es el instrumento de Planificación, que la institución debe formular en concordancia con el PEI, y por tanto, con el PND, y en él se deben especificar los objetivos, metas, acciones, funciones, proyectos y actividades estratégicas a ejecutar en el periodo definido. Se deben definir los indicadores de gestión para medir los resultados, los plazos, responsables y acciones necesarias, así como los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el logro de los resultados esperados a través de las Unidades Ejecutoras (UE) de los Programas, contenidos en este Plan-Presupuesto.

4.2.2. El Encargado de UPI (Unidad de Planificación), en conjunto con el Jefe Administrativo Financiero, se constituyen en la contraparte técnica especializada de la Dirección Ejecutiva para dirigir y coordinar el proceso de Plan-Presupuesto y todos los aspectos y actividades relacionadas, tales como elaboración, asegurar su aprobación, control, seguimiento y evaluación de la ejecución.

4.2.3. Es responsabilidad del Encargado de UPI definir la metodología y estructura (contenidos) del Plan Presupuesto según las directrices y lineamientos de entes externos tales como Ministerio de Planificación, en adelante MIDEPLAN y la Contraloría General de la Republica, así como de los entes internos superiores, como son la Junta Directiva y Dirección Ejecutiva. Esta será revisada por la Jefatura Administrativo Financiera y aprobada en definitiva por la Dirección Ejecutiva.

4.2.4. Son Unidades Ejecutoras (UE) del Plan Presupuesto aquellas que tengan a cargo uno de los cuatro programas definidos por la Institución:

- Programa Administración
- Programa Depósito
- Programa Desarrollo
- Programa Becas

4.2.5. También son UE de Presupuesto las siguientes áreas:

- Capital Humano
- Tecnologías de la Información
- Mercadeo
- Auditoría Interna

4.2.6. Para asegurar un desempeño eficiente, el Encargado de UPI debe trabajar en todas las etapas del Plan Presupuesto en estrecha colaboración con la Jefatura Administrativo Financiera y el Encargado de Planificación, quien a nivel operativo será el encargado de dar seguimiento a las diversas asignaciones.

4.3. Elaboración y aprobación de Plan Presupuesto anual

4.3.1. Una vez aprobada la metodología y contenidos del Plan Presupuesto por parte del Encargado de UPI y aprobado por la Dirección Ejecutiva, el Encargado de Presupuesto elabora el **F-FIN-01 Cronograma Plan Presupuesto,** donde incluye la calendarización de las actividades necesarias y sus responsables. Este documento se subdivide en los siguientes apartados:

- Cronograma de trabajo general del área de Presupuesto.
- Cronograma de modificaciones al Presupuesto Ordinario del periodo en curso
- Cronograma para Presupuesto Extraordinario del periodo en curso.
- Cronograma para la elaboración del Presupuesto Ordinario del siguiente curso

4.3.2. El Encargado de Presupuesto convoca a una sesión de trabajo donde se analiza y aprueba este cronograma con todos los involucrados, incluyendo a la

Dirección Ejecutiva y al Encargado de UPI. Esta actividad debe realizarse en paralelo con lo establecido en el **P-PLA-01 Planificación Institucional.**

4.3.3. Para la elaboración del anteproyecto del Plan Presupuesto, el Encargado de Presupuesto requiere de los siguientes insumos:

- Información estadística y de tendencias sobre la ejecución del Presupuesto Ordinario y Extraordinario del periodo anterior, incluyendo Superávit.
- Proyección de Ingresos, tributarios y no tributarios.
- Proyección de Egresos, incluyendo los relacionados al POI y los gastos corrientes.
- Informe de presupuesto elaborado por la Unidad de Auditoría Interna

4.3.4. La información estadística y de tendencias puede ser consultada a través del Sistema de Información Integral Administrativo con que cuenta la institución, en adelante SIAF-Avance. Este es un sistema informático que integra todos los registros de carácter administrativo financiero que se llevan en la institución, y que además cuenta con un módulo integrado para la gestión de Recursos Humanos.

4.3.5. La proyección de ingresos debe establecerse por parte del Encargado de Presupuesto con la colaboración de los diferentes Encargados de UE donde se generen los mismos. Esto están subdivididos por su origen en Tributarios y No Tributarios.

4.3.6. En cuanto a la proyección de Egresos, los Encargados de UE deben registrar en el módulo de Presupuesto del SIAF-Avance, utilizando el denominado “Formulario de Presupuesto Anual”, en las partidas presupuestarias correspondientes, los montos y las justificaciones por cada una de ellas. Cada monto puede ser desglosado por objetivos o metas en cada una de las partidas, y se pueden hacer observaciones en cuanto a la justificación de los montos solicitados. Aquí deben incluirse todas las solicitudes de recursos

presupuestarios, tanto los relacionados con el POI como los relacionados con los gastos corrientes.

4.3.7. El Encargado de Presupuesto debe revisar y validar cada formulario en base a los registros históricos, tendencias de cada partida, así como de los ingresos proyectados, para determinar la coherencia y factibilidad de estas solicitudes de recursos presupuestarios. En caso de discrepancias debe solicitar una justificación ampliada al Encargado de UE. De persistir esta situación debe elevarlo a la consideración y aprobación de la Dirección Ejecutiva.

4.3.8. Una vez ingresadas todas las solicitudes de recursos presupuestarios, el Encargado de Presupuesto procede a consolidar estas partidas de acuerdo a la clasificación económica determinada por la institución, la cual comprende las siguientes categorías de egresos:

- Remuneraciones
- Servicios
- Materiales y suministros
- Activos financieros
- Bienes duraderos (activos físicos)
- Transferencias corrientes
- Transferencias de capital
- Cuentas especiales

4.3.9. El Encargado de Capital Humano debe definir la relación de puestos por programa y estimar el monto para las partidas de salarios, cargas sociales y demás beneficios, tanto para el presupuesto ordinario como en sus modificaciones. Esto deberá ser consensuado con los Encargados de cada UE, quienes deben registrar los montos definitivos de estas partidas en el SIAF-Avance. Aquí se deben también incluir la partida correspondiente al Plan de Capacitación con su respectiva asignación presupuestaria.

4.3.10. El anteproyecto de Plan-Presupuesto se complementa con el Informe de Presupuesto de la Unidad de Auditoría Interna, que el Auditor Interno debe elaborar y hacer llegar al Encargado de Presupuesto en la fecha programada.

4.3.11. Una vez analizados todos los insumos de información, incluidos en el anteproyecto del Plan-Presupuesto, el Encargado de Presupuesto elabora el Informe de Plan-Presupuesto Ordinario, el cual debe incluir aquellas certificaciones como:

- CCSS de estar al día en el pago de las cuotas obrero patronales.
- Visto bueno del Ministro Rector sobre la vinculación del POI con el PND.
- Cumplimiento de lo establecido en cuanto a montos destinados a publicidad en la Ley 4325 Publicidad programas artísticos producción nacional (certificado por la Jefatura Administrativa Financiera).
- Cumplir con estar al día en el registro de datos en el SIPP Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos de la CGR (certificado por la Dirección Ejecutiva).
- Configuración del Superávit resultante del periodo anterior (certificado por la Jefatura Administrativa Financiera).
- Aprobación del monto presupuestario asignado a la Auditor Interna (certificado por el Auditor Interno).
- Verificación del cumplimiento del bloque de legalidad y similares, por medio de los formularios y lineamientos de la CGR (encargado de Presupuesto).

4.3.12. Una vez completado el informe, lo remite a la Jefatura Administrativa Financiera para su revisión y visto bueno.

4.3.13. Revisado el informe, se remite a Dirección Ejecutiva para su revisión y elevación a Junta Directiva para su aprobación interna final. Esta aprobación debe quedar registrada en Acta de Junta.

4.3.14. El Plan-Presupuesto ordinario debe enviarse en formato físico a MIDEPLAN y a la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP), y en formato digital a la Contraloría General de la República.

4.3.15. Una vez aprobado por la Contraloría General de la Republica, el Encargado de Presupuesto es responsable de la publicación del presupuesto institucional por los medios electrónicos y físicos disponibles de conformidad a la Ley 8131 Administración Financiera de la Republica.

4.4. Control, seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria

4.4.1. El control de la ejecución presupuestaria de las partidas que están incluidas en el POI, se describen en el **P-PLA-01 Planificación Institucional**.

4.4.2. El Encargado de presupuesto con frecuencia mensual, revisa el avance de la ejecución presupuestaria del resto de partidas (gastos corrientes), y en caso de detectar desviaciones relevantes, solicita al responsable de programa presupuestario las justificaciones y aclaraciones pertinentes. En aquellos casos que las desviaciones sean significativas, informará a Dirección Ejecutiva y al Encargado de UPI.

4.4.3. Trimestralmente, en coordinación con los Encargados de UE y con el Encargado de UPI, realiza el **F-FIN-XX Informe de ejecución presupuestaria** donde se detallan las desviaciones y las justificaciones a las desviaciones de cualquier partida presupuestaria, ya sea relacionada con el POI o con gastos corrientes.

4.4.4. Este informe debe ser validado por Dirección Ejecutiva y elevado a aprobación de Junta Directiva.

4.4.5. Una vez aprobado se remite a CGR y a STAP.

4.4.6. Anualmente, al cierre del ejercicio, el Encargado de Presupuesto debe realizar este informe consolidado de todo el periodo y se procede de manera similar que con los informes trimestrales.

4.5. Variaciones al presupuesto

Modificaciones presupuestarias

4.5.1. Se entiende como modificación presupuestaria como aquella variación que se realice en los egresos presupuestados y que tengan por objeto disminuir o aumentar los diferentes conceptos de estos o incorporar otros que no habían sido considerados, sin que se altere el monto global del presupuesto aprobado.

4.5.2. Los Encargados de UE que necesiten solicitar modificaciones al presupuesto deben sujetarse a solicitarlo en los plazos estipulados en el **F-FIN-01 Cronograma Plan Presupuesto**.

4.5.3. Para efectos de solicitar una modificación presupuestaria o un presupuesto extraordinario que afecte una meta del POI del año en curso, se debe considerar obligatoriamente lo estipulado en la Directriz Ejecutiva DEJ-M-059-2016 "Directriz Modificaciones y Presupuestos extraordinarios" emitido por JUDESUR , donde entre otros requisitos se indica la forma de presentar las solicitudes y la obligatoriedad de justificar ampliamente las razones de dicho requerimiento, incluyendo plazos y condiciones, y justificando la variación del texto de los objetivos, metas, acciones, proyectos o actividades estratégicas, sus indicadores de gestión, responsables y plazos. Las solicitudes de modificación presupuestaria deben ser registradas por los Encargados de UE en el módulo correspondiente del SIAF-Avance.

4.5.4. Estas solicitudes serán revisadas en primera instancia por el Encargado de UPI, posteriormente serán revisadas por el Encargado de Presupuesto, quien remitirá a Dirección Ejecutiva.

4.5.5. La modificación presupuestaria tendrá efecto legal en el presupuesto a partir de la aprobación y comunicación formal por parte de la Dirección Ejecutiva. Para aquellas modificaciones a la partida "Cuentas Especiales, sumas sin asignación presupuestaria", así como las que creen plazas nuevas o se varíe de forma sustancial la relación de puestos, se requiere la aprobación de la Junta Directiva.

Presupuesto extraordinario.

4.5.6. El presupuesto extraordinario es el mecanismo que tiene por objeto incorporar al presupuesto los ingresos extraordinarios y los gastos correspondientes, cuyas fuentes son el crédito publico y cualquier otra extraordinaria según el artículo 177 de la Constitución Política, los recursos excedentes entre los ingresos presupuestados y los percibidos así como los recursos del superávit. Además, tiene el propósito de registrar las disminuciones de ingresos y el efecto que dichos ajustes tienen en el presupuesto de egresos, así como cuando se sustituyen por otras fuentes de financiamiento previstas, sin que se varíe el monto total de presupuesto previamente aprobado.

4.5.7. Los Encargados de UE que necesiten solicitar presupuestos extraordinarios deben sujetarse a solicitarlo en lo estipulado en el **F-FIN-01 Cronograma Plan Presupuesto**. Las solicitudes de presupuesto extraordinario se presentarán con carácter anual, durante el mes de marzo.

4.5.8. Para efectos de solicitar un presupuesto extraordinario que afecte una meta del POI del año en curso, se debe considerar obligatoriamente lo estipulado en la Directriz Ejecutiva DEJ-M-059-2016 “Directriz Modificaciones y Presupuestos extraordinarios” emitido por JUDESUR , donde entre otros requisitos se indica la forma de presentar las solicitudes y la obligatoriedad de justificar ampliamente las razones de dicho requerimiento, incluyendo plazos y condiciones, y justificando la variación del texto de los objetivos, metas, acciones, proyectos o actividades estratégicas, sus indicadores de gestión, responsables y plazos .

4.5.9. Estas solicitudes serán revisadas en primera instancia por el Encargado de UPI, posteriormente serán revisadas por el Encargado de Presupuesto, quien remitirá a Dirección Ejecutiva.

4.5.10. Las solicitudes de presupuesto extraordinario, una vez aprobadas por la Junta Directiva deberán ser enviadas a la Contraloría General de la Republica para su aprobación.

4.5.11. En caso de improbación de la solicitud de presupuesto extraordinario por parte de la Contraloría General de la República, Dirección Ejecutiva notifica al Encargado de UE la no aprobación.

Registro de variaciones al presupuesto en sistemas informáticos

4.5.12. Para ambos casos, una vez recibida la aprobación, esta debe ser ingresada al sistema SIAF-Avance por los Encargados de UE a través del módulo de presupuesto en el SIAF-Avance, donde debe indicarse la descripción y justificación de la variación del presupuesto y las cuentas presupuestarias a aumentar o disminuir. La creación del formulario de solicitud en este sistema genera un estado denominado “Iniciado”. Una vez que es este es enviado al Encargado de Presupuesto para su revisión, se genera el estado denominado “Pendiente”

4.5.13. Cuando el formulario revisado por parte del Encargado de Presupuesto, y se da el visto bueno, el formulario pasa al estado de “Aprobado”.

4.5.14. Cuando se genera el movimiento presupuestario, pasa al estado final denominado “Aplicado”.

4.5.15. Las modificaciones presupuestarias y de presupuestos extraordinarios aprobados deben ser registradas por el Encargado de Presupuesto en el SIPP.

Creación y actualización de expediente individual de variación presupuestaria

4.5.16. El Encargado de Presupuesto debe crear, actualizar y custodiar un expediente individual para cada ajuste interno, modificación presupuestaria y presupuesto extraordinario, con sus respectivos justificantes, documentos de aprobación y cuando corresponda el acuerdo de Junta Directiva. Igualmente, adjuntará los documentos de modificación presupuestaria, debidamente aprobados, a los informes de ejecución que deben enviarse a la Contraloría General de la Republica (CGR) periódicamente y a la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP).

4.6. Emisión de constancia presupuestarias

4.6.1. El Encargado de UE que requiera una constancia presupuestaria para aquellas situaciones que por mandato legal o normativo lo requieran, debe solicitarla por escrito al Encargado de Presupuesto con al menos tres días de antelación.

4.6.2. Para cualquier otro efecto, los saldos restantes pueden ser consultados en línea en el SIAF-Avance.

4.6.3. Recibida la solicitud por correo electrónico, el Encargado de Presupuesto analiza los saldos disponibles para el programa solicitante en el SIAF e imprime un reporte para el análisis de saldos por cuenta y por programa, lo cual constituye el soporte para emitir el Oficio correspondiente.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la realización y control de los registros y saldos contables para elaborar estados financieros e informes contables que provean a la institución de información relevante y comprensible, que sirva como base para el control y la toma de decisiones.

2. DEFINICIONES

No aplica

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del Sistema Informático SIAF-Avance.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Análisis y control de registros y saldos contables (4.2.)
- Revisión de conciliación de cuentas contables y auxiliares (4.3.)
- Elaboración y análisis de los Estados Financieros (4.4.)
- Elaboración de declaraciones para Ministerio de Hacienda (4.5.)
- Elaboración y remisión de información solicitada por la STAP (4.6.)

4.1.1. La realización de los registros contables se define de forma detallada en el Manual del Sistema Informático SIAF-Avance. El sistema informático SIAF-

Avance cuenta con un catálogo de cuentas contables predefinidas por el Encargado de Contabilidad, y validadas por la Jefatura Administrativo Financiera, las cuales están ligadas a las cuentas contables y a la estructura de costos definida por la institución. Cualquier movimiento contable (asiento) generado en el módulo de contabilidad del sistema informático SIAF-Avance o en cualquier otro módulo o sistema externo que se requiera vincular a la estructura de cuentas, alimenta tanto la contabilidad como la estructura de centros de costos.

4.1.2. El área de Contabilidad debe funcionar como un ente regulador, el cual administra y controla las transacciones generadas por los diferentes auxiliares del sistema. Puede generar también asientos contables manuales, en caso de no existir.

4.2. Análisis y control de registros y saldos contables

4.2.1. Mensualmente, el Encargado de Contabilidad debe obtener del sistema informático SIAF-Avance los reportes de los movimientos contables (asientos) generados durante el mes con el fin de realizar el cierre contable mensual.

4.2.2. Verifica los movimientos de las cuentas por cerrar realizando una simulación de cierre para determinar si existen variaciones injustificadas en los auxiliares y en los saldos contables.

4.2.3. En aquellos casos donde se detecten variaciones injustificadas, solicita por correo electrónico a los responsables del control de los auxiliares los cuales deben investigar el origen de las diferencias y justificar los ajustes a realizar.

4.2.4. El encargado de Contabilidad revisa los ajustes propuestos y determina su razonabilidad. En caso de no ser aprobados, solicita de nuevo revisión al Encargado del auxiliar. En caso de ser aprobado, remite correo electrónico a los encargados de los auxiliares autorizando el cierre de los mismos.

4.2.5. Los encargados de los auxiliares proceden a realizar el cierre de sus movimientos contables

4.3. Revisión de conciliación de cuentas contables y auxiliares.

4.3.1. El Encargado de Contabilidad, a final de mes, solicita a los encargados de control de los diferentes auxiliares la información referente a conciliaciones para su revisión, tal como:

- Cuentas por cobrar
- Cuentas por pagar
- Bancos
- Activos fijos
- Inventarios
- Inversiones
- Planillas
- Otras cuentas las cuales se decida conveniente llevar auxiliares.

4.3.2. Revisa y analiza exhaustivamente las conciliaciones de los auxiliares de las cuentas, verifica su razonabilidad así como las justificaciones y da seguimiento de las eventuales diferencias identificadas en el proceso de conciliación. En aquellos casos que exista variaciones no justificadas, solicitada al encargado de auxiliar mediante correo electrónico la justificación de la variación.

4.3.3. Firma la conciliación de los auxiliares cumplimentando la casilla “Revisado por” en el sistema informático SIAF-Avance, y notifica a la Jefatura Administrativo Financiera, para que proceda a su aprobación y firma.

4.4. Elaboración y análisis de los Estados Financieros

4.4.1. El sistema informático SIAF-Avance permite extraer automáticamente la información requerida para la elaboración de informes financieros, tales como:

- Balance de comprobación
- Balance de situación
- Estado de resultados
- Razones financieras
- Estado de cambios de la Situación Financiera
- Estado del patrimonio

- Conversión de Estados Financieros (NIC21)
- Contabilidad Nacional.

4.4.2. Mensualmente, el encargado de Contabilidad, extrae del sistema informático SIAF-Avance los Estados Financieros por analizar.

4.4.3. Analiza la razonabilidad, integridad, oportunidad y proporcionalidad de los saldos contables cargados a la contabilidad según el sistema informático SIAF-Avance, para procesar el cierre contable del mes correspondiente.

4.4.4. Revisados los saldos, procede a realizar el cierre automático de los diferentes módulos para procesar el cierre contable integral del mes.

4.4.5. Genera desde el SIAF-Avance los EEFF del mes correspondiente para su trámite y aprobación. Para ello, marca la casilla correspondiente a “hecho por”.

4.4.6. Notifica a Jefatura Administrativo Financiera que la revisión ha sido realizada, para que proceda a su aprobación y firma correspondiente.

4.5. Elaboración de declaraciones para el Ministerio de Hacienda

4.5.1. El Encargado de Contabilidad es el responsable de realizar las declaraciones informativas al Ministerio de Hacienda, según el calendario establecido por la Administración Tributaria.

4.5.2. Para ello, el Encargado de Contabilidad recibe del Encargado de Tesorería los listados correspondientes a las retenciones y al impuesto de ventas del mes en proceso.

4.5.3. Procede a realizar los cálculos correspondientes para incluir la información en la página web del Ministerio de Hacienda, en los formularios establecidos para tal efecto.

4.5.4. Cumplimentados los formularios, imprime los comprobantes y remite a Jefatura Administrativo Financiera para su revisión y al Encargado de Tesorería para la confección y tramite de pago correspondiente.

4.6. Elaboración y remisión de información solicitada por la STAP

4.6.1. Mensualmente el Encargado de Contabilidad, tras realizar las conciliaciones de cuentas corrientes y de inversiones, procede a incluir dentro de la página correspondiente del Ministerio de Hacienda (http://www.hacienda.go.cr/siccnet/), la información relacionada con estos rubros.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para realizar la gestión de tesorería de JUDESUR, la cual contempla el flujo de efectivo, las conciliaciones bancarias y los trámites relacionados a la caja chica.

2. DEFINICIONES

Caja chica: Fondo autorizado por la Junta Directiva para la adquisición de servicios y materiales y suministros catalogados como gastos menores, indispensables y urgentes.

Conciliación bancaria: Es un proceso que permite **confrontar y conciliar** los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio de los estados de cuenta bancarios.

Reintegro de fondos: Solicitud de reintegro de dinero al respectivo fondo, el mismo lo realiza la Tesorería de JJUDESUR por los gastos efectuados.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del sistema informático SIAF-Avance
- NIC 7 Estados de Flujo de Efectivo

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Gestión de caja chica (4.2.)
- Conciliaciones bancarias (4.3.)
- Custodia de valores (4.7.)

4.2. Gestión de caja chica

4.2.1. La Jefatura Administrativo Financiera, en conjunto con Dirección Ejecutiva, son los responsables de determinar la cantidad, montos y responsables de las cajas chicas necesarias en la institución para propiciar un flujo continuo de las operaciones menores en aquellos procesos o áreas que se requiera este tipo de transacciones para agilizar actividades, sin descuidar su control.

4.2.2. Existen cinco cajas chicas, cuatro de ellas bajo responsabilidad de Tesorería y vinculadas al Departamento de Administración, Auditoría, Departamento de Desarrollo y Departamento de Becas, y una quinta a cargo del Departamento de Del DLCG.

4.2.3. Una vez definidas por la Jefatura Administrativo Financiera, y según la normativa establecida por la institución para tal efecto, el Encargado de Tesorería procede a definir en el sistema informático SIAF-Avance los siguientes parámetros, entre otros:

- Lista de conceptos de gastos permitidos, donde se determina su vinculación con las diferentes cajas chicas, cuentas presupuestarias y cuentas contables vinculadas.
- Límite de tiempo para la liquidación de los vales
- Nombre de caja chica
- Límite de reintegro según concepto
- Monto máximo por vale
- Monto máximo en caja

4.2.4. Cada caja chica tiene un encargado que se responsabiliza de su administración y gestión de cobro de los dineros que se van solicitando. Las erogaciones de dinero en efectivo se realizan mediante vales que se extienden por algún concepto concreto y determinado, y deben ir firmados por el usuario del servicio y con el visto bueno de su superior. Las cajas chicas ubicadas en el Departamento de Proyectos de Desarrollo, Becas y Auditoria son responsabilidad del Encargado de Tesorería. La caja chica del DLCG está bajo la responsabilidad directa de Jefatura del Depósito.

Solicitud de vale de caja chica

4.2.5. Para ello, el funcionario solicitante registra en el SIAF-Avance, módulo “Registro de vale” la solicitud de vale, incluyendo datos como concepto, justificación, monto del vale, cuenta contable asignada y cuenta presupuestaria y solicita aprobación a su Jefatura directa.

4.2.6. Una vez aprobado por la Jefatura directa, se informa a Jefatura Administrativo Financiera de su aplicación.

4.2.7. El Encargado de Tesorería revisa que las autorizaciones de Jefatura y Jefatura Administrativo Financiera estén aplicadas en el SIAF-Avance y procede a entregar el dinero monto solicitado.

4.2.8. El funcionario receptor del vale debe presentar en los próximos tres días hábiles la factura correspondiente al gasto generado.

4.2.9. El funcionario presenta la factura al Encargado de Tesorería, o responsable de la caja chica designado, quien revisa que el detalle de los conceptos en la factura corresponda a los conceptos indicados en la solicitud de vale. En caso que la factura no corresponda con el valor del vale, entrega el sobrante del dinero entregado. Revisado, procede a realizar el registro de liquidación del vale en el sistema informático SIAF-Avance, módulo “Liquidación vale y entrega de facturas”.

Liquidación de caja chica

4.2.10. Semanalmente, o en caso que los fondos de las caja chica se hayan consumido en un 60%, el Encargado de Tesorería o responsable de caja chica, procede a realizar el arqueo de caja chica, cotejando los movimientos registrados en el sistema con los originales de factura presentados, determinando si procede la liquidación y solicitud de reintegro respectivo.

4.3. Conciliaciones bancarias

4.3.1. El Encargado de Tesorería extrae del sistema SIAF, y del módulo de Bancos, los reportes de los movimientos contables de las cuentas corrientes del mes en revisión.

4.3.2. Revisa los movimientos de las cuentas corrientes y determinar eventuales diferencias.

4.3.3. Emite la Conciliación de las cuentas corrientes debidamente conciliadas

4.3.4. Remite al Encargado de Contabilidad la conciliación de las cuentas corrientes para la revisión correspondiente.

4.4. Custodia de valores

4.4.1. El Encargado de Tesorería es el responsable de recibir y custodiar los siguientes documentos:

- Garantías para el arrendamiento y concesión de locales comerciales en el Depósito Libre Comercial de Golfito (DLCG)
- Garantías de participación y cumplimiento de los participantes y adjudicatarios de procesos licitatorios.
- Documentos referentes a hipotecas, contratos y pagarés originales de los créditos universitarios.
- Contratos originales de los proyectos reembolsables y no reembolsables
- Cualquier otro documento que deba ser custodiado

4.4.2. Los funcionarios receptores de documentos de garantía son responsables de registrar la entrega en el módulo “custodia de valores” del sistema SIAF-Avance, y remitir los originales al Encargado de Tesorería para su custodia.

4.4.3. Una vez realizada la entrega, el Encargado de Tesorería emite un recibo con los datos del documento en custodia y procede a resguardar el documento en la caja fuerte de la institución.

4.4.4. Periódicamente, el Encargado de Tesorería debe monitorear el vencimiento de las garantías en custodia mediante el módulo “Custodia de valores” e informar al Encargado de Departamento o Jefatura correspondiente de aquellas garantías que estén próximas a cumplir su plazo así como a las partes interesadas. Esta notificación se realiza a través de correo electrónico.

4.4.5. Una vez devuelta o reintegrada la garantía, el Encargado de Tesorería procede a darla de baja en el sistema informático SIAF-Avance.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para realizar las inversiones de los recursos financieros que administra JUDESUR y que percibe por concepto de ingresos tributarios y no tributarios provenientes de la Ley 7012 y sus reformas.

2. DEFINICIONES

Asignación de activos: Proceso por el que se decide cómo repartir una inversión entre diferentes categorías de activos financieros (como acciones, bonos y efectivo) y activos tangibles (como inmuebles, materias primas, metales preciosos y bienes coleccionables). La asignación de activos está impulsada generalmente por el deseo de optimizar la relación riesgo-rentabilidad de acuerdo con el horizonte temporal y los objetivos del inversor.

Diversificación: Reparto del riesgo mediante la inversión en activos con características diferentes. Por ejemplo, un particular puede invertir en una combinación de fondos, inmuebles y acciones. Los fondos basados en participaciones también pueden invertir en varios países o sectores del mercado. Los inversores también pueden diversificar invirtiendo en diferentes tipos de fondos.

Inversión: es el acto mediante el cual se usan ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo. La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad o negocio, con el objetivo de

incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

Inversiones públicas: Conjunto de recursos de origen público, destinado a mantener o incrementar el capital físico y humano que cada institución pretende ejecutar, como parte de las políticas enunciadas en el Plan Nacional de Desarrollo, que proporcione la ampliación de la capacidad de producción de bienes y servicios, con fundamento en una metodología que faculte su identificación, ejecución y evaluación

Rentabilidad anual: La rentabilidad anual total (a menudo expresada como un porcentaje) de una inversión, incluidos pagos de dividendos y plusvalías/minusvalías. Los costes derivados de las operaciones y los impuestos no están incluidos.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Política de inversiones financieras de JUDESUR.
- Directrices emitidas por STAP.
- Manual del Sistema Informático SIAF

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Generalidades (4.2.)
- Formulación y aprobación del plan de inversiones (4.3.)
- Ejecución del plan (4.4.)
- Control de inversiones (4.5.)

4.2. Generalidades

4.2.1. El Departamento de Tesorería realiza y controla las inversiones del dinero excedente dentro del flujo de caja de JUDESUR.

4.2.2. Todo proceso de inversión se realiza de conformidad con lo descrito en el Manual del Sistema Informático SIAF, siguiendo el proceso desde la compra, cálculo de intereses y de las liquidaciones, hasta el vencimiento y cancelación de las inversiones.

4.2.3. La clasificación de las inversiones es por tipo de título, el cual se le asocian las cuentas contables sobre las que se registran los movimientos de la inversión, como por ejemplo la cuenta de inversiones, de ganancia, de pérdida, de ingreso por intereses, intereses acumulados por cobrar y reserva ambiental.

4.2.4. El Departamento Administrativo Financiero realiza un Plan Anual de Inversiones en la primera quincena del mes de febrero de cada año, el cual se desprende del Plan Operativo Institucional, del Presupuesto Ordinario, del Estado de Flujo de Efectivo Proyectado y de la programación de necesidades, según las proyecciones emitidas por las Jefaturas de los diferentes Departamentos.

4.2.5. Adicionalmente en la elaboración del mismo, se considera otros elementos como:

- Estadísticas del comportamiento en inversiones históricas,
- Expectativas del mercado y;
- Situación económica del país.

4.2.6. El Plan Anual de Inversiones es de conocimiento de la Dirección Ejecutiva y aprobado por la Junta Directiva. Asimismo, se revisa y analiza cada tres meses por la Jefatura Administrativa Financiera, con el fin de realizar todos los ajustes o modificaciones requeridas, producto del flujo normal de actividades institucionales, o por cambios que se presenten en las políticas estatales de inflación nacional e igualmente se hará de conocimiento de la Junta Directiva para su aprobación previa revisión por Dirección Ejecutiva.

4.3. Formulación y aprobación del plan de inversiones

4.3.1. Todas las Dependencias de JUDESUR, elaboran preferiblemente en el mes de enero el flujo de caja para cada año, realizando la distribución por trimestre. Lo remiten al Jefe Financiero Administrativo.

4.3.2. El Jefe Financiero Administrativo realiza la estructura del plan de inversiones con base en los flujos de caja recibidos, y lo remite al Director Ejecutivo para su revisión.

4.3.3. Si el Director Ejecutivo está de acuerdo, lo remite a la Junta Directiva, caso contrario solicita realizar los ajustes al Jefe Financiero Administrativo.

4.3.4. La Junta Directiva revisa la estructura del plan de inversiones y si es conforme con los intereses de JUDESUR lo aprueban quedando su evidencia en actas. En caso contrario lo remiten al Director Ejecutivo para que gestione su revisión quedando pendiente la aprobación para la siguiente sesión.

4.4. Ejecución del plan

4.4.1. De manera trimestral, la Jefatura Administrativo Financiera revisa el plan de inversiones y realiza los ajustes que correspondan para adaptarlo a las necesidades.

4.4.2. Determina los montos y los plazos para las inversiones a realizar y analiza el portafolio actual de las mismas.

4.4.3. En caso de requerir realizar una liquidación:

- Completa el formulario del Ministerio de Hacienda “Autorización de cancelación de inversión”, lo firma y consigue la firma digital del Director Ejecutivo.
- Traslada el formulario “Autorización de cancelación de inversión” a la Unidad de Atención de la Deuda de la Tesorería Nacional.
- Espera a que realicen el depósito en la cuenta corriente para la utilización de los fondos.

4.4.4. En caso de requerir la emisión de títulos:

- Completa el formulario “Emisión de títulos valores” del Ministerio de Hacienda, lo firma y consigue la firma digital del Director Ejecutivo. Las Entidades Públicas sujetas a las directrices de la STAP, solo podrán efectuar sus depósitos e inversiones financieras en la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda de Costa Rica y en los bancos públicos, según lo dispuesto en los artículos 60 y 118 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, salvo autorización legal en contrario.
- Elabora oficio y lo remite a la Unidad de Atención de la Deuda de la Tesorería Nacional.
- Recibe la información de la confirmación de la reinversión.

4.4.5. El Departamento Administrativo Financiero mantiene un expediente foliado con el contenido de todos los documentos revisados y expedidos para cada uno de los trámites de inversión, incluyendo el criterio de su decisión y el

informe a la Dirección Ejecutiva sobre lo actuado. Adicionalmente deberá llevar el detalle conciliado con los registros contables, de todos los movimientos de inversiones del periodo económico que se trate.

4.5. Control de inversiones

4.5.1. De forma mensual la Jefatura Administrativo Financiera obtiene del sistema SIAF los reportes de los movimientos de las operaciones vencidas del mes.

4.5.2. En caso de reinversiones o cancelaciones de títulos valores se procede de conformidad con el apartado 4.3.3. o 4.3.4. según corresponda.

4.5.3. Analiza los saldos en las cuentas corrientes o Caja Única para verificar la posibilidad de hacer una nueva inversión. En caso positivo atiende los pasos 4.3.4.

4.5.4. Emite del SIAF los reportes del estado de inversiones mensualmente y le informa al Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria.

4.5.5. Para el caso del cumplimiento del Plan de Inversiones Anual, gestiona con cada uno de los Departamentos la entrega de un informe que contenga el flujo de caja y las necesidades de recursos para el año en ejercicio.

1. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

1. OBJETIVO

1.1. Establecer las disposiciones para la captación de recursos económicos por medio del cobro de los servicios otorgados por Judesur.

2. DEFINICIONES

Arreglos de pago: Acto administrativo para normalizar la situación de morosidad de los beneficiarios, por concepto de pago de cuotas.

Cobro: Todas aquellas gestiones realizadas por la Unidad de Cobros y departamentos competentes de JUDESUR, tendientes a la efectiva recuperación de las obligaciones crediticias documentadas mediante contratos ya sean refrendados por la Asesoría Legal de JUDESUR o por la Contraloría General de la República.

Cobro administrativo: Es toda acción cobratoria que realiza la Unidad de Cobro de JUDESUR en caso de que exista un incumplimiento de las condiciones del crédito pactadas en el contrato, antes de recurrir al cobro por la vía judicial.

Cobro judicial: Es toda acción cobratoria que JUDESUR acuerde ejecutar mediante los abogados de la institución o contratados externamente mediante procedimiento licitatorio regido por la Ley de Contratación

Administrativa y su Reglamento, para la recuperación de las obligaciones de crédito que no hayan honrado su obligación de pago mediante el cobro administrativo en sede jurisdiccional.

Mora: Incumplimiento o estado tardío en que incurre el deudor en el pago de una de las cuotas mensuales, abono o cualquier otra forma de pago del capital o periodo de intereses, establecida mediante la suscripción del contrato debidamente refrendado. El cómputo de la mora se inicia a partir del día siguiente de la fecha que se hace efectivo el pago.

Readecuación de financiamiento: son aquellos cambios en las condiciones con las que se haya aprobado el financiamiento, a saber: plazo, tasa de interés, cuotas, periodos de pago (mensual, trimestral, anual u otro) de intereses y/o amortización, periodos de gracia a intereses y/o a las amortizaciones.

Novación: extinción de las obligaciones de un contrato, consistente en modificar alguno de los elementos fundamentales de la antigua relación (sujeto, objeto o condiciones esenciales) creando una nueva.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del Sistema Informático SIAF-Avance
- **Manual para el procedimiento del cobro administrativo y judicial de JUDESUR**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Generalidades (4.2.)
- Cobro de créditos universitarios, locales comerciales y créditos de proyectos de desarrollo (4.3.)
- Cobro administrativo (4.4.)
- Cobro judicial (4.5.)
- Arreglos de pago (4.6.)
- Readecuaciones de financiamiento (4.7.)
- Novaciones (4.8.)

4.2. Generalidades

4.2.1. La unidad de Cobro es responsable de ejecutar el registro administrativo del cobro, así como la generación de los asientos contables y movimientos presupuestarios que reflejan los cargos de las cuentas por cobrar, con el apoyo del sistema informático SIAF-AVANCE.

4.2.2. Todo compromiso económico que adquieran los usuarios, colaboradores u otras partes interesadas que tenga una relación comercial con la institución, se gestionan a través del sistema Informático SIAF-Avance, en el módulo de Cuentas por Cobrar.

4.2.3. En este módulo, se administran los datos generales del usuario que se identifican mediante el número de cédula de personas física o jurídica. Por cada cuenta por cobrar pueden definirse las condiciones crediticias del arreglo de pago indicando por ejemplo el límite de crédito, plazo, condiciones de pago, amortizaciones, tasa de interés y de mora entre otros.

4.2.4. Cuando los deudores cancelan, en el sistema se registra el número de documento que respalda el pago.

4.2.5. La descripción de los pasos para el uso del módulo de cuentas por cobrar así como las reglas de uso se describen en el Manual del Sistema Informático SIAF-Avance.

4.3. Cobro de créditos universitarios, locales comerciales y proyectos de desarrollo

4.3.1. El Gestor de Cobro Administrativo diariamente controla en el SIAF-Avance los movimientos correspondientes a créditos universitarios, locales comerciales o créditos de desarrollo, según corresponda.

4.3.2. En el caso de:

- Créditos universitarios: identifica al deudor y el cantón, ingresa a la plantilla del cantón, localiza al deudor, registra el pago en la plantilla del deudor, y registra el pago en la plantilla de cierre mensual.
- Locales comerciales: ordena los datos, guarda el archivo, ingresa el pago en la plantilla de cada local, guarda los cambios en la plantilla, y registra el depósito en la plantilla resumen mensual de pago.
- Créditos de desarrollo: identifica el deudor, aplica el pago en la plantilla del deudor, guarda los cambios en la plantilla, y registra el pago en la plantilla de cierre mensual.

4.3.3. Verifica si existen saldos pendientes, en caso positivo se procede de conformidad con el apartado 4.4. Cobro administrativo.

4.4. Cobro administrativo

4.4.1. El Jefe de Unidad de Cobros de manera mensual, genera en el SIAF-Avance el reporte de morosidad por cantón y por niveles, para determinar los días de

atraso. Elabora un resumen del reporte y lo remite al Encargado de Cobro Administrativo y al Encargado de Cobro Judicial

4.4.2. El Encargado de Cobro Administrativo y Judicial ejecutan las siguientes acciones dependiendo de los días de atraso:

- En el rango de 1 a 30 días: realiza la llamada al deudor, registra el aviso en el expediente, brinda seguimiento hasta su cancelación.
- En el rango de 31 a 60 días: realiza la llamada al deudor y a los fiadores, les envía SMS y correo electrónico, registra los avisos en el expediente, brinda seguimiento hasta su cancelación.
- En el rango de 61 a 90 días: a ser posible realiza visita de cobro, se entrevista con el deudor para conocer su situación y busca un arreglo de pago, y le entrega carta de primer aviso. En caso de solicitar arreglo de pago se procede con el apartado 4.6.
- En caso de atraso superior a los 90 días con el siguiente apartado, relacionado con el cobro judicial.

4.5. Cobro judicial

4.5.1. Cuando el atraso del cobro sea igual o superior a los 90 días, el Encargado de Cobro Judicial contacta al deudor y a los fiadores con el propósito de lograr un arreglo de pago previo a la ejecución del cobro por medio de la vía judicial.

4.5.2. En caso que el deudor muestre anuencia en llegar a un arreglo de pago, se procede de conformidad con el apartado 4.6. Caso contrario continúa con el siguiente apartado.

4.5.3. El Encargado de Cobro Judicial comunica al Jefe Unidad de Cobros la

situación, con el propósito de actualizar el estado del deudor, es decir, indicar en el estado sobre el trámite de cobro judicial.

4.5.4. El Jefe Unidad de Cobros actualiza lo correspondiente y lo traslada al Encargado de Cobro Judicial.

4.5.5. El Encargado de Cobro Judicial:

- Solicita a la Unidad de Tesorería el pagaré y contrato original del deudor y confecciona un listado con los nombres y datos de los cobros pendientes.
- Confecciona el expediente, asigna el Abogado del caso y le remite un listado con los cobros pendientes.
- Gestiona la firma del representante legal de JUDESUR y lo remite a la Asesoría Legal.

4.5.6. La Asesoría Legal autentica la firma del poder judicial especial y lo entrega con la personería jurídica al Encargado de Cobro Judicial.

4.5.7. El Encargado de Cobro Judicial genera una copia de la documentación legal del expediente; y remite al Abogado el contrato y pagaré original, el listado de cobros asignados, la personería jurídica y el poder judicial especial.

4.5.8. El Abogado asignado realiza la presentación de la demanda y la remite al Encargado de Cobro Judicial para que lo archive en el expediente. Asimismo el abogado presenta la factura por el 50% de los honorarios quedando este rubro como una cuenta por pagar que se atiende de conformidad con el apartado 4.3.

4.5.9. El Abogado atiende el proceso judicial, debiendo remitir trimestralmente un informe de avance y de gestiones del caso.

4.5.10. Paralelamente el Encargado de Cobro Judicial hasta su resolución. En caso de arreglo de pago se procede de conformidad con el siguiente apartado.

4.6. Arreglos de pago

4.6.1. El Encargado de Cobro Judicial recibe el comunicado para el arreglo de pago, ingresa a la plantilla del deudor y valora su estado de atraso.

4.6.2. Realiza la propuesta al deudor, si está de acuerdo:

- Solicita al deudor nota escrita de aceptación del arreglo de pago, una vez recibida la registra en la plantilla del deudor y guarda la nota en el expediente.
- Brinda seguimiento al cumplimiento del arreglo de pago.
- Comunica al Abogado realizar la suspensión del cobro judicial, y registra la reclasificación en el SIAF-Avance.

4.6.3. En caso de no solicitar readecuación de la deuda se procede según el apartado 4.5. Cobro judicial, caso contrario solicita al deudor elaborar y remitir nota de readecuación de la deuda.

4.6.4. El Jefe Unidad de Cobros elabora informe evaluativo del caso y lo traslada a la Jefatura Administrativo Financiera para su posterior análisis.

4.7. Readecuaciones de financiamiento

4.7.1. El deudor que requiera una readecuación sobre financiamiento otorgado por Judesur, debe presentar mediante solicitud formal dirigida a la Jefatura de Cobro los motivos y solicitudes de readecuación. Es requisito imprescindible

para la aceptación de dicha solicitud que el deudor se encuentre al día en sus obligaciones de pago con Judesur.

4.7.2. El Jefe de Cobro revisa y comprueba la viabilidad de la solicitud y la remite a Dirección Ejecutiva para su presentación ante Junta Directiva

4.7.3. Junta Directiva aprueba o rechaza la solicitud de readecuación, registrando en acta de Junta Directiva esta decisión. En caso de readecuación del financiamiento, el Jefe de Cobro genera el adenda al contrato y lo remite a Asesoría Legal para su revisión y referendo. El adenda debe incluir todo lo referente a las nuevas condiciones, tales como plazos, cuotas, tipo de garantía y otros.

4.7.4. En caso de no aprobación, Jefatura de Cobro, o el funcionario que este designe, notifica al deudor que su solicitud no procede

4.8. Novaciones

4.8.1. El deudor que requiera una novación, es decir, una modificación sobre las condiciones iniciales tales como cambio de garantías, cambio de fiadores, etc., debe presentar mediante solicitud formal dirigida a la Jefatura de Cobro los motivos y solicitud de novación, incluyendo la información requerida sobre los deudores propuestos. Es requisito imprescindible para la aceptación de dicha solicitud que el deudor se encuentre al día en sus obligaciones de pago con Judesur.

4.8.2. El Jefe de Cobro revisa y comprueba la viabilidad de la solicitud y la remite a Dirección Ejecutiva para su presentación ante Junta Directiva

4.8.3. Junta Directiva aprueba o rechaza la solicitud de novación, registrando en acta de Junta Directiva esta decisión. El Jefe de Cobro genera el adenda al contrato, incluyendo las modificaciones y lo remite a Asesoría Legal para su revisión y referendo. El adenda debe incluir todo lo referente a los nuevos deudores, garantías y cualquier información relevante.

4.8.4. En caso de no aprobación, Jefatura de Cobro, o el funcionario que este designe, notifica al deudor que su solicitud no procede.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión inicial

1. OBJETIVO

1.1. Establecer las disposiciones para la gestión de pago de las responsabilidades adquiridas por JUDESUR.

2. DEFINICIONES

Cheque: Es un documento por el cual una persona (la que lo expide o emite y lo firma -la Ley la denomina librador-) ordena a una entidad bancaria (el librado) en la que tiene dinero que pague una determinada suma a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor).

Transferencia bancaria: Operación por la que una persona o entidad (el ordenante) da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a una cuenta suya, una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona o empresa (el beneficiario). Dicho de otra forma, realizar una transferencia es pasar dinero de una cuenta a otra, bien de la misma entidad o bien en otra entidad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del Sistema Informático SIAF-Avance
- **Manual para el procedimiento del cobro administrativo y judicial de**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Generalidades (4.2.)
- Trámites de pago (4.3.)
- Emisión de pagos (4.4.)

4.2. Generalidades

4.2.1. Las cuentas por pagar son los pasivos existentes de JUDESUR y representan los compromisos que se adquieren por la compra de algún bien o servicio.

4.2.2. La gestión de las cuentas por pagar es responsabilidad del Encargado de Tesorería.

4.2.3. Sin excepción, toda cuenta por pagar tiene el visto bueno de las facturas presentadas por los proveedores, sustentadas por la orden de compra, salvo las facturas que no están respaldadas por una orden de compra, tales como los servicios públicos.

4.2.4. El pago puede aplicar de manera total o parcial el compromiso realizado según la forma de pago establecida previamente con el proveedor.

4.2.5. La Tesorería al ordenar y gestionar los pagos dan resultado la generación de una solicitud de emisión de pago ya sea con la emisión de un cheque o la

aplicación de una transferencia.

4.3. Trámites de pago

4.3.1. El Encargado de Tesorería recibe de cada dependencia los documentos pendientes de pago.

4.3.2. En cada caso, verifica que las facturas tengan el visto bueno y la orden de compra respectiva. Para cada caso:

4.3.3. Registra la información en el SIAF-Avance.

4.3.4. Clasifica el tipo de pago según el tipo: contratación directa, servicios públicos y realiza los pasos descritos según el **Manual del Sistema Informático SIAF-Avance.**

4.3.5. Registra el “visto bueno de factura” y genera la orden de pago.

4.3.6. El Encargado de Tesorería traslada la documentación al Encargado de Presupuesto para que apruebe el movimiento presupuestario y su remisión a Contabilidad.

4.3.7. El Encargado de Contabilidad recibe los documentos, aprueba el movimiento contable y lo traslada a la Jefatura Administrativo Financiera para la autorización final del pago.

4.3.8. La Jefatura Administrativo Financiera remite los documentos autorizados al Encargado de Tesorería para la emisión de los pagos.

4.4. Emisión de pagos

4.4.1. En JUDESUR existen cuatro procesos que generan solicitudes de pago:

- Cuentas por Pagar: Al cancelar compromisos de pago.
- Documentos por Pagar: Pagos que afectan el presupuesto en su ejecución pero no tienen compromiso presupuestario.
- Caja Chica: La solicitud de reintegro genera una solicitud de pago.
- Custodia de Valores: Devolución de efectivo a un proveedor por temas de garantías que ponen a responder ante la proveeduría.

4.4.2. Los pagos que realiza JUDESUR se efectúan mediante:

- Emisión de cheques: el Encargado de Tesorería debe gestionar la entrega del mismo al beneficiario del pago.
- Transferencias bancarias: se debe registrar el número de oficio (número de comprobante) que reporta el banco una vez que reporte la confirmación de la transacción

4.4.3. De las diferentes áreas de la institución se reciben solicitudes de pago que indican los montos de los pagos a realizar. En una solicitud de pago se detalla a quién se le va a pagar, el motivo del pago, el monto del pago entre otros.

4.4.4. Cada pago realizado afecta el movimiento en libros administrado por el módulo de control bancario.

4.4.5. En el proceso de pagos existen notas de débito generadas por concepto de cheques o transferencias que se registran en los libros del control bancario. En el caso que el pago se cancele por medio de “cheque” el tipo de documento que se genera en libros es “Cheque o Transferencia”. Sí el pago se cancela por medio de transferencia bancaria el tipo de documento que se

genera en libros es “Nota de Débito”.

4.4.6. El Encargado de Tesorería recibe los documentos de pago por parte de la Jefatura Administrativo Financiera y los clasifica según el tipo de pago: planilla salarial, planillas de becas y créditos universitarios, desembolso de desarrollo, documentos por pagar con facturas por orden de compra o servicios públicos.

4.4.7. El Encargado de Tesorería, utilizando el SIAF-Avance:

- Selecciona el tipo de pago, ya sea por factura o por documento
- Selecciona el receptor del desembolso
- Registra el detalle de la solicitud.
- Selecciona el medio de pago: por cheque o transferencia.

4.4.8. El Encargado de Contabilidad revisa los detalles de la transacción y lo remite a la Jefatura Administrativo Financiera para su firma de autorización.

4.4.9. Si el medio de pago es cheque, el Jefe Administrativo Financiero firma y traslada al Director Ejecutivo para su firma y remisión al Encargado de Tesorería.

4.4.10. El Encargado de Tesorería es el responsable del custodio de los cheques hasta su depósito o retiro. En cualquiera de los casos debe estar sustentado mediante firma o comprobante de depósito su entrega.

4.4.11. Para el caso de transferencias electrónicas, una vez que se cuenta con la autorización de pago, el Encargado de Tesorería gestiona en el SIAF-Avance y en el banco que corresponda la transferencia. Remite la documentación a Presupuesto para la verificación de los movimientos.

4.4.12. El Encargado de Presupuesto revisa los movimientos y los traslada al Encargado de Contabilidad.

4.4.13. El Encargado de Contabilidad aprueba y registra los movimientos y los traslada al Encargado de Tesorería para su resguardo final.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión inicial

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

1. OBJETIVO

Establecer las políticas, lineamientos y actividades necesarias para lograr el fortalecimiento integral de todo el recurso humano con que cuenta la JUDESUR, permitiendo maximizar las adecuadas competencias de los colaboradores y por ende los niveles de eficiencia en la realización de los procesos.

2. DEFINICIONES

Vacante: Puesto o cargo libre de un proceso el cual no tiene un colaborador asignado de manera permanente, esta condición obedece a alguna de las siguientes razones: renuncia, despido, jubilación, ascenso, etc.

Reclutamiento: Es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de atraer a candidatos idóneos, en número suficiente y con las competencias adecuadas, para un puesto específico en la institución.

Selección: Es también un conjunto de actividades que se ejecutan posterior al reclutamiento para escoger entre los candidatos idóneos a la persona cuyas competencias se acerquen más a las descritas en el perfil del puesto y su aspiración salarial sea similar a la establecida por la institución.

Publicación: Acción que consiste en hacer del conocimiento general del público, determinada información a través de un diario de circulación nacional. Esta tarea es de suma importancia y cuidado, ya que requiere crear un anuncio

interesante que llame la atención a personas que puedan aportar y hacer crecer tanto al área, como a la compañía. Además de tener un anuncio llamativo, es muy importante escoger el medio adecuado de publicación del anuncio, una mala elección se reduce en perdida de candidatos valiosos, y un gasto innecesario.

Entrevista: La entrevista de trabajo es la fase definitiva, dentro de cualquier proceso de búsqueda de empleo o de cambio de trabajo. Una entrevista de trabajo es una actividad clave en el proceso de selección del personal. Esta se realiza a los candidatos seleccionados y se utiliza como herramienta para verificar de manera detallada las competencias del candidato, rasgos claves de su personalidad y aplicar pruebas técnicas o casos reales tanto prácticos como teóricos para comprobar el nivel de conocimiento y las competencias reales.

Idoneidad: La idoneidad es la característica de alguien que es idóneo, revela a alguien conveniente, apto, capaz, útil, apropiado, adecuado, que tiene ciertas condiciones para desempeñar de la mejor manera determinados cargos, funciones, o realizar determinadas obras, actividades o tareas.

Contratación: formalizar la relación de trabajo con el fin de garantizar los intereses, derechos y deberes del colaborador y de la institución.

Inducción: Es procurar que el nuevo colaborador se adapte lo más pronto posible a la institución, y capacitarlo para que se pueda desempeñar correctamente en su nuevo puesto. Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los colaboradores de reciente ingreso, para buscar una adaptación lo más pronto posible a la institución (puede aplicarse también a las promociones de personal).

Desarrollo y capacitación: tiene por objetivo enseñar, ampliar, desarrollar y fortalecer al colaborador para su crecimiento laboral y personal, aumentando la productividad en el lugar de trabajo.

Entrevista de salida: herramienta que permite detectar los principales motivos por los que un colaborador renuncia a su puesto de trabajo, así como los principales factores que afectan el desarrollo fluido de las actividades y la realización de los trabajos con la calidad requerida, esto permite determinar las causas y ejercer la mejora continua.

CV: Currículum Vitae.

Oferente: persona que ofrece sus servicios para ser contratada por la institución.

Candidato: Oferente o persona seleccionada para ser sometida a las actividades previas para una posible contratación.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

P-GCH-02 Gestión de la capacitación
F-GCH-01 Perfil de puesto
F-GCH-02 Solicitud de contratación de personal
F-GCH-03 Solicitud de empleo/oferta de servicios
F-GCH-04 Entrevista de selección
F-GCH-05 Verificación de referencias laborales
F-GCH-06 Plan de inducción inicial.
F-GCH-07 Evaluación del periodo de prueba
F-GCH-08 Cuestionario sobre clima y ambiente laboral
F-COM-01 Informe de sesión de trabajo

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Competencias necesarias para cada puesto de trabajo (4.2.)
- Reclutamiento de personal (4.3.)
- Selección y contratación de candidatos para plazas vacantes (4.4.)
- Inducción inicial del colaborador (4.5.)
- Periodo de prueba (4.6.)
- Cultura organizacional (4.7.)
- Ambiente laboral (4.8.)
- Elaboración y pago de planilla (4.9.)

4.2. Competencias necesarias para cada puesto de trabajo.

JUDESUR establece las responsabilidades, competencias (conocimientos, habilidades/experiencias y actitudes), actividades y tareas de todos sus colaboradores en el formulario **F-GCH-01 Perfil de puesto.**

4.2.1. Es responsabilidad de cada líder de proceso en conjunto con el Encargado del área de Recursos Humanos (RRHH), realizar anualmente un análisis de las actividades y tareas desarrolladas por los colaboradores, así como las responsabilidades y competencias asociadas a cada puesto de trabajo, con el fin de revisar y actualizar (en caso que corresponda) el perfil del puesto de trabajo.

Una vez revisado y/o actualizado el perfil de puesto en el formulario **F-GCH-01 Perfil de puesto,** el Encargado de RRHH, solicita al asistente del área de RRHH la validación y aprobación de lo establecido en estos registros.

4.2.2. Es responsabilidad del Encargado de RRHH asegurar que cada puesto de trabajo establecido en el organigrama, cuente con el perfil de puesto correspondiente revisado por el líder del proceso y aprobado.

4.3. Reclutamiento de personal

4.3.1. El reclutamiento del personal se origina a partir de las siguientes necesidades:

- Contratación de un colaborador para cubrir una plaza vacante.
- Contratación de un colaborador para cubrir una nueva plaza (una persona adicional en un puesto de trabajo ya existente).
- Contratación de un colaborador para un puesto nuevo.

4.3.2. Toda necesidad de contratación debe ser comunicada por los responsables de los diferentes Departamentos de JUDESUR, mediante el envío por correo electrónico de **F-GCH-02 Solicitud de contratación de personal** al asistente de Recursos Humanos con copia al Encargado de RRHH.

Una vez recibida la solicitud de contratación, el Encargado de RRHH, asegura que el solicitante revise el **F-GCH-01 Perfil de puesto.**

4.3.3. Previo a las actividades de reclutamiento, el Encargado de RRHH analiza con el responsable de área la posibilidad de que el puesto sea ocupado por un colaborador, en cuyo caso el Encargado de RRHH, solicita al asistente que realice la publicación de un comunicado interno para dar a conocer la disponibilidad de la plaza vacante, y que el colaborador que así lo desee, solicite ser considerado como candidato.

4.3.4. En caso que no se considere adecuado que la vacante sea cubierta por un colaborador interno, o que no exista un candidato idóneo dentro de la compañía; el Encargado de RRHH realiza el reclutamiento mediante las

siguientes actividades, entre otros:

- Publicación en páginas web (JUDESUR, Colegio de Ciencias Económicas e Universidades de la Zona).
- Bolsa de trabajo de estudiantes graduados mediante financiamiento otorgado por JUDESUR.
- Consulta telefónica a instituciones que cuentan con bolsa de empleo.
- Recomendaciones de los colaboradores o allegados a la institución.

En estas actividades se detallan los requisitos indispensables referentes a experiencia, conocimientos y actitudes.

4.4. Reclutamiento y Selección de candidatos para plazas vacantes

4.4.1. Una vez que se han iniciado las actividades de reclutamiento, el Asistente de RRHH, realiza las siguientes actividades de seguimiento sobre la recepción de la información:

- Revisión de la cuenta de correo electrónico establecido para la recepción de Currículo en formato digital.
- Recolección de los Currículos con su respectivo **F-GCH-03 Solicitud de empleo/oferta de servicios** ubicados en las oficinas de JUDESUR.

4.4.2. Es responsabilidad de Asistente de RRHH filtrar y organizar los datos acumulados en los **F-GCH-03 Solicitud de empleo/oferta de servicios** para mantener una base de datos de oferentes actualizada.

4.4.3. En caso que un oferente o candidato corresponda a un antiguo colaborador de la compañía (re-ingreso), el Asistente de RRHH realiza la búsqueda del expediente del mismo y procede a identificar los siguientes aspectos:

- Motivo de salida de la compañía.
- Reportes o llamadas de atención.
- Asistencia y puntualidad.
- Amonestaciones o Suspensiones.
- Deudas pendientes.
- Cualquier otra información que pueda ser de valor a la hora de tomar una decisión de contratación.

Estos casos deben ser analizados y aprobados por el responsable de RRHH.

4.4.4. Una vez que se han recibidos los currículos para el puesto de trabajo a contratar, el Asistente de RRHH, procede a seleccionar y agrupar los currículos con mayor afinidad (aplicables).

4.4.5. Resultado de esta actividad, el Asistente de RRHH descarta los Currículos de los oferentes cuyas competencias no sean las requeridas según lo establecido en **F-GCH-01 Perfil de puesto**

4.4.6. En esta reunión el Encargado de RRHH revisa los currículos seleccionados por el Asistente, como seguimiento al proceso de reclutamiento y con el fin de identificar los currículos con mayor afinidad para el puesto.

4.4.7. Obtenidos estos currículos el Asistente de RRHH, programa con los oferentes seleccionados la entrevista.

Previo al desarrollo de la entrevista, el Asistente solicita a los oferentes que completen **F-GCH-03 Solicitud de empleo/oferta de servicios**, con la información ahí requerida y revisa la conformidad de los documentos solicitados en este formulario, copia de los cuales debe aportar el oferente.

El desarrollo de la entrevista y el registro de las respuestas de los oferentes se realizan utilizando el formulario **F-GCH-04 Entrevista de selección**.

En caso que la contratación corresponda a un puesto clave (coordinador, líder de proceso o encargado) la entrevista es desarrollada por el Encargado de RRHH o Jefatura del Departamento del cual se ha venido trabajando de esa manera

4.4.8. Finalizadas las entrevistas, el Asistente, procede a consultar que las referencias laborales de los oferentes sean de conformidad, la información obtenida de estas consultas es registrada en **F-GCH-05 Verificación de referencias laborales.**

Cualquier oferente que posea referencias laborales conflictivas, o en las que se determinen actos puedan atentar contra las políticas, bienes o imagen de la Institución, serán descartados de las actividades de reclutamiento.

4.4.9. Realizadas las entrevistas iniciales de selección, el Encargado de RRHH le entrega al responsable de área o al líder de proceso, los currículos de los oferentes seleccionados como candidatos (incluidos colaboradores de la institución) para ser sometidos a una segunda entrevista y a una prueba teórico/práctica para validar los conocimientos, aptitudes y competencias del oferente en caso de que esto último se considere necesario.

La segunda entrevista se ejecuta con la finalidad de evaluar técnica y operativamente las competencias del oferente en aspectos claves para estimar el nivel de desempeño en las funciones laborales por parte del candidato.

La prueba teórico/práctica es diseñada por el líder del proceso en conjunto con el Encargado de RRHH. En caso el desarrollo de la prueba requiera trabajo de

campo, el Encargado de RRHH debe de asegurar que el candidato sea incluido en la póliza del INS.

4.4.10. Realizada la segunda entrevista y la prueba teórico/práctica a los oferentes seleccionados, el responsable de área, o líder del proceso, procede a comunicar al Encargado de RRHH, mediante correo electrónico la siguiente información:

- El nombre del candidato seleccionado.
- Fecha y hora de ingreso.
- Las condiciones salariales.
- Cualquier otro beneficio o aspecto negociado.

Si algún beneficio o condición es negociado por un tiempo determinado, debe indicarse esta situación en el correo electrónico.

4.4.11. Posterior a la recepción del correo electrónico, el Encargado de RRHH solicita al Asistente de RRHH que proceda con la inclusión del nuevo colaborador en el sistema informático y que se publique la nueva incorporación en la página web de la institución. Solicita además que se comunique con el candidato seleccionado para informarle que ha sido elegido, así como la fecha y hora de ingreso establecidas.

4.5. Inducción inicial del colaborador y periodo de prueba

4.5.1. Contratado o promovido el colaborador, el Encargado de RRHH y el responsable de área o el líder del proceso al que pertenece el colaborador, planifican su inducción inicial y la forma de ejecución mediante el formulario **F-GCH-06 Plan de inducción inicial**.

4.5.2. El **F-GCH-06 Plan de inducción inicial**., debe considerar al menos las siguientes actividades:

- Bienvenida.
- Presentación de la institución: reseña histórica, alcance de las actividades que desarrolla, beneficios, políticas y similares, en caso que sea un nuevo colaborador.
- Misión y visión.
- Análisis de su puesto de puesto de trabajo de acuerdo a la estructura del organigrama y el aporte de sus funciones en relación al proceso al que pertenece.
- Presentación formal a su equipo de trabajo y recorrido por las instalaciones.
- Formación e introducción inicial básica al Sistema de Gestión Institucional y la Gestión documental.
- Ubicación en su lugar de trabajo así como la entrega de herramientas, equipos necesarios para desarrollar su labor, equipos de protección personal, documentos necesarios y similares.
- Sesiones de capacitación con colaboradores claves, y con los que tenga interacción (Proyectos, Contabilidad, etc.).
- Charla de servicio al cliente.
- Charla de salud y seguridad ocupacional.
- Capacitación en los documentos del Sistema de Gestión Institucional en los que su puesto de trabajo tiene participación.
- Capacitación en las actividades a desempeñar.

4.5.3. Este plan de inducción permite acelerar la adaptación del nuevo colaborador en sus actividades y reduce el tiempo necesario para la curva de aprendizaje, es decir, en el momento que el colaborador alcanza un nivel de productividad y calidad aceptable.

4.5.4. Con este plan debe asegurarse la comprensión y aceptación de los valores, normas y convicciones que postula la institución.

4.5.5. Es responsabilidad del Encargado de RRHH, realizar el adecuado seguimiento al cumplimiento del **F-GCH-06 Plan de inducción inicial.,** verificando y evaluando que el colaborador obtenga los conocimientos básicos y esenciales en cada actividad.

4.5.6. Es responsabilidad de cada líder de proceso, así como cada colaborador registrado como formador en **F-GCH-06 Plan de inducción inicial,** atender al colaborador en inducción y brindar la información requerida según lo planificación realizada.

4.6. Periodo de prueba

4.6.1. Posterior a las actividades de inducción realizadas el Encargado de RRHH, realiza un riguroso seguimiento en conjunto con el líder de proceso tanto a nuevos colaboradores o a colaboradores de la institución en nuevos puestos de trabajo.

4.6.2. Al finalizar los tres meses de prueba, el líder de proceso o responsable de Área presenta un informe al Encargado de RRHH con el cumplimiento de objetivos o metas establecidas en este periodo.

4.7. Cultura organizacional.

4.7.1. La cultura organizacional es el comportamiento que tiene la institución, el cual transmite a sus colaboradores en aspectos tales como:

- Hábitos.

- Costumbres.
- Valores.
- Tendencias.

4.7.2. Es de suma relevancia conocer cuáles aspectos caracterizan la cultura organizacional de la compañía para potenciar los aspectos positivos y atender los aspectos negativos que se presentan en la misma.

4.7.3. Para conocer los principales aspectos que conforman la cultura organizacional, el Encargado de RRHH programa con los demás responsables de área y líderes de proceso la aplicación del cuestionario **F-GCH-08 Cuestionario sobre clima y ambiente laboral** considerando la totalidad del personal de la Institución.

Dicho cuestionario debe ser aplicado a todos los colaboradores preferiblemente el mismo día, de manera que las respuestas no sean compartidas por los colaboradores.

4.7.4. Finalizada la aplicación del cuestionario, el Encargado de RRHH solicita al Asistente de Recursos Humanos que realice la tabulación de la información para determinar cómo perciben los colaboradores la cultura organizacional por proceso y en general.

4.7.5. Determinados los principales aspectos positivos y negativos de la cultura organizacional, el Encargado de RRHH realiza una sesión de trabajo con los líderes de proceso para comunicar los resultados de la aplicación del cuestionario, así como una propuesta de actividades para fortalecer la cultura organizacional de la institución y alinearla con la misión, visión y planificación estratégica.

Las actividades acordadas por este equipo de trabajo para fortalecer la cultura organizacional, así como los responsables y plazos se documentan en **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo** y es responsabilidad del Encargado de RRHH realizar el debido seguimiento y retroalimentación de las mismas.

4.8. Ambiente laboral

4.8.1. Es responsabilidad del Encargado de RRHH velar con los líderes de proceso que el ambiente laboral de cada puesto de trabajo fomente la productividad y la calidad de sus tareas y actividades.

4.8.2. Para ello, el Encargado de RRHH confecciona y coordina con los líderes de proceso la aplicación del formulario **F-GCH-08 Cuestionario sobre clima y ambiente laboral** a una muestra representativa de colaboradores por cada puesto de trabajo.

La aplicación de este cuestionario debe realizarse separadamente por proceso, con la finalidad de determinar el ambiente laboral real y óptimo por cada proceso y no de manera general.

4.8.3. En la confección de las preguntas del cuestionario el Encargado de RRHH, deben considerar aspectos tales como:

- Autonomía en la toma de decisiones (solo personal clave).
- Condiciones físicas del área de trabajo (iluminación, temperatura, humedad, ruido, etc.).
- Distribución del espacio físico del lugar de trabajo.
- Necesidad de las herramientas físicas y/o tecnológicas.
- Funcionamiento y estado de los equipos, maquinaria asignada.
- Relaciones laborales con el líder de proceso.

- Relaciones laborales con los demás compañeros de trabajo.
- Factores, aspectos y/o actividades motivacionales.
- Facilidades de infraestructura comunes de la compañía (comedor, sanitarios, áreas de recreación, otras).
- Equidad en la remuneración por tipo de puesto de trabajo.

4.8.4. Finalizada la aplicación del cuestionario, el Encargado de RRHH solicita al Asistente de RRHH que realice la tabulación de la información para determinar el ambiente laboral actual por puesto de trabajo.

4.8.5. Posterior a esta actividad, el Encargado de RRHH realiza una sesión de trabajo con el líder de proceso para analizar los resultados y proceden a establecer y documentar en **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo** las acciones, actividades, responsables y plazos para mejorar el ambiente laborar por cada puesto de trabajo.

Este informe de sesión de trabajo debe ser remitido y comunicado a los demás líderes de proceso o encargados de área.

4.8.6. Es responsabilidad de cada líder de proceso, con el apoyo del Encargado de RRHH, realizar el seguimiento a las actividades establecidas en el **F-COM-01 Informe de sesión de trabajo**.

4.9. Elaboración y pago de planilla

4.9.1. Es responsabilidad de Encargado de Recursos Humanos velar porque el Asistente realice la elaboración de la planilla.

4.9.2. El Asistente de RRHH realiza las siguientes revisiones en el sistema informático:

- Actualiza los créditos de los funcionarios con los bancos y la asociación de la institución.
- Rebaja de ahorros de la asociación
- Revisión de cumplimento de anualidad y carrera profesional
- Registra las acciones de personal para acciones tales como registro de vacaciones, incapacidades, nombramientos, permisos con goce de sueldo, permisos sin goce de sueldo, ascensos, etc.
- Realiza el rebajos de pensiones
- Registra las horas extras

4.9.3. Registrada esta información, el Asistente notifica al Encargado de RRHH para que proceda a realizar la aplicación de la planilla por medio del sistema informático de Recursos humanos, para ello debe realizar las siguientes actividades:

- Generar la planilla en el sistema informático
- Generar las reservas y comunicar al Área de Presupuesto para su visto bueno.
- Con el visto bueno de Presupuesto, aplicar la planilla y asientos contables
- Generar las solicitudes de pago de salarios.
- Generar las cargas patronales.
- Generar las reservas de las cargas patronales.
- Generar los asientos contables.
- Generar las solicitudes de pago a otras instituciones (renta, deducciones y cargas patronales).
- Presentar al responsable de Tesorería la documentación y al responsable de Contabilidad para su aprobación.

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión inicial

1. OBJETIVO

1.1. Establecer las actividades de planificación, ejecución y evaluación de los programas de capacitación y desarrollo del recurso humano, que fortalezcan las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) de los colaboradores, con el fin de potenciar su desempeño en el desarrollo de sus funciones y facilitar el logro de los objetivos de la institución.

2. DEFINICIONES

Idoneidad: La idoneidad es la característica de alguien que es idóneo, revela a alguien conveniente, apto, capaz, útil, apropiado, adecuado, que tiene ciertas condiciones para desempeñar de la mejor manera determinados cargos, funciones, o realizar determinadas obras, actividades o tareas.

Inducción: Es procurar que el nuevo empleado se adapte lo más pronto posible a la institución, y capacitarlo para que se pueda desempeñar correctamente en su nuevo puesto. Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso, para buscar una adaptación lo más pronto posible a la institución (puede aplicarse también a las promociones de personal), durante el período de desempeño inicial ("periodo

de prueba").

Desarrollo y capacitación: tiene por objetivo enseñar, ampliar, desarrollar y fortalecer al trabajador para su crecimiento laboral y personal, aumentando la productividad en el lugar de trabajo.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

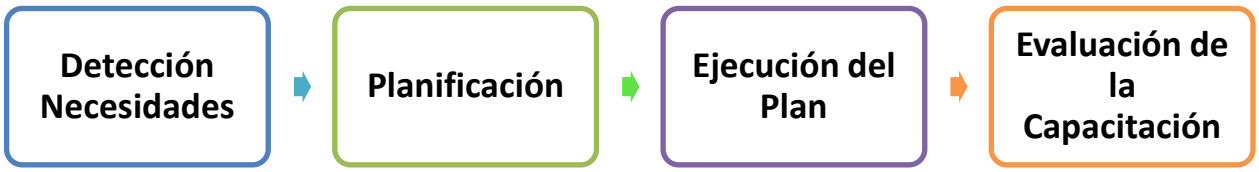
P-GCH-01 Gestión del capital humano
F-GCH-01 Perfil de puesto
F-GCH-09 Matriz de competencias
F-GCH-10 Detección de necesidades de capacitación
F-GCH-11 Plan de capacitación
F-GCH-12 Registro de capacitación
F-GCH-13 Matriz de capacitaciones
F-GCH-14 Eficacia de la Capacitación

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Diagrama general de la gestión de capacitación (4.2.)
- Detección de necesidades de capacitación (4.3.)
- Elaboración y ejecución del plan de capacitación (4.4.)
- Evaluación de la efectividad de las actividades de capacitación (4.5.)

4.2. Diagrama general de la gestión de capacitación



4.2.1. Este procedimiento complementa el **P-GCH-01 Gestión del capital humano**, estableciendo la metodología para fortalecer las competencias de los colaboradores.

4.3. Detección de necesidades de capacitación.

4.3.1. La detección de necesidades de capacitación es el primer paso para asegurar que el plan de capacitaciones esté orientado al avance de la institución hacia su visión, además que desarrolle integralmente y de manera enfocada cada proceso y actividad específica. Para determinar las necesidades de capacitación se deben considerar las siguientes consideraciones:

- Necesidades de capacitación en áreas específicas identificadas por líderes de proceso y colaboradores.
- Fortalecimiento de las competencias de los colaboradores con base a lo establecido en **F-GCH-01 Perfil de puesto.**
- Resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores.
- Análisis de estudios de Cultura Organizacional y Ambiente Laboral.
- Cambios en la institución o el sector que deban ser acompañados por capacitaciones (modificación de la legislación aplicable, nueva tecnología, cambios en el SGI, incorporación de nuevos proyectos, etc.).

Las actividades correspondientes a la evaluación del desempeño de los colaboradores, así como los estudios de Cultura Organizacional y ambiente laboral, se detallan en **P-GCH-01 Gestión del capital humano.**

Detección de necesidades de capacitación por líderes de proceso.

4.3.2. La detección de necesidades se debe originar a partir de una lista de actividades complejas, críticas y/o medianamente críticas por puesto de trabajo definido.

4.3.3. Esta lista de actividades debe detallarse en el formulario **F-GCH-09 Matriz de competencias** por el líder del proceso.

4.3.4. Registrada esta lista de actividades el líder del proceso se reúne con cada colaborador y determinan de manera consensuada su grado de competencia referente a cada actividad calificando bajo los siguientes criterios:

- No posee las competencias para ejecutar la actividad.
- Posee las competencias básicas, puede realizar la actividad con mucha supervisión.
- Posee las competencias requeridas, puede realizar la actividad con poca supervisión.
- Posee las competencias requeridas, puede realizar la actividad sin supervisión.
- Posee las competencias requeridas, puede capacitar a otros colaboradores sobre esta actividad.

4.3.5. Una vez determinadas las competencias mediante **F-GCH-09 Matriz de competencias**, el líder de proceso registra en **F-GCH-10 Detección de necesidades de capacitación** las oportunidades de capacitación detectadas, así como una lista de capacitaciones necesarias para el fortalecer la gestión de sus procesos.

4.3.6. Es responsabilidad del Encargado de RRHH realizar esta actividad en el mes de junio, mediante la solicitud de realizar la detección de necesidades vía correo electrónico a los líderes de proceso. Estas acciones formativas serán consideradas para el próximo período fiscal.

4.3.7. Es responsabilidad de los líderes de proceso remitir vía correo electrónico a jefe de Recursos Humanos, el F-GCH-10 Detección de necesidades de capacitación con la información registrada y revisada en el transcurso de la primera semana del mes de julio.

4.3.8. Una vez que el Encargado de Recursos Humanos ha recibido de todos los líderes de proceso el formulario descrito en el apartado anterior, procede a realizar una validación de las actividades solicitadas en este formulario, con el fin de identificar actividades solicitadas en común por los diferentes procesos.

4.3.9. El Encargado de Recursos Humanos debe realizar un análisis inicial sobre las capacitaciones solicitadas, haciendo énfasis en aquellas que tengan posibilidad de ser realizadas de manera interna (por medio de colaboradores que puedan desempeñarse como facilitadores/instructores). Para aquellas que se estime deben realizarse de manera externa, inicia la búsqueda en el mercado de las opciones viables.

Fortalecimiento de competencias con base a los perfiles de puesto

4.3.10. Es responsabilidad del Encargado de Recursos Humanos coordinar con el Asistente de Recursos Humanos, la realización de una verificación de las competencias actuales de los colaboradores en el mes de junio, mediante el análisis de los expedientes en relación a las competencias establecidas en **F-GCH-01 Perfil de Puesto,** con el fin de identificar las necesidades de capacitación de cada colaborador.

4.3.11. Corresponde al Asistente de Recursos Humanos verificar el grado de cumplimiento de las competencias establecidas en **F-GCH-01 Perfil de Puesto** contra las competencias actuales del colaborador respaldadas documentalmente y archivadas su expediente.

4.3.12. Identificadas las diferencias, el Asistente de Recursos Humanos procede a registrarlas en **F-GCH-10 Detección de Necesidades de Capacitación**.

4.3.13. Posterior a ello realiza un análisis de la información registrada en este formulario, para determinar las principales áreas de mejora.

4.3.14. Realizado el análisis e identificadas las necesidades de capacitación de todos los colaboradores, Asistente de Recursos Humanos las presenta al Encargado de Recursos Humanos en la última semana del mes de julio.

4.3.15. Identificadas estas necesidades, el Encargado de Recursos Humanos elabora una lista de capacitaciones como los procesos involucrados en cada una de ellas la cual analizara.

4.4. Elaboración y ejecución del plan de capacitación.

4.4.1. Una vez identificadas las necesidades de capacitación mediante las actividades descritas en el apartado 4.3.1., el Encargado de Recursos Humanos procede a incorporar las actividades formativas en **F-GCH-11 Plan de capacitación**, describiendo en detalle de la inversión estimada para la ejecución de las capacitaciones tanto internas como externas.

4.4.2. Es responsabilidad del Encargado de Recursos Humanos, en conjunto con los líderes de proceso, presentar junto al **F-GCH-11 Plan de capacitación** una tabla comparativa de al menos dos propuestas por capacitación, cuando ésta

deba ser necesariamente de manera externa. En dicha tabla se deben incluir tanto el nombre como las acciones formativas como el precio ofertado y la duración, de por lo menos dos oferentes por acción formativa.

4.4.3. Deben potenciarse acciones formativas gratuitas, facilitadas por otros colaboradores de la institución o que estén incluidas dentro de contratos por parte de los proveedores externos (por ejemplo, proveedores de sistemas informáticos).

4.4.4. Una vez que se ha elaborado el **F-GCH-11 Plan de capacitación**, el Encargado de Recursos Humanos lo muestra a los líderes de proceso para su validación o recomendación de mejoras al mismo.

4.4.5. Identificadas y realizadas las mejoras sugeridas por los líderes de proceso, el Encargado de Recursos Humanos remite vía correo electrónico el **F-GCH-11 Plan de capacitación** al Asistente con copia a los líderes de proceso para su análisis, aprobación o modificación según corresponda.

Corresponde al Encargado de Recursos Humanos realizar el seguimiento de las actividades para obtener de manera oficial y aprobada el **F-GCH-11 Plan de capacitación** en la primera semana de septiembre.

4.4.6. Aprobado el **F-GCH-11 Plan de capacitación** el Encargado de Recursos Humanos procede a coordinar las actividades de capacitación internas y externas de acuerdo a las fechas programadas en el mismo, considerando las necesidades de los siguientes recursos:

- Espacio físico (sala).
- Equipo audio visual.
- Material didáctico.

- Refrigerio.
- Transporte de los colaboradores/instructores.
- Equipos y/o materiales necesarios

4.4.7. Es responsabilidad de Asistente de Recursos Humanos enviar a los líderes de proceso y al Encargado de Recursos Humanos un correo electrónico en la última semana del mes para informar las actividades de capacitación a realizar en el transcurso del próximo mes con el fin de que los líderes de proceso coordinen con su equipo de trabajo la asistencia a las capacitaciones.

4.4.8. Previo a la realización de la actividad formativa el Encargado de Recursos Humanos coordina con el líder del proceso o con Asistente de Recursos Humanos la entrega de **F-GCH-12 Registro de capacitación** al instructor (es), para que documente la información de la actividad de capacitación así como los participantes de la misma.

Todo registro de capacitación debe ser entregado al Área de Recursos Humanos.

4.4.9. Recibido el **F-GCH-12 Registro de capacitación,** el Asistente de Recursos Humanos procede a actualizar la información descrita en este formulario en **F-GCH-13 Matriz de capacitaciones** el cual es una base de datos de todas las actividades formativas efectuadas que permite consultar de manera ágil cualquier información.

4.4.10. Cada dos meses el Encargado de Recursos Humanos verifica el avance y el grado de cumplimiento del **F-GCH-11 Plan de capacitación**.

4.4.11. En el mes de octubre, el Encargado de Recursos Humanos realiza una liquidación del **F-GCH-11 Plan de capacitación,** esta liquidación consiste en

determinar el porcentaje alcanzado de las actividades de capacitación realizadas según el plan, así como las horas de estas actividades.

4.5. Evaluación de la efectividad de las actividades de capacitación.

4.5.1. Considerando que el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores es indispensable para el logro de los objetivos de la institución y que las actividades de capacitación son la clave para lograr este fortalecimiento, la institución ha establecido la evaluación de la eficacia capacitaciones.

4.5.2. Para determinar el alcance de las actividades de capacitación y el grado de aprendizaje de los participantes, el Encargado de Recursos Humanos en coordinación con el líder de proceso, planifican la aplicación de una o más de las siguientes actividades a los participantes:

- Prueba teórica.
- Prueba práctica.
- Descripción verbal de las actividades o temas de la capacitación.

4.5.3. La estructura de la prueba a realizar es definida y registrada en **F-GCH-14 Eficacia de la Capacitación** por el líder de proceso en conjunto con Jefe de Recursos Humanos.

4.5.4. Definida la estructura de la prueba a realizar, el Encargado de Recursos Humanos en conjunto con el líder del proceso seleccionan una muestra de al menos el 30% del total de participantes para evaluar la eficacia de la capacitación.

4.5.5. Es responsabilidad del Encargado de RRHH consolidar los resultados

obtenidos en las pruebas aplicadas en **F-GCH-14 Eficacia de la Capacitación**, para determinar la eficacia de la capacitación y comunicar mediante correo electrónico al líder de proceso los resultados de las pruebas aplicadas.

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión inicial

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

1. OBJETIVO

1.1. Establecer las disposiciones para el mantenimiento de la plataforma tecnológica de JUDESUR para asegurar su operatividad y confiabilidad, asegurando así el desarrollo de un trabajo óptimo y de calidad.

2. DEFINICIONES

No aplica

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **F-GTI-01 Plan de mantenimiento preventivo de TI.**
- **F-GTI-02 Orden de trabajo TI.**
- **P-FIN-03 Tesorería**
- **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**
- **P-PRO-03 Gestión de activos físicos**
- **F-INV-02 Asignación de activos**
- Sistemas de gestión de seguridad de la información (Norma ISO 27001)
- ITIL Biblioteca de infraestructura de tecnologías de información
- COBIT Objetivos de control para información y tecnologías relacionadas

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura:

- Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo (4.2.)
- Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo (4.3.)
- Instalación y mantenimiento del software aprobado por la institución (4.4.).
- Actualizaciones del sitio web (4.5.)
- Respaldos electrónicos (4.6.)
- Configuración de accesos (4.7.)
- Gestión de activos informáticos (4.8.)

4.2. Mantenimiento preventivo de equipo informático

4.2.1. Anualmente el Encargado de TI elabora el plan anual de mantenimiento para equipos informáticos y lo remite a Jefatura Administrativo Financiera para su validación. El listado de equipos informáticos se encuentra en la base de datos de activos físicos del sistema SIAF-Avance.

4.2.2. Para ello utiliza el **F-GTI-01 Plan de mantenimiento preventivo de TI**, y el cual una vez aprobado debe ser comunicado y de fácil acceso a todos los funcionarios que disponen de activos informáticos asignados, con el fin de que se pueda cumplir la programación y cada funcionario asignado tenga claro en qué periodo corresponde el mantenimiento preventivo a su equipo para que tome las previsiones necesarias.

4.2.3. El objetivo primordial de este plan es determinar las condiciones de operación de estos equipos, y emprender acciones para disminuir posibles averías o daños ocasionados por falta de limpieza, lubricación o inspección.

4.2.4. Otros beneficios adicionales que deben ser resultado de la aplicación de este plan son:

- Disminuir costos de mantenimiento correctivo

- Aumentar la eficiencia en el funcionamiento de los equipos.
- Ampliar o garantizar que se va a cumplir la vida útil del equipo y mantenerlo en óptimas condiciones de operación.
- Mantener actualizado el inventario de activos informáticos

4.2.5. Quince días antes de la fecha estipulada en el plan de mantenimiento preventivo, el Encargado de TI confirma por correo electrónico al funcionario la fecha y hora programadas para la revisión de su equipo. Los funcionarios deben tener el equipo disponible para que se realice el mantenimiento preventivo completo en la fecha programada.

4.2.6. Procede a realizar las actividades de mantenimiento correspondientes, incluyendo:

- Verificar que el equipo tiene su placa de activo en buen estado, y por lo tanto es propiedad de la institución.
- Verificar las garantías vigentes para si es el caso gestionar ante el proveedor su revisión
- Hacer una verificación inicial visual del estado del equipo
- Limpiar el equipo, tanto su exterior como su interior, eliminando los residuos de polvo en cada una de sus partes y componentes.
- Comprobar y actualizar el estado del antivirus, eliminando virus si los hubiera
- Desinstalar todo software no autorizado y dejar registro de su desinstalación.
- Eliminar archivos temporales
- Liberar espacio en el disco duro.
- Desfragmentar el disco duro.
- Verificar el funcionamiento y licencias del sistema operativo.
- Verificar el funcionamiento y licencias del Office.

- En caso de encontrar un daño o desperfecto que justifique sustitución o compra de partes, así como envío a reparación en taller externo, se debe proceder según lo establecido el punto 4.3. de este procedimiento.

4.2.7. Una vez concluidas las actividades de mantenimiento, el Encargado de TI realiza las siguientes recomendaciones con el fin de contribuir a la conservación del estado del equipo:

- No apagar el equipo sin antes salir adecuadamente del sistema
- No ingerir alimentos o bebidas en el área donde utilice el equipo informático
- Realizar copias de información relevante según los procedimientos establecidos.
- Cuidar las condiciones físicas de limpieza donde se ubica el equipo informático.
- No instalar ningún tipo de software o programa, ya que esto es una responsabilidad única del responsable de TI.
- Consultar de manera inmediata con el Encargado de TI cualquier duda o consulta respecto a temas relacionados con equipo informático o software.

4.2.8. indica al funcionario encender y verificar el equipo, y solicita el recibido conforme en la **F-GTI-01 Plan de mantenimiento preventivo de TI**.

4.2.9. Con periodicidad semestral el Encargado de TI debe realizar un informe donde se consoliden las actividades de mantenimiento preventivo realizadas, las incidencias o hallazgos más relevantes encontrados y las recomendaciones pertinentes. Este informe lo remite a Jefatura Administrativo Financiera y a Dirección Ejecutiva.

4.3. Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo

4.3.1. El funcionario de JUDESUR que detecte una falla en su equipo informático lo notifica por correo electrónico al Encargado de Tecnologías de la Información (TI).

4.3.2. El Encargado de TI se traslada a la oficina del usuario, le consulta sobre la afectación del equipo. Solo en caso que no se pueda reparar en el sitio lo traslada a la oficina de Informática. Genera el **F-GTI-02 Orden de trabajo de TI**

4.3.3. Revisa el equipo, realiza el análisis general y evalúa la posible causa del fallo. Si es un fallo menor cuya reparación no afecta el alcance de la garantía procede con la reparación.

4.3.4. El Encargado de TI mantiene en su puesto de trabajo un inventario de repuestos o materiales de uso común para la reparación de equipos. Para las solicitudes de material o repuestos, solicita los materiales a bodega según lo descrito en **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**. Si no hay existencia en bodega, procede a solicitar la compra según lo estipulado en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional** o **P-FIN-03 Tesorería**, de acuerdo a la cuantía de la pieza o repuesto a comprar.

4.3.5. Realiza el cambio de la pieza y verifica el funcionamiento del equipo, si el problema se soluciona en primera instancia termina de cumplimentar la información necesaria la **F-GTI-02 Orden de trabajo TI** y traslada el equipo al lugar de trabajo del usuario.

4.3.6. Instala el equipo, lo enciende y realiza las pruebas. Solicita el recibido conforme en la **F-GTI-02 Orden de trabajo TI** y archiva la orden.

4.3.7. Si es un fallo mayor, que amerita el envío del equipo a un taller externo especializado, se procede de la siguiente manera:

4.3.8. Equipo en periodo de garantía:

- Verifica en el SIAF-Avance, o con el Encargado de Proveeduría, que la garantía esté vigente y realiza una primera comunicación con el proveedor explicando la situación
- Cumplimenta en el **F-GTI-02 Orden de trabajo TI** el campo requerido para envío a taller externo y lo envía al Encargado de Proveeduría para que proceda según lo descrito en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**.
- En coordinación con el Encargado de Proveeduría da seguimiento constante al estado de la reparación.
- Recibido el equipo, registra este hecho en el **F-GTI-02 Orden de trabajo TI** y traslada el equipo al lugar de trabajo del funcionario. Lo instala, enciende y realiza las pruebas necesarias para verificar que el equipo funciona correctamente. Solicita el recibido conforme en la **F-GTI-02 Orden de trabajo TI** y procede a su archivo. En caso que el equipo no funcione de forma correcta, procede a comunicarse con el Encargado de Proveeduría para realizar de nuevo el trámite.

4.3.9. Si el equipo no está en periodo de garantía:

- Cumplimenta en el **F-GTI-02 Orden de trabajo TI** el campo requerido para envío a taller externo y lo envía al Encargado de Proveeduría para que proceda según lo descrito en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**.
- El Encargado de Proveeduría debe solicitar una cotización inicial de los trabajos a realizar la cual debe ser consensuada y aprobada por el Encargado de TI antes de continuar con la reparación.
- Posteriormente se procede según lo estipulado en el apartado 4.3.8.

4.4. Instalación y mantenimiento del software aprobado por la institución.

4.4.1. El usuario, mediante correo electrónico, solicita la instalación de software o reporta su funcionamiento indebido al Encargado de TI.

4.4.2. El Encargado de TI procede a abrir un **F-GTI-02 Orden de trabajo TI**, analiza y determina la falla en el sitio de trabajo del usuario.

4.4.3. Revisa o instala los programas requeridos por el usuario, los activa y verifica su correcto funcionamiento.

4.4.4. Cumplimenta los datos requeridos en la **F-GTI-02 Orden de trabajo TI**, solicita el recibido conforme y la archiva.

4.5. Actualizaciones del sitio web

4.5.1. Las Jefaturas solicitan por correo electrónico al Encargado de TI la información a actualizar el sitio web, previa revisión por el Encargado de Comunicación.

4.5.2. Almacena la información en carpetas, clasificadas por departamentos.

4.5.3. Ingresa al navegador y luego a la página www.judesur.go.cr/administrador y procede a su modificación.

4.6. Respaldos electrónicos

4.6.1. El Encargado de TI es el responsable de realizar los respaldos electrónicos de los equipos de la institución. Para ello ingresa remotamente al servidor, selecciona la IP asignada al equipo, y digita el usuario y la contraseña. Ingresa al disco en donde se ha respaldado la carpeta madre donde indica la periodicidad de ejecución de los respaldos informáticos.

4.6.2. Ingresa al software de respaldo de datos y selecciona “Configuración”, indicando la unidad para respaldar la información y en la periodicidad solicita. Adicionalmente solicita al software realizar un respaldo mensual.

4.6.3. Se respalda la información en la unidad externa de almacenamiento.

4.7. Configuración de accesos

4.7.1. En caso de modificación de funciones o incorporación de un nuevo funcionario, el Encargado de Capital Humano indica por medio de correo electrónico al Encargado de TI los accesos a los cuales tiene permiso el funcionario.

4.7.2. El Encargado de TI configura los accesos en los equipos suministrados al funcionario.

4.8. Políticas para la gestión de activos informáticos

4.8.1. La gestión activos físicos correspondientes a equipos informáticos se realiza según lo descrito en **P-PRO-03 Gestión de activos físicos** en colaboración con el Encargado de Bodega, en lo que respecta a su recepción y plaqueado.

4.8.2. Toda compra de equipo informático se realiza según lo descrito en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional** y se notifica a TI para su registro en la tarjeta de responsabilidad del usuario que utilizará dicho equipo. Esto debe ser previo a su instalación. La instalación, configuración y acceso a la red de JUDESUR debe ser realizada en exclusiva por el Encargado de TI o quien este designe.

4.8.3. La asignación de un equipo informático a un funcionario de JUDESUR, la realiza el Encargado de TI, en coordinación con el Encargado de Bodega, y se respalda mediante un **F-INV-02 Asignación de activos**. Posteriormente procede a registrar esta asignación en el SIAF-Avance, módulo de activos “Asignación”

4.8.4. Todo movimiento físico de equipos de cómputo se realiza por personal de TI, para evitar daños por mala manipulación en dicho equipo. Los movimientos de

equipo cómputo deben haber sido previamente autorizados por la Jefatura inmediata, debiendo quedar constancia escrita de dicha autorización, para lo cual es requisito coordinar con las áreas relacionadas para documentar los movimientos.

4.8.5. Los colaboradores son responsables por el cuidado de los equipos de cómputo asignados para el desarrollo de sus actividades laborales. En caso de daños en el equipo deben notificarlo al Encargado de TI, quien hará un dictamen de las causas del daño y las acciones a tomar para habilitarlo de nuevo.

4.8.6. En caso de que se desee desechar un equipo de cómputo por obsolescencia o mal funcionamiento, debe solicitarse a TI un análisis de dicho equipo y un dictamen técnico que indique si el equipo es susceptible a mejoras por actualizaciones o reemplazo de dispositivos, o si debe ser desechado y reemplazado. Todo dictamen debe ser firmado por el Encargado de TI.

4.8.7. Bajo ninguna circunstancias está permitido, el cambio, sustracción o utilización de componentes de equipo de cómputo sin previa autorización y visto bueno de TI.

4.8.8. Cuando un bien o activo requiera por desgaste propio de su naturaleza o deterioro cambio en una de sus partes, TI será el responsable de verificar que la parte dañada ha sido sustituida y entregar la parte dañada a la administración para su desecho. Ningún cambio puede hacerse sin el conocimiento de TI.

4.8.9. Toda compra de hardware y software debe ser realizada en total apego a lo establecido en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**. Las solicitudes para estas compras deben llevar el visto bueno de TI para garantizar:

- Que no existan duplicidad de esfuerzos entre departamentos para la implantación de proyectos relacionados con tecnología.
- Que el hardware y/o software a adquirir sea compatible con la red de JUDESUR.
- Que el hardware y/o software a adquirir cumpla con los estándares de TI.

4.8.10. Cualquier subcontratación relacionadas con tecnología como redes, computadores, desarrollo de software, diseño de recursos Web, etc., que por razones de capacidad de respuesta de TI o por condiciones establecidas por las fuentes de financiamiento deban ser realizadas con empresas externas, deben llevar el visto bueno de TI y su supervisión en la implantación dentro de JUDESUR. No habrá excepción en este punto y cualquier compra relacionada con Hardware y Software que no lleve el visto bueno de TI será rechazada por la Proveeduría. TI evaluará la solución propuesta por adquirir y verificará que sea la mejor opción costo/beneficio que se acoplen a las necesidades y a la infraestructura de JUDESUR.

4.9. Inventario de activos informáticos

4.9.1. Semestralmente, el Encargado de TI realiza un inventario de los equipos de cómputo de la institución, tanto los situados en las diferentes ubicaciones que dispone JUDESUR como los entregados a colaboradores.

4.9.2. Para ello, imprime la lista de activos informáticos registrada en el SIAF-Avance, y coordina con el Encargado de Bodega la revisión del estado y ubicación de los equipos. Verifica también el Nº de activo, Nº de serie del equipo y cualquier dispositivo asignado a este equipo. Verifica que los equipos funcionen de forma correcta.

4.9.3. Actualizado el inventario se remite un memorando a Jefatura Administrativo

Financiera con la información recopilada. Remite copia también al Encargado de Contabilidad y al Encargado de Proveeduría

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGI

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y metodología para la adecuada elaboración, redacción, estructuración, control y acceso de los documentos del Sistema de Gestión Institucional, en adelante SGI, así como la administración integral de los registros. El alcance de este procedimiento es sobre todos los documentos necesarios para llevar a cabo las actividades operativas, administrativas y de gestión de la institución.

2. DEFINICIONES

SGI: Sistema de Gestión Institucional.

Procedimiento: son los documentos que establecen la descripción general de cómo debe llevarse a cabo un proceso (entradas, fases/pasos, criterios, controles, responsabilidades, salidas).

Instrucción de trabajo: son instrucciones muy precisas y concretas que detallan los requisitos específicos para llevar a cabo una actividad o grupo de actividades relevantes que a criterio del líder del proceso deben describirse de forma detallada, por ejemplo, requisitos que deben acompañar una solicitud de beca o proyecto, instrucciones para ingresar un registro informático relevante y similares. Por su naturaleza, tienen un formato más libre que los demás documentos del sistema donde sí se debe respetar la cabecera aprobada para cualquier documento del SGI y tener coherencia cronológica y estar redactado en lenguaje adecuado.

Formulario: plantilla o machote creado y definido como complemento de un procedimiento o instrucción de trabajo y que se usa para la recolección,

comunicación, registro y tratamiento de datos en la realización de una tarea o actividad. Puede ser un archivo físico o electrónico. Ejemplos: formularios para solicitud de beca, formulario para registrar la capacitación del personal, formulario de perfil del proyecto, etc.

Registro: aquellos documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades realizadas siguiendo criterios establecidos por el SGI. Pueden ser Formularios internos rellenados con información (ejemplo: registro de capacitación) o de origen externo (ejemplo: cotización de repuestos).

Documento externo: Documento generado por un ente ajeno a la institución, el cual debe ser considerado para realizar actividades relevantes del SGI (interviene de manera directa en las actividades relevantes de la institución), y que su estructura o formato no es controlable por la institución. Dichos documentos pueden ser de acatamiento obligatorio (requisitos legales), informativos, para control, o registro de información (por ejemplo formularios suministrados por el Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, IMAS, etc.)

Comité de gestión: equipo multidisciplinario formado por la Dirección Ejecutiva y los líderes de los procesos críticos de la institución; este comité se encarga de la definición, implantación, mantenimiento, evaluación y mejora del SGI.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **P-ADM-02 Gestión del archivo**
- **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI**
- **F-CDR-02 Plantilla para procedimiento**
- **F-CDR-03 Plantilla para formulario**
- **F-CDR-04 Entrega de copias controladas de documentos del SGI**
- **F-GCH-12 Registro de capacitación**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura:

- Administración de los documentos del SGI (4.2.)
- Codificación de documentos (4.3.)
- Logo (4.4.)
- Estructura de los documentos del SGI (4.5.)
- Validación, revisión y aprobación de los documentos (4.6.)
- Publicación, de nuevos documentos y comunicación de actualizaciones (4.7.)
- Cambios en documentos (4.8.)
- Control de requisitos legales y documentos externos (4.9.)
- Documentos obsoletos (4.10.)
- Control de los registros (4.11.)

4.2. Administración de los documentos del SGI.

4.2.1. La documentación del SGI consta de los procedimientos, los instructivos de trabajo y los formularios. Tanto de los procedimientos como de los instructivos se derivan los formularios, los cuales una vez que rellenen y muestren información única para cada evento, constituyen los registros del sistema (evidencia de que se está trabajando con el sistema).

El SGI también contempla documentos relevantes de origen externo, cuyo control se describe en este procedimiento.

4.2.2. La administración de la documentación corresponde al Encargado de Control Documental (ECD).

4.3. Codificación de documentos

4.3.1. El sistema de codificación de los documentos es el siguiente:

4.3.2.

T XXX 00

Indica el número consecutivo de procedimiento, instrucción de trabajo o formulario, dentro del proceso.

Indica el proceso del cual se origina el documento (según lo indicado en el apartado 4.2.3.).

Indica el tipo de documento del SGI al que pertenece (según lo indicado en el apartado 4.2.2.)

4.3.3. “T” identifica el tipo de documento del SGI.

P Procedimiento

I Instrucción de trabajo (instructivo)

F Formulario

Ejemplo: **P**-GPD-01, corresponde al primer **procedimiento** del proceso de **Gestión de Proyectos de Desarrollo**.

- Las letras XXX representan el código del proceso o departamento del cual se origina el documento, este código está conformado tres letras. Esta parte del código se define considerando las letras asignadas a cada proceso en la siguiente lista:

- PDI: Planificación y Desarrollo Institucional
- MER: Mercadeo
- COM: Comunicación

- LEG: Legal
- CTS: Contraloría de Servicios
- GBF: Gestión de Becas y Financiamiento
- GPD: Gestión de Proyectos de Desarrollo
- DLC: Gestión del Depósito Libre Comercial de Golfito
- ING: Ingeniería y Mantenimiento
- PRO: Gestión de la Proveeduría Institucional
- ADM: Gestión Administrativa
- FIN: Gestión Financiera
- COB: Gestión de Cobros
- GCH: Gestión de Capital Humano
- GTI: Gestión de Tecnologías de la Información
- CDR: Control de la Documentación y los registros
- MEJ: Mejora Continua

Ejemplo: P-CTS-01, corresponde al primer procedimiento del proceso de gestión de **Contraloría de Servicios**.

4.3.4. El documento **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI**, es el principal documento para el control de la documentación del SGI.

4.3.5. Cada vez que se crea un documento, el líder del proceso solicita al ECD el consecutivo correspondiente, el ECD consulta la **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI,** e indica el código siguiente consecutivo o un código vacante según el proceso al que el documento pertenezca, el tipo de documento y su consecutivo, a continuación procede a registrarlo con su fecha de actualización y versión vigente, en **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI.**

4.3.6. Cuando un documento cambia de versión debido a una mejora realizada y

aprobada, el ECD actualiza el registro **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI.**

4.4. Logo

4.4.1. Los documentos del SGI así como los dirigidos a externos se deben identificar con el logo actualizado de la institución. La versión actualizada de este logo debe ser solicitada al funcionario encargado de Mercadeo y Comunicación Institucional.

4.5. Estructura de los documentos del SGI.

4.5.1. La elaboración de un manual o procedimiento debe realizarse en la plantilla **F-CDR-02, Plantilla para procedimiento,** dicha plantilla posee la siguiente estructura basada en cinco partes principales:

1. **OBJETIVO:** Define el objetivo del documento de manera clara y concisa. Inicia con un verbo en infinitivo.

2. **DEFINICIONES:** Se incluyen la definición de conceptos claves para el entendimiento general del documento y en algunos casos detalla el nombre con el que se conocen ciertos aspectos en el lenguaje común de la institución.

3. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Se detalla por su código y el nombre del documento, aquellos referenciados de manera directa con el documento principal. Pueden también citarse documentos de origen externo.

4. **DESCRIPCIÓN:** Se describen los aspectos mencionados a continuación

- El procedimiento documentado contiene el detalle de los puestos responsables, actividades, responsabilidades, sistemáticas operativas, espacios y tiempos para la realización de las tareas.
- Las instrucciones de trabajo exponen criterios de ejecución detallados a nivel del ejecutor de una actividad específica, y es usual que se apoye en diagramas, fotos o similares.

5. **CONTROL DE VERSIONES:** Se registra según la tabla siguiente, presente en cada documento del SGI, y opera a partir de la versión 01 (Inicial). En ella se indica la versión, la fecha y la razón u origen del cambio de manera concisa.

Versión	Fecha	Origen del cambio

4.5.2. La elaboración de cualquier formulario del SGI debe realizarse en la siguiente plantilla: **F-CDR-03 Plantilla para formulario**.

4.6. Revisión y aprobación de los documentos.

Los funcionarios involucrados deben revisar junto con el líder del proceso aquellas actualizaciones o mejoras de los documentos del SGI relacionados con su trabajo previo a su publicación. Este evento se debe registrar en **F-GCH-12 Registro de capacitación.**

4.6.1. El ECD garantiza que esta actividad se realice y debe conservar copia del **F-GCH-12 Registro de capacitación**, con la información de los participantes y su firma.

4.6.2. La aprobación de documentos se realiza bajo los siguientes criterios:

- **Procedimientos**, son aprobados por la Dirección Ejecutiva antes de su publicación. Dicha actividad es evidenciada mediante correo electrónico por parte de la Dirección Ejecutiva al ECD en formato modificable y PDF.
- **Instrucciones y Formularios**, son revisados por el líder del proceso donde desarrolla la mayoría de actividades, y al menos por un líder de un proceso directamente relacionado. Dicha actividad debe realizarse antes de su publicación y además es evidenciada mediante correo electrónico por parte del líder del proceso del que se origina el documento al ECD en formato modificable y PDF.

4.6.3. Es responsabilidad del ECD asegurar que los documentos que se encuentran en la carpeta del servidor establecida para archivar el soporte documental del SGI, corresponden a la última versión aprobada.

4.6.4. El ECD puede emitir copias no controladas a los funcionarios de la institución, usuarios u otros interesados, y tales copias indicarán “COPIA NO CONTROLADA”. Las mismas no están sujetas a actualización.

4.6.5. El ECD debe emitir una copia controlada de los documentos que sean requeridos por los líderes de proceso, registrando la entrega del documento únicamente a los líderes de proceso en **F-CDR-04 Entrega de copias controladas de documentos del SGI.**

4.6.6. Es responsabilidad del líder del proceso entregar una copia a cada uno de sus colaboradores que requieran tener dicho documento en su lugar de trabajo, cuando no tengan acceso al sistema informático o el líder lo considere pertinente. El control de estas copias (de la copia controlada) lo realiza el líder de proceso solicitando la firma y nombre en la última página de la copia controlada, de la persona a la que se le realiza la entrega del documento.

De esta manera, el líder de proceso tiene identificadas y controladas las copias suministradas a sus colaboradores, y así facilitar la recolección de las mismas en caso que se genere una nueva versión de dicho documento.

4.6.7. La versión electrónica del SGI se encuentra en formato PDF, en una red interna de la institución (carpeta compartida en el servidor) para consulta del personal involucrado, en la cual los documentos no pueden ser modificados por los usuarios debido a restricciones a nivel de tecnología informática. Únicamente el ECD dispone de la autorización para modificar los documentos electrónicos.

4.7. Publicación de nuevos documentos y comunicación de actualizaciones.

4.7.1. La publicación de nuevos documentos corresponde en exclusiva al ECD, mediante la actualización del soporte documental del SGI en la carpeta compartida del servidor definida en exclusiva para este uso, y el envío de un correo electrónico a los colaboradores de la compañía indicando el código, nombre del documento modificado y nuevo número de versión, en un lapso menor a un día hábil.

Es responsabilidad de los líderes de proceso comunicar dicha publicación a sus colaboradores, los cuales no posean correo electrónico, explicando el alcance de los cambios realizadas; dicha actividad debe ser registrada en el **F-GCH-12 Registro de capacitación.**

4.8. Cambios en documentos.

4.8.1. Cuando cualquier funcionario identifique una mejora a uno o más documentos del SGI, se debe analizar la propuesta con el líder del proceso, realizando entre otras actividades la verificación en campo, consulta a todos los involucrados y usuarios del documento y similares.

4.8.2. El cambio o modificación debe ser consensuado con al menos otro líder de proceso que tenga relación con lo descrito en el documento, de acuerdo a la criticidad o impacto de este cambio podría ser necesario validarlo con el Comité de Gestión (equipo multidisciplinario).

4.8.3. En caso que se considere viable la mejora, el líder del proceso coordina el cambio del documento con el ECD y sigue la metodología establecida en los apartados 4.5. y 4.6. de este procedimiento.

4.8.4. Una vez aprobada la mejora es responsabilidad del líder del proceso remitir al ECD vía correo electrónico el documento adjunto en formato modificable, colocando en el campo Asunto: “Modificación de documento SGI y el código del documento”, habiendo realizado las siguientes actividades:

- Redactar en el documento los cambios aprobados y subrayarlos, para facilitar su lectura y localización en el documento.
- Actualización de la fecha y el número de versión en el encabezado de página.
- Colocar de forma detallada en el apartado de Control de Versiones: el consecutivo de versión del documento, la fecha de aprobación del mismo y describir de manera resumida el origen del cambio.

Esta actividad debe ser validada por el ECD.

4.8.5. El ECD actualiza la **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI,** pone a disposición de los interesados los nuevos documentos y mantiene en custodia los documentos obsoletos exclusivamente en versión electrónica de acuerdo a lo establecido en el apartado 4.9. de este procedimiento.

Es responsabilidad de los líderes de proceso recolectar las versiones anteriores impresas “obsoletas” y entregarlas al ECD.

4.8.6. Los líderes de procesos y supervisores coordinan una reunión con sus colaboradores para informar, analizar las versiones actualizadas y aplicar los cambios correspondientes, dejando evidencia en **F-GCH-12 Registro de capacitación**.

4.9. Control de requisitos legales y documentos externos

4.9.1. Los documentos de origen externo que afecten de manera relevante al SGI los controla el Área de Asesoría Legal de la Institución, asegurando que se encuentran actualizados y a disposición de los líderes de proceso.

4.9.2. Se incluyen aquí entre otros documentos o información, leyes, reglamentos, directrices relevantes, normas o similares que afectan de manera directa o deben ser tomados en cuenta en el desarrollo y ejecución del SGI.

4.9.3. En cuanto a legislación de Gestión ambiental esta actualización y alerta sobre modificaciones o actualizaciones es responsabilidad del Gestor Ambiental de igual manera, en el caso de Salud ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales, esta responsabilidad recae sobre el responsable de esta área designado por la institución.

4.10. Documentos obsoletos

4.10.1. Los documentos obsoletos del SGI se mantienen solamente en formato electrónico bajo custodia del ECD, para fines legales, de preservación del conocimiento o de información. Estos documentos se archivan en una carpeta electrónica con el nombre de “DOCUMENTOS OBSOLETOS” ordenada por los procesos definidos en el SGI; para su identificación, se les debe anteponer además las letras “DO” al nombre del archivo de cada documento, por ejemplo: DO-F-CDR-01, Guía maestra de documentos e identificación de registros V.01.

Esto significa: DOCUMENTO OBSOLETO-F-CDR-01, Guía maestra de documentos e identificación de registros. Versión 01.

4.10.2. Es responsabilidad de los líderes de proceso el retiro y la destrucción inmediata de las copias en papel identificadas como copias no controladas de los documentos obsoletos.

4.10.3. El tiempo de custodia de los documentos obsoletos electrónicos es de dos años, salvo indicación contraria por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos según lo definido en **P-ADM-02 Gestión del archivo.**

4.11. Control de los registros

4.11.1. Para la utilización de los formularios establecidos en el SGI, el ECD archiva en una carpeta del servidor la última versión de los formularios en su formato original (Word, Excel, etc.), para que los usuarios puedan copiar o imprimir dichos formularios y proceder con el registro de información en los mismos.

Esta carpeta solo posee los permisos de lectura, impresión y copiado; no de modificación para los usuarios. Estos formularios no poseen el "**control de versiones"**.

4.11.2. Se establece la codificación de los registros para su archivo en el servidor (formato digital), de la siguiente manera:

- Fecha de origen del registro en seis números sin divisores, ejemplo:
  180216 (dieciocho de febrero de 2016).

- Nombre del formulario, ejemplo:

180216 **Registro de capacitación.**

- Código del Proceso que genera el registro, ejemplo:

  180216 Registro de capacitación **GBF.**

- En caso que se genere más de un registro el mismo día, con el mismo nombre del formulario y por el mismo departamento, la codificación incluirá después de la fecha un guion (-) y el consecutivo del registro, ejemplo:

  180216**-01** Registro de capacitación GBF.

  180216**-02** Registro de capacitación GBF.

4.11.3. Los registros se resguardan asegurando su accesibilidad, ya sea en versión impresa o electrónica, lo cual es responsabilidad de cada custodio, según se indica en **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI.**

El lugar de custodia de registros físicos reúne las condiciones que minimizan los riesgos de deterioro o pérdida de la información que, asimismo, es responsabilidad del custodio. Tal condición se verifica en las auditorías internas del SGI. Los registros se archivan de la forma que se indica en **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI.**

4.11.4. El soporte documental del SGI se almacena en versión digital, en una carpeta que contiene el sistema en forma electrónica, en archivos formato Word, Excel, Power Point o cualquier otro modificable para uso exclusivo del ECD, este es el único responsable, con excepción de los administradores de red, de contar con el permiso de modificación a esta carpeta mediante medidas de seguridad adecuadas, evitando así cualquier riesgo de alteración.

4.11.5. El ECD mantiene en el servidor en un sitio público, una copia fiel y exacta de todos los documentos del SGI para consulta de los usuarios. Estos

archivos tienen formato PDF (Adobe Acrobat), con los niveles máximos de seguridad (no imprimir, no copiar, no editar) que permitan únicamente ver en pantalla la información. El ECD vela por su actualización cuando se suscite un cambio en los documentos del sistema de gestión.

4.11.6. Los registros se custodian, controlan y se disponen finalmente de acuerdo a lo establecido en **F-CDR-01 Lista de documentos del SGI.**

4.11.7. Para evitar la pérdida de datos contenidos en los registros electrónicos, la institución ha establecido la realización de respaldos de toda la información contenida en el servidor, en el cual se almacena el soporte documental del SGI.

4.11.8. Corresponde al área de TI asegurar que el respaldo informático sea realizado de conformidad al menos una vez a la semana.

4.11.9. Cuando el registro es físico (papel) el colaborador lo completa con tinta indeleble. Si comete un error, tacha (ejemplo: ~~dato incorrecto~~) el dato con una línea de modo que quede legible y en caso de ser necesario, escribe el dato correcto.

Nota: Cuando un espacio en un formulario no requiera ser completado, se utilizan las iniciales:

1. NA: el dato solicitado NO APLICA.
2. ND: el dato solicitado es NO DETERMINADO.

Cómo buena práctica reconocida, todos los espacios de los formularios deben ser completados con la información completa o aplicar lo arriba expuesto.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

GESTIÓN DE LA MEJORA

1. OBJETIVO

Describir aquellas actividades que se realizan con el fin de canalizar la rápida reacción hacia la solución de los problemas de calidad del servicio interno y externo, así como el tratamiento y resolución de las incidencias detectadas en los procesos de la institución que ocasionan re-trabajos, tiempos muertos, y en general afectan a la eficiencia.

2. DEFINICIONES

Incidencia: Se define como aquel problema de calidad, incidente, situación no deseada y similares detectados por cualquier colaborador, que impiden el flujo continuo de un proceso, generan re-trabajos o trabajos adicionales, pérdidas de tiempo, incumplimientos de un procedimiento/instrucción de trabajo del SGI, o bien, que ocasiona un incumplimiento en los requerimientos previamente definidos. Se registran en cada departamento para tener constancia de su aparición o detección, características y posible repetición, así como las acciones inmediatas que se han tomado o llevado a cabo para contener o remediar los efectos de la incidencia.

Acción inmediata o de contención: también conocida como “Corrección”. Son acciones que se toman de forma rápida para atacar los efectos de una incidencia, desviación de proceso o problema de calidad, es decir, como manera inmediata de “contener” o “resolver” el problema o situación indeseable. Se considera suficiente cuando las causas del problema

detectado son conocidas y la solución es directa, cuando se estima es un hecho “puntual” o cuando la relación causa-efecto está bien definida o identificada.

Acción correctiva: acción tomada con vistas a eliminar las causas reales de una no conformidad, defecto u otra característica indeseable a fin de solucionar la problemática y evitar su repetición. Amerita normalmente un análisis de causa raíz y un plan de acción.

Comité de Gestión: grupo colegiado compuesto por los líderes de proceso y la Dirección Ejecutiva que se reúne como mínimo con frecuencia quincenal para analizar el desempeño de los procesos y en general el avance o retroceso en la implementación del Sistema de Gestión Institucional.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **F-MEJ-01 Registro de incidencia**
- **F-MEJ-02 Informe de auditoría interna**
- **F-MEJ-03 Plan y control de auditoría interna**
- **F-MEJ-04 Plan de acciones correctivas y de mejora.**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Gestión de incidencias (4.2.)
- Evaluación de la satisfacción de los usuarios y atención de quejas (4.3.)
- Reclamo a proveedores (4.4.)
- Auditorías internas (4.5.)

4.2. Gestión de incidencias

4.2.1. El registro de incidencias es responsabilidad de cualquier funcionario de la institución y es parte integral de las competencias de su puesto de trabajo. Cualquier funcionario de la institución puede y debe registrar las incidencias detectadas durante la ejecución de sus labores.

4.2.2. Las incidencias se pueden clasificar según su origen, como por ejemplo:

- Incidencias internas:
  - Documentación no entregada o incompleta
  - Uso de documentos obsoletos
  - Actividades o tareas realizadas no contempladas en el SGI
  - Re-trabajos
  - Tiempos de espera superiores a lo definido
  - Irregularidades que afecten a la operación normal de las actividades, como por ejemplo, herramientas inadecuadas, carencia de material de oficina, etc.

- Quejas de usuarios o incidencias externas:
  - Retraso en la entrega o prestación de servicios, por ejemplo, atrasos en la transferencia de fondos en préstamos o becas
  - Atención deficiente
  - Mala información

- Proveeduría institucional y gestión de inventarios:
  - Documentación no entregada o incompleta por parte del proveedor
  - Discrepancia en cantidades, productos o plazos.

4.2.3. Es responsabilidad de cada funcionario de la institución reportar toda no conformidad, desviación de proceso u obstáculo que genere retrasos o re trabajos en el desarrollo de sus actividades por medio del **F-MEJ-01 Registro de incidencia**. Debe indicarse en este formulario la acción de contención realiza para solventar la incidencia. Este formulario se encuentra en una carpeta compartida en el servidor común para cada departamento.

4.2.4. Semanalmente, el líder de proceso debe analizar junto con su equipo de trabajo el **F-MEJ-01 Registro de incidencia** y analizar las acciones emprendidas.

4.2.5. Aquellas incidencias cuya resolución está dentro del ámbito o alcance de su autoridad y funciones, deben ser cerradas en esta sesión, y solo aquellas que no puedan ser resueltas ya que su resolución amerita la intervención de otros departamentos o áreas, o que presenten una alta frecuencia de aparición, se remiten al Encargado de UPI para su análisis en el Comité de Gestión.

4.2.6. Para este tipo de incidencias (complejas o mayores), debe realizarse un Análisis de Causa Raíz (ACR) y presentar un informe con las acciones correctivas o de mejora que se van a emprender, y sus resultados deben ser verificados y monitoreados por el Comité de Gestión.

4.2.7. El responsable de realizar el ACR será designado por el Comité de Gestión.

4.3. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y atención de quejas

4.3.1. JUDESUR garantiza la medida de la satisfacción de los usuarios a través de los siguientes medios:

- Encuestas nivel de satisfacción de los usuarios
- Atención de quejas e incidencias, tanto de usuarios como de concesionarios.

4.3.2. La recepción, registro y análisis de quejas, así como la evaluación de la calidad de los servicios prestados por la institución a los usuarios de la institución recae de forma directa sobre el Contralor de Servicios. Sus actividades se detallan en **P-CS-01 Contraloría de Servicios.**

4.4. Reclamo a proveedores

4.4.1. Las incidencias que se originen a través de la interacción con proveedores de la institución deben ser tramitadas y resueltas a través de lo estipulado en el **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4.4.2. Esta se registran por medio del **F-PRO-07 Reclamo a Proveedor**, generalmente por el Encargado de Proveeduría o el Encargado de Bodega.

4.4.3. Los principales criterios para la emisión de un **F-PRO-07 Reclamo a proveedor** son:

- Producto recibido en cantidades diferentes a las solicitadas y/o facturadas.
- Producto fuera de las especificaciones solicitadas y/o facturadas.
- Producto entregado en un plazo mayor al acordado.
- Productos deficientes en su funcionamiento.
- Servicios incompletos, o fuera de los requerimientos.
- Servicios no entregados en los plazos definidos.
- Servicio de atención y/o información deficiente.

4.4.4. Es responsabilidad del Encargado de Proveeduría dar seguimiento al reclamo presentado al proveedor e indicarle que debe atenderlo en un plazo no mayor a 15 días hábiles, y que será evaluada la eficacia de las acciones correctivas que proponga, como parte de la evaluación de su desempeño.

4.5. Auditorías internas

4.5.1. JUDESUR ejecuta auditorías internas de manera periódica con el fin de validar la implementación del SGI y la efectividad del mismo.

4.5.2. La realización de las auditorías debe ser llevada a cabo por auditores internos o externos debidamente cualificados, a continuación se detallan los requisitos para ambos:

Internos:

- Mínimo un año de laborar para JUDESUR
- Contar con una acción formativa como auditor interno de calidad

- Haber participado en al menos una auditoría como observador.

Externos:

Los auditores externos deben estar previamente cualificados de acuerdo con los siguientes criterios:

- Poseer titulación oficial que los acredite como profesionales cualificados (empresariales, ingeniería o similar) o una experiencia equivalente.
- Demostrar experiencia como auditores de sistemas de gestión institucional, habiendo participado en por lo menos cuatro auditorías de sistemas de gestión.
- Estudios formales en gestión, control o aseguramiento de la calidad.

4.5.3. El Encargado de UPI establecerá un calendario anual con las fechas de realización de las auditorías internas.

4.5.4. Como resultado de la auditoría, el auditor responsable debe completar el **F-MEJ-02 Informe de auditoría interna**, el cual al finalizar la auditoría es comunicado al entrevistado y entregado al Encargado de UPI para la tramitación de los hallazgos.

4.5.5. Para la realización de la auditoría el Encargado de UPI debe realizar el **F-MEJ-03 Plan y control de auditoría interna**, en el cual se definen fecha, horas, procesos/documentos a evaluar, auditor y auditado.

4.5.6. El Encargado de UPI es el responsable de la organización y realización de la auditoría interna, por lo que debe asegurar los recursos y además debe informar con al menos15 días de antelación a los involucrados en la auditoría.

4.5.7. Los hallazgos generados en la realización de una auditoría interna son registrados en **F-MEJ-02 Informe de auditoría interna** y deben ser atendidos en un plazo máximo de 15 días. Las acciones que se van a emprender para

solventar las no conformidades detectadas deben ser registradas en el **F-MEJ-04 Plan de acciones correctivas y de mejora.**

4.5.8. El Encargado de UPI debe respaldar toda la documentación generada de una auditoría interna como registros de las mismas con el fin de ser objeto de análisis para futuras auditorías y de insumo de información para el proceso de mejora.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

GESTIÓN DE INVENTARIOS Y BODEGAS

1. OBJETIVO

1.1. Establecer las actividades para la recepción, preservación, control y salida de materiales de las bodegas con que cuenta JUDESUR.

2. DEFINICIONES

Inventario de seguridad: se refiere a la cantidad extra que es económicamente rentable mantener en inventario sobre el promedio de consumo para poder enfrentar las variaciones de la demanda.

Punto de re-orden: es la cantidad de existencias de un artículo que indica cuando debe realizarse un nuevo pedido, que asegura que durante el periodo de aprovisionamiento preestablecido se puede satisfacer la demanda normal y mantener el inventario de seguridad.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del sistema informático SIAF-Avance
- **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**
- **P-INV-02 Gestión de activos físicos**
- **F-PRO-07 Reclamo a proveedor**.
- **F-ING-02 Orden de trabajo correctivo**
- **F-INV-06 Acta de desecho**

- **F-INV-07 Planificación de toma física de inventario**

4. DESCRIPCIÓN

4.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Registro y control de entradas a bodega (4.2.)
- Consideraciones para el almacenaje y manipulación de artículos en la bodega (4.3.)
- Registro y control de salidas de bodega (4.4.)
- Planificación, coordinación y ejecución de toma física (4.5.)
- Inventario de seguridad y punto de reorden (máximos y mínimos) (4.6.)

4.2. Registro y control de entradas a bodega

4.2.1. JUDESUR cuenta con una bodega física general, y otras bodegas que están definidas en el sistema informático SIAF-Avance, las cuales son:

COD BODEGA	BODEGA
BOD01	Materiales de construcción
BOD02	Pintura
BOD03	Suministros oficina Depósito
BOD04	Tubería
BOD05	Suministros oficina oficinas centrales Judesur
BOD06	Zona abierta

4.2.2. Los principales tipos de entrada que alimentan el nivel de existencia del inventario de estas bodegas, se detallan a continuación:

- Compra de artículos o bienes
- Donaciones

- Devolución a bodega de un artículo o bien previamente entregado a un funcionario.
- Reingreso de un artículo o bien que ha salido para ser reparado.
- Traslado originado desde otra bodega

4.2.3. La recepción de artículos o bienes correspondientes a las compras es responsabilidad del Encargado de Bodega. Todo el ciclo de compras está descrito en el **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

4.2.4. Para la recepción de artículos o bienes comprados, el Encargado de Bodega debe consultar en el sistema informático SIAF-Avance que exista una orden de compra (O.C.) pendiente que corresponda con lo que se está recibiendo. Debe verificar que la factura hace referencia al número de O.C. y cotejar que hay concordancia entre la factura presentada y lo estipulado en la O.C.

Verifica que la factura no tenga fecha anterior a la O.C. y que sea timbrada o dispensada por el Ministerio de Hacienda.

4.2.5. Debe poner especial atención a verificar la siguiente información que debe estar indicada en la factura:

- Factura emitida a nombre de JUDESUR, indicando su cédula jurídica
- Descripción de los productos
- Cantidades y unidad de medida
- Costo unitario y costo total incluyendo impuestos de los artículos o indicando si son artículos exentos
- Rebajas y descuentos ofrecidos por el proveedor y su debida aplicación
- Aplicación de notas de crédito por rebajas, descuento o promociones que hayan sido comunicadas.
- Observaciones o cualquier condición especial del pedido.

4.2.6. Una vez verificada esta información, el Encargado de Bodega debe proceder a revisar que el articulo o bien físico a recibir coincida con lo solicitado, inspeccionando entre otros los siguientes aspectos:

- Marca de los productos, modelo y número de serie (si es aplicable).
- Cantidades
- Especificaciones técnicas de los artículos
- Embalaje o presentación del producto

4.2.7. Realiza un conteo físico, verifica la unidad de medida (dimensiones, volúmenes, etc.) de los artículos o bienes recibidos y para herramientas o equipos u otra clase de artículos que se consideran activos físicos debe coordinar la realización de una prueba de funcionamiento según lo descrito en el **P-INV-02 Gestión de activos.**

4.2.8. En caso que se requiera, llena el certificado de garantía de los equipos una vez realizada la verificación y lo remite al Encargado de Proveeduría para su custodia y control.

4.2.9. Una vez recibida en conformidad la factura de bienes o artículos, el Encargado de Bodega debe anotar su nombre y firma en la factura original y colocar el sello de recibido con la fecha.

4.2.10. En caso de existir diferencias entre lo solicitado y lo recibido, el Encargado de Bodega informa en el acto por correo electrónico al Encargado de Proveeduría las deficiencias, faltantes e incumplimientos de la entrega del pedido, para que proceda a su reposición, devolución, emisión de nota de crédito o cualquier otra acción. En caso de que esta situación genere un atraso o cualquier tipo de perdida relevante para la institución, el Encargado de Proveeduría debe realizar un reclamo al proveedor, según lo detallado en

P-PRO-01 Proveeduría Institucional, mediante el **F-PRO-07 Reclamo a proveedor**.

4.2.11. En caso de bienes activos que requieran plaqueo, procede según lo estipulado en **P-PRO-03 Gestión de activos.**

4.2.12. Revisada la entrega y verificada, el Encargado de Bodega o Encargado de TI, procede a ingresar en el SIAF-Avance la entrada de artículos, donde debe considerar entre otros los siguientes aspectos relevantes:

- Bodega
- Ubicación física en la bodega
- Familia, subfamilia y clase, que son los que componen el código del artículo.

La Parametrización inicial de campos de familia, subfamilia y clase la realiza el Encargado de Contabilidad en el sistema informático SIAF-Avance con anterioridad.

4.2.13. La apertura de la ficha de artículo en el SIAF-Avance la realiza el Encargado de Bodega utilizando el código compuesto como se detalla en el Manual del Sistema Informático SIAF-Avance, y debe incluir las características o datos principales de cada artículo, tales como:

- Marca
- Modelo
- Serie
- Dimensiones
- Unidad de medida
- Costo unitario
- Si es el caso, asociar ficha técnica o imágenes.

4.2.14. En el caso de servicios, también pueden codificarse bajo esta metodología.

4.2.15. Para el caso de considerar una recepción parcial del pedido, el Encargado de Bodega consulta al Encargado de Proveeduría esta situación y en caso afirmativo, procede a señalar esta situación con una nota en la factura. A la hora de realizar el registro de entrada en el SIAF-Avance por la cantidad física real recibida, el sistema de manera automática genera un saldo pendiente que queda identificado como pedido en tránsito.

4.2.16. Registrada la entrada en el SIAF-Avance, el Encargado de Bodega envía el original de la factura entregada por el proveedor, junto al original de la O.C., a Proveeduría.

4.2.17. Para aquellos materiales que sean entregados sin ingreso a bodega, el Encargado de Proveeduría coordina con el funcionario que recibe el material, el cual es responsable de realizar la validación de lo entregado y entregar copia de la factura al Encargado de Bodega para realizar el registro de entrada en el sistema informático. Esos casos son de carácter excepcional, como por ejemplo, cuando un funcionario de JUDESUR por la urgencia recoge el artículo en las instalaciones del proveedor elegido.

4.2.18. Las entradas por donaciones deben tener un respaldo documental y legal con la suficiente antelación para que esta información sea de conocimiento del Encargado de Proveeduría y del Encargado de Bodega. Una vez que se comprueban los requisitos y la coincidencia entre el acta o el documento de donación con lo que se está recibiendo, el Encargado de Bodega procede a realizar el registro en el SIAF-Avance registrando el origen como donación.

4.2.19. Las entradas de materiales enviados a talleres externos para reparación debe venir acompañadas siempre por la **F-ING-02 Orden de trabajo correctivo** debidamente cumplimentada, y si es el caso, la orden de trabajo o

similar emitida por el proveedor con el desglose de trabajos realizados y la respectiva factura.

Devolución de artículos o bienes a bodega

4.2.20. La devolución de artículos o bienes se pueden generar por los siguientes motivos:

- Materiales de construcción, mantenimiento o similares no utilizados (generalmente en las labores de mantenimiento y mejoras en el DLCG).
- Devolución de insumos de oficina que no se van a utilizar o que se hayan solicitado en exceso.
- Equipos, maquinaria o similares que regresen luego de ser reparados en talleres o instalaciones de terceros.
- Herramientas en préstamo a funcionarios o personal de empresas subcontratadas.

4.2.21. En todas las devoluciones, el Encargado de Bodega comprueba que la condición y calidad física en la cual se reciben los bienes sea la correcta. Revisa la cantidad, descripción, código y observaciones, y que funcionen de forma correcta en caso de maquinaria o herramientas.

4.2.22. Una vez comprobada la condición del artículo o bien, el Encargado de Bodega debe realizar el registro de entrada por medio del SIAF-Avance, módulo de inventarios “devolución de artículos”.

4.2.23. Para el traslado de artículos entre bodegas, procede según lo especificado en el Manual del sistema informático SIAF-Avance.

4.3. Consideraciones para el almacenaje y manipulación de artículos en la bodega

4.3.1. La ubicación de los materiales debe ser definida por el Encargado de Bodega en el sistema informático SIAF-Avance, pantalla “ubicación de artículos”.

4.3.2. El Encargado de Bodega debe asegurarse de aprovechar al máximo el espacio respetando las cargas límites de estibación y las características del peso y fragilidad de los bienes. Como lineamientos generales deberá:

- Ubicar los materiales de alta rotación al alcance de la mano y cercano al lugar de despacho.
- En almacenaje y manipulación se debe seguir estrictamente la metodología PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir)
- Colocar los materiales más pesados en las estanterías inferiores con el fin de evitar accidentes y esfuerzos innecesarios.
- Colocar los materiales que se manejan a granel (líquidos, polvos, granos, etc.) donde es más fácil su movilización atendiendo siempre sus características químicas y de riesgo que conllevan su manipulación.
- Separar los materiales por familia descritos en el apartado 4.3.3.
- Disponer de almacenes específicos, o al menos áreas, según los requerimientos de materiales (conservación, ventilación, iluminación, temperatura y humedad).
- Mantener las bodegas de forma organizada, ordenada y limpia.
- Proteger los bienes evitando que se mojen, les afecte la luz solar, polvo, suciedad, etc.

4.3.3. La clasificación por familias de los diferentes artículos o bienes que se mantienen en bodega debe ser definida por el Encargado de Contabilidad junto con el Encargado de Proveeduría. Se han definido inicialmente las siguientes familias:

CODIGO FAMILIA	FAMILIA
F001	SUMINISTROS OFICINA

F002	SUMINISTROS LIMPIEZA
F003	SUMINISTROS CONSTRUCCION
F004	FERTILIZANTES
F005	HERRAMIENTAS
F006	MANTENIMIENTO
F007	PLANTAS ORNAMENTALES

4.3.4. La configuración del código de artículo por medio del sistema SIAF-Avance está basada en la relación Familia-Subfamilia-Clases-consecutivo.

4.3.5. La asignación de un código a un artículo nuevo debe ser realizada por el Encargado de Proveeduría o el Asistente de Proveeduría en el momento de realizar la orden de compra en el sistema informático SIAF-Avance. De no estar seguro la familia, sub-familia o clase correspondiente, debe solicitar apoyo por el funcionario designado por la UE para la descripción del tipo de artículo y su adecuada codificación.

4.3.6. Recibidos los artículos, el Encargado de Bodega deberá colocar un adhesivo con el código correspondiente al artículo y ubicarlo en las estanterías correspondientes a dicha familia.

4.4. Registro y control de salidas de bodega

4.4.1. Los tipos de salida de bodega que se pueden originar en la gestión de inventarios de la institución son los siguientes:

- Salidas por solicitud de materiales
- Salidas por desecho
- Salidas por traslado entre bodegas
- Salidas por devolución a proveedor
- Salidas a talleres o proveedores externos para realizar reparaciones
- Salidas por donación

4.4.2. Cualquier tipo de salida debe inicialmente registrarse en el sistema informático SIAF-Avance, módulo de inventarios “solicitud de materiales” por el funcionario solicitante, donde en el campo “tipo de movimiento” se especifica el tipo de salida a que se refiere según lo detallado en el apartado 4.4.1.

4.4.3. Debe indicarse obligatoriamente el tipo de cargo, ya sea centro de costo asignado u orden de trabajo.

4.4.4. El Encargado de Bodega valida la solicitud y por medio de una interfaz en el sistema informático procede a formalizar la entrega del articulo o bien, y es en este momento que se produce la rebaja del nivel de existencias de los inventarios. En caso que no existieran materiales en inventario da un aviso inmediato al solicitante y procede a comunicarlo a Proveeduría para que procedan según lo descrito en **P-PRO-01 Proveeduría institucional.**

4.4.5. Imprime la solicitud de materiales y solicita la firma del funcionario una vez entrega el articulo o bien.

4.4.6. Para el caso de salidas por material defectuoso, obsoleto o similar, el Encargado de Bodega realiza una selección de este material, lo agrupa en un área específica y procede a elaborar el **F-INV-06 Acta de desecho.** Esta debe ser aprobada por la Jefatura Administrativo Financiera y en caso de activos o artículos o bienes de valor relevante esta debe ser autorizada por la Dirección Ejecutiva

4.4.7. Para salidas por traspaso entre bodegas, se realiza según lo descrito en el Manual del sistema informático SIAF-Avance.

4.4.8. Para el caso de salidas por devolución a proveedor, estas pueden estar originadas desde en productos almacenados que al ser utilizados se detecten defectos de fábrica o similar, siempre y cuando estén en el periodo de garantía o se haya negociado con el proveedor su devolución. Para ello el Encargado de Bodega, con la aprobación del Encargado de Proveeduría procede a realizar la requisición y debe asegurar que existe un recibido conforme por parte de algún funcionario autorizado del proveedor, y que se tramita adecuadamente la nota de crédito o la acción negociada con el proveedor.

4.4.9. Para el caso de salidas por envío de elementos a reparar a talleres o proveedores externos, el Encargado de Bodega, una vez recibida la orden de compra debe generar, o solicitar al Ingeniero de Mantenimiento o funcionario responsable, el **F-ING-02 Orden de trabajo correctivo**, indicando en este documento al menos la siguiente información:

- Nombre del proveedor seleccionado o taller externo
- Características del artículo, elemento o bien (marca, modelo, serie, etc.).
- Tipo de trabajo a realizar
- Costo aproximado
- Fecha requerida de devolución
- Características del artículo, elemento o bien.
- Y cualquier otra información relevante.

4.4.10. Para las salidas por donación, el Encargado de Bodega, debe contar con el acta de donación y cualquier otro documento asociado donde se indiquen claramente las características de los artículos o bienes a donar y procurar que se genere el recibido conforme por un funcionario autorizado de la institución respectiva.

4.5. Planificación, coordinación y ejecución de toma física

4.5.1. La toma física de inventario se realiza de manera general una vez al año, con suficiente antelación de la elaboración del plan anual de adquisiciones por parte de la Proveeduría Institucional.

4.5.2. La planificación y coordinación general de la toma física es responsabilidad del Encargado de Contabilidad, quien debe coordinar principalmente con el Encargado de Bodega, Encargado de Proveeduría e Ingeniero de Mantenimiento.

4.5.3. El Encargado de Contabilidad, en coordinación con la Jefatura Administrativo Financiera elabora el **F-INV-07 Planificación de toma física de inventario.** Envía a los colaboradores designados para su revisión y visto bueno, con un mes de antelación a la realización de la toma física.

4.5.4. El Encargado de Bodega, en el momento de recibir la comunicación debe realizar un informe sobre actividades pendientes que deben ser realizadas antes de la toma física, tales como:

- Reparación de estanterías
- Reacomodo y limpieza de bodega
- Revisar y actualizar rotulación de estanterías, pasillos, áreas de productos defectuosos u obsoletos.
- Aprobaciones pendientes para traslados o desechos y similares
- Notificación a los funcionarios de la institución y a los proveedores de las fechas previstas para la realización de la toma física, durante las cuales no se tramitarán entradas o salidas a bodega. Por lo tanto, se avisa con antelación para que se tomen las previsiones del caso.

Estas actividades deben ser registradas en el apartado “requisitos a cumplir antes de la toma física” del **F-INV-07 Planificación de toma física de inventario.** El objetivo es garantizar que la bodega estará en perfectas condiciones de organización, orden, limpieza e identificación antes de iniciar la toma física.

4.5.5. El conteo del material se realiza por parejas, donde uno cuenta y el otro apunta (registra).

4.5.6. Para el conteo efectivo:

- Se cuentan las unidades, manteniendo el orden de conteo (iniciando de arriba abajo, de izquierda a derecha y de atrás hacia delante).
- Para aquellos bienes que no permitan un conteo ágil, se toma como base el peso de cierta cantidad referencial, y se multiplica (por ejemplo se cuentan 100 tornillos y se calcula su peso. Posteriormente se pesa el resto de unidades y se realiza el cálculo).
- En el caso que existan cajas de varias unidades, se deben abrir para revisar que estén completas.
- Efectuado el conteo se coloca una etiqueta con el color del equipo de trabajo que lo ha realizado.

4.5.7. Efectuado el conteo, se registra la cantidad en las listas y se procede al reconteo por otro equipo de trabajo con el fin de verificar la cantidad registrada.

4.5.8. El Encargado de Bodega verifica los registros apuntados por los dos equipos, si coinciden da el visto bueno, en caso de no coincidir los conteos realizados por las diferentes parejas, realiza un re-conteo o envía una tercer pareja para validar el dato correcto.

4.5.9. Una vez que todos los ítems tienen un resultado validado sobre su existencia física real, el Encargado de Bodega entrega de manera formal esta información al Encargado de Contabilidad para que éste o el funcionario designado proceda a realizar el registro en el módulo inventarios del sistema informático SIAF-Avance.

4.5.10. Una vez realizada esta actividad se debe emitir los reportes correspondientes con las diferencias en unidades físicas y valor económico, para iniciar la investigación respectiva y justificar los ajustes que finalmente deban realizarse, los cuales deben ser aprobados por la Jefatura Administrativo Financiera y presentados en un informe a la Dirección Ejecutiva y Auditoria Interna.

4.5.11. Una vez aprobados todos los ajustes, el Encargado de Contabilidad procede a realizar estos ajustes el módulo de inventarios del SIAF-Avance.

4.6. Inventario de seguridad y punto de reorden (máximos y mínimos)

4.6.1. El sistema informático SIAF-Avance permita determinar cantidad mínimas y máximas para cada artículo registrado en inventario, y brindar alarmas sobre cantidades que superan el máximo (color amarillo) o el mínimo (color rojo).

4.6.2. Para determinar estos valores se deben definir con anterioridad el inventario de seguridad y el punto de reorden

4.6.3. Para realizar estos cálculos deben considerarse los siguientes criterios o información:

- Plan anual de compras
- Plan anual de mantenimiento y mejoras
- Histórico de consumos / rotación y su variación (desviación estándar)
- Tiempos de aprovisionamiento
- Criticidad del artículo
- Clasificación A,B,C (la cual puede ser determinada por medio del sistema SIAF-Avance)

4.6.4. La responsabilidad de realizar la determinación técnica de las cantidades mínimas, máximas, inventario de seguridad y punto de reorden recae sobre el Comité de Compras e Inventarios, formado por Encargado de Contabilidad, Encargado de Proveeduría, Encargado de Bodega e Ingeniero de Mantenimiento.

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial

5. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para el registro, entrega, control y desecho de los activos propiedad de la institución.

6. DEFINICIONES

Activos físicos: Se consideran activos físicos todos aquellos bienes (muebles o inmuebles) adquiridos por la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR) o los provenientes de donaciones, tales como vehículos, equipos, maquinaria y similar, que estén definidos en los procedimientos contables como tal, y que son necesarios para el desarrollo de las funciones y actividades que realiza JUDESUR.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual para la Recepción, Registro, Uso y Control de los Bienes Duraderos de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR), 2015.
- **P-PRO-01 Proveeduría Institucional**
- **F-INV-01 Comprobante de Prueba de Funcionamiento de Activo Físico**
- **F-PRO-07 Reclamo a Proveedor**
- **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**
- **F-INV-02 Asignación de activos**
- **F-INV-03 Autorización salida de activos**
- **F-INV-04 Baja de activo**

•

8. DESCRIPCIÓN

Este procedimiento se rige según lo descrito en el Manual para la recepción, registro, uso y control de bienes duraderos de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR), cuya primera versión data de septiembre de 2015.

8.1. Este procedimiento tiene la siguiente estructura**:**

- Definición de parámetros de activos físicos (4.2.)
- Consideraciones para el ingreso inicial y apertura de expediente electrónico del activo (4.3.)
- Recepción y registro de activos (4.4.)
- Control de activos (4.5.)
- Retiro o baja de activo (4.6.)
- Mejoras de un activo (4.7.)

8.2. Definición de parámetros de activos físicos

8.2.1. Para la gestión de los activos físicos, la institución cuenta con el módulo del sistema SIAF-Avance denominado “Activos Fijos”.

8.2.2. El Encargado de Contabilidad debe parametrizar en este módulo aquellas cuentas contables y otros parámetros para crear asientos contables relacionados con cada tipo de activo. Cada tipo de activo debe estar asociado a la cuenta contable respectiva, según el catálogo contable aprobado por la institución. Dichas cuentas se utilizan para reflejar los diferentes movimientos que pueden afectar un activo. Toda la información necesaria para realizar esta actividad se encuentra descrita en el Manual del Sistema Informático SIAF-Avance, módulo “Activos Fijos”.

8.3. Consideraciones para el ingreso inicial y apertura de expediente electrónico del activo.

8.3.1. Los activos físicos se registran en primera instancia como una entrada a bodega según lo establecido en el P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas.

8.3.2. Una vez definida la asignación y uso, según lo descrito en este procedimiento, el Encargado de Bodega debe abrir el expediente electrónico de activo en el sistema SIAF-Avance, donde cada activo se identifica con un único número de manera automática. Este expediente inicia con el motivo denominado "Ingreso", que corresponde a la recepción del activo y a partir de este punto se van completando todos los campos y transacciones que ser realicen en el ciclo de vida del activo.

8.4. Recepción y registro de activos

8.4.1. El Encargado de Bodega o funcionario designado para tal efecto, debe verificar durante la recepción del activo que este cumple con las características, prestaciones y especificaciones técnicas descritas en la orden de compra (O.C.) y su soporte documental según lo especificado en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional** y comparándolo a su vez con lo descrito en la factura del proveedor y el soporte documental de la misma. Debe verificar entre otros datos lo siguiente:

- Nombre y razón social del proveedor
- Marca, modelo y serie del activo
- Cantidad, costo unitario y costo total de los productos.
- Especificaciones técnicas
- Manual técnico en idioma español
- Embalaje
- Certificado de garantía o similar

- Presentación general del activo

8.4.2. Para el caso del registro de una entrada de activo por donación, el Encargado de Bodega debe recibir la documentación respectiva, y con anterioridad el funcionario designado por la UE debe haber verificado que se cumple con la legislación aplicable a este tipo de eventos. El Encargado de Bodega debe indicar en el sistema informático esta situación en la pestaña denominada "tipos de adquisición".

8.4.3. En el caso de activos físicos que por su complejidad técnica ameriten realizar pruebas de arranque o un periodo de funcionamiento inicial de corto o medio plazo para comprobar su idoneidad (vehículos, equipos, máquinas, equipo informático y similares) estos serán recibidos de manera condicional y su recepción definitiva queda supeditada a que el funcionario designado por la UE dé su visto bueno a través del **F-INV-01 Comprobante de Funcionamiento de Activo Físico,** donde se deben detallar al menos los siguientes datos

- Fecha o periodo de la prueba
- Identificación de activo sujeto a prueba
- Personal técnico involucrado
- Lugar de realización de la prueba
- Detalle de la pruebas o actividades realizadas
- Parámetros o puntos inspeccionados o probados
- Resultado final
- Firma de aprobación

De manera general, la recepción de activos informáticos es responsabilidad del Encargado de TI, la recepción de vehículos, herramientas o dispositivos relacionados con la flota vehicular es responsabilidad del Encargado de Transporte.

8.4.4. Para el caso de activos en que se requiera contar con un manual técnico o documento similar, donde se describan las especificaciones técnicas, despiece del equipo, instrucciones de funcionamiento y mantenimiento y similares, este debe ser un elemento fundamental a considerar en la recepción a conformidad del activo, y debe de estar escrito en idioma español y preferiblemente en formato digital. Este documento debe ser validado por el funcionario que realiza la revisión técnica del activo y entregado de manera formal al Encargado de Control Documental de la institución, quien luego a petición de las jefaturas involucradas procede a la entrega de copias controladas al personal autorizado y pasa a ser parte de la biblioteca técnica de la institución.

8.4.5. Para todo activo deben solicitarse el certificado donde se especifican las condiciones de garantía. Estas en primera instancia son recepcionadas por el Encargado de Bodega, quien las remite al Encargado de Proveeduría para su custodia final, quien debe establecer un control y avisar a los involucrados cuando se acerque la fecha de vencimiento de dicha garantía.

8.4.6. En caso que no haya concordancia entre lo recibido y lo solicitado, el Encargado de Bodega elabora el **F-PRO-07 Reclamo a Proveedor** y lo envía por correo electrónico al Encargado de Proveeduría, y se procede según lo especificado en **P-PRO-01 Proveeduría Institucional.**

8.4.7. Una vez que se realiza la recepción a conformidad del activo, el Encargado de Bodega registra la recepción en el sistema informático, según lo detallado en **P-INV-01 Gestión de inventarios y bodegas**, y de manera inmediata comunica la recepción del mismo vía correo electrónico al Encargado de Proveeduría y al funcionario asignado por la UE que el activo se encuentra disponible para ser asignado.

8.4.8. La decisión de asignación de activo la realiza la Jefatura de la UE correspondiente donde va a ser utilizado el activo y consiste en establecer una responsabilidad sobre el activo a un funcionario específico y determinar el

centro de costo correspondiente, el cual comunica vía correo electrónico a Encargado de Bodega para que proceda a registrar dicha asignación en el SIAF-Avance, pestaña “asignación de activos”.

8.4.9. El Encargado de Bodega es el responsable de plaquear, es decir, identificar al activo con una placa donde se indique el número consecutivo asignado por el sistema y que identifica el objeto como un activo propiedad de la institución. El número de placa de activo lo genera automáticamente el sistema SIAF-Avance.

8.4.10. Procede a elaborar la placa metálica o adhesiva, según sea requerido, y a colocarla en un lugar visible del activo. Como proceso complementario, se debe marcar cada activo con marcador permanente en un lugar poco visible para que sirva como respaldo en caso que la placa con el número de patrimonio se desprenda del activo.

8.4.11. Registra en **F-INV-02 Asignación de activos** los datos referentes a número de placa, marca, modelo, serie, etc. y solicita la firma del colaborador al que se le ha asignado el activo.

8.4.12. En este mismo módulo se registran de ser necesarios el traslado o reasignación de un activo, definiendo un nuevo responsable y si es el caso cargando a un nuevo centro de costo.

8.4.13. Para controlar la salida y entrada de activos a las instalaciones de la institución, el oficial de seguridad debe ser informado con anterioridad por un funcionario autorizado, y debe anotar estos movimientos en el **F-INV-03 Autorización salida de activos**.

8.5. Control de activos

8.5.1. El funcionario receptor o usuario de los activos es responsable del buen uso y custodia de los activos recibidos para el desempeño de sus funciones, así como de dar aviso de manera inmediata por escrito a la Jefatura de la UE

donde está asignado el activo, sobre cualquier evento o situación que ocasione deterioro, avería, sustracción o similar. Se procederá según lo descrito en el Manual para la recepción, registro, uso y control de bienes duraderos de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR).

8.5.2. Como mínimo anualmente, el Encargado de Bodega, debe realizar una toma física de inventario de activos. Para ello, imprime las listas de activos del sistema informático SIAF-Avance y procede a hacer una comparativa entre la existencia teórica y la real, además de establecer de manera general el estado del activo. Para efectos de conciliación y revisión, puede consultar en el módulo "activos fijos" los movimientos que se han realizado a través de la vida útil de cada activo.

8.5.3. Para los equipos informáticos, solicita el apoyo del Encargado de TI, y para los vehículos y similares, del Encargado de Transporte.

8.5.4. Una vez realizado este ejercicio debe presentar un informe con los principales hallazgos a la Jefatura Administrativa Financiera para que se tomen las medidas del caso y proceder si es el caso a realizar los ajustes necesarios.

8.6. Retiro o baja de activo

8.6.1. El retiro de un activo puede darse, entre otros motivos, por:

- Obsolescencia tecnológica
- Avería o daño que imposibilite su reparación
- Pierda su función requerida a causa de un siniestro
- Cualquier otra causa que imposibilite su funcionalidad.

8.6.2. Todos los activos o sus partes que vayan a ser desechadas, deben incluirse siempre en el **F-INV-04 Baja de activo**, indicando al menos la fecha, el número de activo, su descripción, motivo del desecho y destino del desecho. El retiro de activos debe contar con la aprobación de la Dirección Ejecutiva, para ello las Jefaturas de UE deben enviar mediante oficio la información de los activos a desechar a Dirección Ejecutiva para su validación.

8.6.3. Para algunos tipos de desecho de activos, se deben tomar en cuenta ciertas consideraciones o buenas prácticas, las cuales se describen a continuación:

- Desechos biodegradables: son desechos susceptibles a la degradación biológica, por ejemplo: madera, papel, cartón y cuero.
- Desechos peligrosos: aquellos que por su composición química y características (inflamabilidad, toxicidad, reactividad u otros son peligrosos para la salud o el medio ambiente).
- Desechos electrónicos: cualquier equipo, elemento o componente residual que sea parte integral de un artefacto electrónico en el momento que se desecha.
- Desechos plásticos: cualquier material plástico debe estar limpio y en el caso de las botellas sin ningún tipo de líquido, para su entrega al gestor seleccionado.
- Desechos metálicos, serán entregados a un proveedor que esté autorizado para el reciclaje de este tipo de material. .

8.6.4. Todos los desechos deben ser vendidos o entregados según sea el caso a gestores de residuos que demuestren poseer el equipo y tecnología que permitan el apropiado tratamiento de los desechos, en la vertiente ambiental, de reciclaje y de seguridad. Para ello el gestor debe entregar a la institución sus atestados (certificación, reconocimiento o similar) y cada vez que retira desechos, un comprobante de lo que está recibiendo.

8.6.5. La venta de desechos se realizará bajo las condiciones establecidas por la institución y los pagos se deberán realizar en la caja central que tiene habilitada la institución.

8.6.6. Los activos que se den de baja, pueden ser también donados a otras instituciones según lo detallado en el Manual para la Recepción, Registro, Uso y Control de los Bienes Duraderos de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR), cumpliendo estrictamente con la legislación aplicable a esta situación.

8.6.7. Para aquellos activos donados, deben cumplimentarse el **F-INV-05 Donación de activos** y proceder a realizar la baja en el sistema informático SIAF-Avance.

8.7. Mejoras a un activo

8.7.1. Cualquier mejora realizada a un activo y que aumente el valor de éste, debe registrarse a través del sistema informático, en el apartado “mejoras”. Aquí se registra el valor de la mejora de forma separada al valor residual del activo, y por lo tanto, la depreciación se calcula de manera diferenciada.

9. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
01	31/03/16	Versión Inicial