

**GUÍA: DE-UPI-2021-0198**

**Guía para el levantamiento de procedimientos  
Versión 02**

## Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo General. ....	2
3. Objetivos Específicos. ....	3
4. Alcance. ....	3
5. Limitaciones. ....	3
6. Definiciones.....	4
7. Metodología para levantamiento de procedimientos.....	6
8. Referencias.....	18
9. Autores.....	19
10. Anexos.....	20

San José, 22 de junio del 2021



## **Guía institucional para el levantamiento de procedimientos**

### **1. Introducción.**

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

Este documento describe de forma sistémica el desarrollo de los procedimientos y el manual de procedimientos institucional, de forma tal que sirva como herramienta de trabajo para la documentación de las actividades de control y apoyar a la gestión institucional.

Asimismo, la guía permite mejorar la comunicación y coordinación entre las unidades organizacionales y sirve de apoyo para la capacitación del personal, al mejorar la calidad de la información, la estandarización de esta, y a su vez, permitir a usuarios internos y externos, el conocimiento preciso de las operaciones, trámites y servicios que se realizan.

### **2. Objetivo General.**

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



### **3. Objetivos Específicos.**

- 3.1 Identificar y documentar los procedimientos de las unidades organizacionales, en función de los procesos existentes.
- 3.2 Elaborar las pautas para un Manual Institucional de Procedimientos.
- 3.3 Contribuir a que las unidades organizacionales, mediante el levantamiento de procedimientos, coadyuven a mejorar sus mecanismos de control interno.
- 3.4 Servir de soporte para las capacitaciones del personal con el fin de buscar una mejor prestación de servicios y trámites institucionales.

### **4. Alcance.**

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

### **5. Limitaciones.**

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



El levantamiento de procedimientos se aplica de acuerdo a los lineamientos aquí indicados, establecidos considerando las guías de Mideplan, según las necesidades institucionales; sin embargo, en lo referente a diagramación se utiliza como referencia la simbología de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

## 6. Definiciones

- 6.1. **Archivo/almacenamiento:** Indica un resguardo y custodia de algún elemento del producto o servicio.
- 6.2. **Cambio en versiones:** representa una modificación significativa en algún elemento que compone la herramienta utilizada (ficha de proceso, ficha de procedimiento, manual de procesos, manual de procedimientos, entre otros).
- 6.3. **Cargo:** para fines de este documento, se refiere al nombre del puesto asignado a lo interno de la unidad organizacional responsable, de acuerdo a la jerga institucional.
- 6.4. **Control/Inspección:** Indica una verificación o supervisión del producto o servicio.
- 6.5. **Decisión:** Indica una acción a realizar ante una interrogación, en la cual hay dos caminos a seguir, “Sí” y “No” en función de la respuesta a la interrogante planteada.
- 6.6. **Demora:** Indica una espera del producto o servicio, que impide su continuidad de forma inmediata.
- 6.7. **Diagramación:** Herramienta analítica que describe de forma gráfica una sucesión de pasos.



- 6.8. **Distribución:** Implica los movimientos de un emisor hacia un receptor, en los diferentes tipos de pasos presentes en una diagramación.
- 6.9. **Ficha de procedimiento:** Se refiere al instrumento diseñado para el desarrollo de los procedimientos operativos institucionales, cuya responsabilidad es de la unidad organizacional encargada, de acuerdo a lo indicado en este documento.
- 6.10. **Guía para el levantamiento de procedimientos:** documento vinculante que establece los lineamientos a seguir para el levantamiento de las fichas de procedimientos y el manual de procedimientos institucional.
- 6.11. **Manual de procedimientos:** documento formal que contempla la recopilación integral de las fichas de procedimientos institucionales.
- 6.12. **Operación:** Indica una ejecución, cambio o modificación de un producto o servicio.
- 6.13. **Operación combinada:** Indica varias acciones ejecutadas a la vez, tales como, operar y controlar, transportar y controlar, entre otros.
- 6.14. **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 6.15. **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 6.16. **Transporte:** Indica el movimiento del producto o servicio de un lugar a otro.
- 6.17. **Unidad organizacional:** se refiere a la dirección, departamento, unidad o procesos organizacional encargado del levantamiento de procedimientos.



## 7. Metodología para levantamiento de procedimientos.

El levantamiento de procedimientos consta del desarrollo de todas las fichas de procedimiento institucionales y su incorporación dentro del manual de procedimientos, el cual, consiste en el compendio de estos documentos, por lo tanto, para el levantamiento de los procedimientos institucionales se utilizan dos herramientas, la ficha de procedimiento y el manual de procedimientos.

La ficha de procedimientos es el documento desarrollado por la unidad organizacional encargada de llevar a cabo las tareas o actividades y se encuentra directamente relacionado a los procesos de esta, por lo que, es responsabilidad de las diferentes direcciones, departamento, unidades o procesos organizacionales, su elaboración, revisión y aprobación. Asimismo, es competencia de estas documentarlos, custodiarlos, actualizarlos y divulgarlos a lo interno de su área.

Por otra parte, el desarrollo, seguimiento y control del manual de procedimientos institucionales; así como, la aprobación técnica de cada una de las fichas de procedimiento incluidas dentro de este, es competencia de la Unidad de Planificación Institucional, dado que este es un documento general que incluye todos los procedimientos institucionales (fichas de procedimiento), diseñados por las diferentes áreas organizacionales.

A fin de estandarizar los criterios para el desarrollo de estas herramientas, en el punto 7.1 se presentan los requerimientos que debe incluir una ficha de procedimientos y en el 7.2, lo referente al manual de procedimientos institucionales.

### 7.1. Ficha de procedimiento:

La elaboración, revisión y aprobación de las fichas de procedimiento indicadas en este punto, son responsabilidad de las distintas unidades organizacionales y



deben ser remitidos a la Unidad de Planificación Institucional para su respectiva revisión, análisis, aprobación técnicas y asignación de código. Es competencia de estas documentarlas, custodiarlas, actualizarlas y divulgarlas a lo interno de su área.

Para el diseño de los procedimientos institucionales mediante la herramienta de la ficha de procedimiento, se debe incluir la información que se presenta a continuación:

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

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

Logotipo	<b>Código del procedimiento</b>	Código Proceso asociado:	Página: 1 de x
	<b>Nombre del procedimiento</b>	Fecha vigencia: dd/mm/aaaa	Versión 01

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

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

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

**CSV-03-XXX**



Donde:

CSV: significa Consejo de Seguridad Vial

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

XXX: número consecutivo asociado al procedimiento, corresponde a un número único, asignado por la Unidad de Planificación Institucional, posterior a la aprobación técnica del documento.

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

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

7.1.1.4. El código de proceso asociado permite vincular el procedimiento creado con el o los procesos institucionales. Es importante señalar que no debe existir un procedimiento sino está vinculado a uno o varios procesos, que cuenten con la aprobación técnica previa de la Unidad de Planificación Institucional.

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





Por ejemplo, continuando con el caso anterior relacionado al procedimiento de la Junta Directiva con el nombre de “Registro de Directrices institucionales”, el código del proceso asociado corresponde al CSV-10-001, referente a la “Determinación de políticas y directrices institucionales”.

7.1.1.5. La página detalla la numeración del documento y debe llevar el siguiente formato: #página de #páginas totales, por ejemplo 1 de 10, esto indica que corresponde a la página 1 de un documento de 10 páginas.

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

7.1.1.7. La versión permite conocer la trazabilidad del documento, en cuanto a los cambios que se van presentado en este. Cada vez que se requiera un cambio en la versión vigente del procedimiento, la unidad organizacional responsable debe solicitarlo de forma escrita a la Unidad de Planificación Institucional, incluyendo la ficha de procedimientos con los ajustes requeridos, de forma tal que sea analizada y aprobada técnicamente por esta y asegurar que aquellos documentos obsoletos sean retirados de circulación, a fin de controlar su trazabilidad.

#### 7.1.2. Pie de página:

El pie de página únicamente se utiliza en la primera página y debe indicar el cargo (ver punto 6.3) de los funcionarios que elaboran, revisan y aprueban el documento; así como, su nombre completo y la respectiva firma digital, de acuerdo al siguiente formato:



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<hr/> <p>Nombre del responsable Cargo del funcionario</p>	<hr/> <p>Nombre del responsable Cargo del funcionario</p>	<hr/> <p>Nombre del responsable Cargo del funcionario</p>

Con el fin de llevar la trazabilidad y el control de los procedimientos institucionales, cada vez que se diseñe un procedimiento o se realice una modificación al documento vigente, una vez aprobada por parte del responsable de la unidad organizacional, este debe remitir a la Unidad de Planificación Institucional el original de dicho procedimiento, mediante documento formal.

Es importante considerar que no puede ser el mismo funcionario el que elabora, revisa y aprueba el documento. Se debe garantizar que al menos participen dos personas en su desarrollo, cumplimiento con las Normas de Control Interno referentes a la separación de funciones incompatibles; así como, a la autorización y aprobación.

El documento remitido por el responsable de la unidad organizacional, se archiva como parte de la gestión de aprobación técnica del procedimiento.

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

7.1.3.1. **Objetivo:** Describe el propósito para el cual fue diseñado el documento. Debe ser integrador, específico al procedimiento, realista e incluir la finalidad de este.



- 7.1.3.2. **Alcance:** Define los límites de aplicación del documento, hace referencia a las unidades, tareas u otros que afecten el documento. Debe ser específico del procedimiento de acuerdo a las responsabilidades establecidas dentro de este y el marco de acción en el cual se va a desarrollar.
- 7.1.3.3. **Fundamento Normativo:** son las disposiciones de carácter normativo o regulatorio que establecen y delimitan el proceso, procedimiento y los actos administrativos que lo componen. No implica la exclusión de normativa que de forma conexas, supletoria o remisorias deba aplicarse.
- 7.1.3.4. **Responsabilidades:** se detallan los cargos de los involucrados y su responsabilidad dentro del documento, de acuerdo a lo indicado en el punto 6.3.
- 7.1.3.5. **Definiciones:** Incluye vocabulario, conceptos, jerga institucional, abreviaturas y términos que se consideren necesarios para entender los procesos, procedimientos u otra información a la que haga referencia el documento. Se debe ordenar alfabéticamente y en forma consecutiva.
- 7.1.3.6. **Descripción del procedimiento:** Se realiza una descripción detallada de las actividades o tareas específicas que se llevan a cabo. Se deben redactar por puntos, en secuencia lógica y enumerada en forma consecutiva. Se redacta en prosa, en tercera persona singular y se debe iniciar con el responsable de realizar la actividad o tarea, el cual, corresponde a un único cargo; además, se debe ser exacto y evitar frases ambiguas.



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

No.	Versión	Descripción del cambio	Página	Fecha
1				

7.1.3.8. **Anexos:** En esta sección se incluyen elementos adicionales, como por ejemplo diagramación del procedimiento, formatos, fotografías, gráficos, tablas, ejemplos específicos, formularios, manuales de usuario, instructivos, referencias bibliográficas u otras consideraciones adicionales, que permitan una mejor comprensión y control del documento.

7.1.3.8.1. **Diagramación:** Este punto es opcional al procedimiento y se utiliza en los casos en que la administración así lo requiera o sea necesario para esta; sin embargo, en caso de incorporarse debe incluirse dentro de los anexos y bajo el siguiente formato:

Descripción	Símbolo	Descripción	Símbolo	Descripción	Símbolo
Operación	○	Control/Inspección	□	Distribución	↕
Transporte	⇒	Archivo/Almacenamiento	▽	Operación combinada	⊗
Demora/Espera	D	Decisión	◇		⊞
<b>Descripción</b>		<b>Responsables</b>			
1					
2					
3					
4					

En la columna de descripción se debe indicar el detalle general de cada uno de los puntos mencionados en el apartado 7.1.3.6 “Descripción del



procedimiento” (utilizando verbos en infinitivos para el inicio de la descripción).

Las columnas de responsables hacen referencia al cargo de los funcionarios encargados de realizar cada una de las actividades o tareas detalladas en la columna de descripción, de acuerdo a lo indicado en el punto 6.3.

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

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

**7.1.3.9. Formato de la ficha de procedimiento:** es proporcionado por la Unidad de Planificación Institucional, de acuerdo a los requerimientos que esta establezca, se debe respetar el formato definido.

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

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



## 7.2. Manual de Procedimientos:

Una vez levantados los procedimientos de cada una de las unidades organizacionales, de acuerdo al punto 7.1, se debe diseñar el Manual de Procedimientos a nivel institucional, el cual, es un único documento compuesto por todos los procedimientos desarrollados y es responsabilidad de la Unidad de Planificación Institucional.

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

7.2.1. **Portada:** Debe contener al menos el logotipo y nombre de la institución, el código y título del manual, fecha de vigencia, versión del documento, número de página, responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

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

**CSV-02-xxx**

Donde:

CSV: significa Consejo de Seguridad Vial

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

XXX: número consecutivo asociado al manual, suministrado por la Unidad de Planificación Institucional.

Ejemplo:



CSV-02-001: Manual Institucional de Procesos.

CSV-02-002: Manual Institucional de Procedimientos.

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

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

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

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

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

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

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

Código Procedimiento	Nombre Procedimiento	Unidades organizacional relacionada



Las definiciones del código del procedimiento y el nombre del procedimiento, se describieron en el apartado 7.1.1 “Encabezado”, de este documento.

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

El detalle de cada una de las fichas de los procedimientos, se puede desplegar de manera digital a través de este punto del manual.

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

**7.2.10. Distribución:** Se debe describir la forma en que se va a realizar la distribución del Manual de Procedimientos.

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

**7.2.12. Elaboración y control de los cambios:** Es necesario especificar la unidad organizacional responsable del registro y control de los cambios, así como, la forma como se van a llevar a cabo.

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





No.	Versión	Descripción del cambio	Página	Fecha
1				

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

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

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

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

## 8. Referencias

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

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

**9. Autores.**

**Guía elaborada por:**

---

**Bach. Bryan Acuña Chavarría.**  
**Analista, Unidad de Planificación  
Institucional**

---

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

---

**Bach. Dennis Ruiz Hidalgo.**  
**Analista, Unidad de Planificación  
Institucional**

---

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

**Guía revisada por:**


---

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



## 10. Anexos

### Anexo N° 10.1 Formato Ficha de Procedimientos.

 Consejo de Seguridad Vial COSEVI	<b>Código de Procedimiento</b>	Código proceso asociado: CSV-10-xxx	Página: 1 de 3
	<b>Nombre del procedimiento</b>	Fecha vigencia: dd/mm/aaaa	Versión 01

#### 1. Objetivo

#### 2. Alcance

#### 3. Fundamento Normativo

3.1

3.2

#### 4. Responsabilidades

4.1

4.2

#### 5. Definiciones

5.1

5.2

#### 6. Descripción del procedimiento

6.1

6.2

6.2.1

<b>Elaborado por:</b>  _____ Nombre del responsable Cargo del funcionario	<b>Revisado por:</b>  _____ Nombre del responsable Cargo del funcionario	<b>Aprobado por:</b>  _____ Nombre del responsable Cargo del funcionario
---	--	--



	<b>Código de Procedimiento</b>  <b>Nombre del procedimiento</b>	<b>Código proceso asociado:</b> CSV-10-xx	<b>Página:</b> 2 de 3
		<b>Fecha vigencia:</b> dd/mm/aaaa	<b>Versión:</b> 01

**7. Control de cambios.**

No.	Versión	Descripción del cambio	Página	Fecha
1				

**8. Anexos**

**8.1 Diagramación**

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



**Consejo de  
Seguridad Vial  
COSEVI**

**Dirección Ejecutiva**

**Unidad de Planificación  
Institucional**

## **Anexo N° 10.2. Formato Manual de Procedimientos**



**Consejo de  
Seguridad Vial  
COSEVI**

**Dirección Ejecutiva**

**Unidad de Planificación  
Institucional**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Versión:	Fecha Vigencia:
<i>Analistas Unidad de Planificación Institucional Dirección Ejecutiva</i>	<i>Jefatura Unidad de Planificación Institucional Dirección Ejecutiva</i>	<i>Director Dirección Ejecutiva</i>	001	dd/mm/aa aa

# **CSV-02-002**

## **Manual de Procedimientos del Consejo de Seguridad Vial**

Dirección Ejecutiva | Unidad de Planificación Institucional | dd/mm/aaaa



(506) 2522-0900  
www.csv.go.cr



**Tabla de Contenido**

Introducción.....	3
1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Definiciones.....	4
3.1.....	4
3.2.....	4
4. Procedimientos.....	4
5. Elaboración, aprobación, emisión y control de documentos.....	4
5.1.....	4
6. Distribución.....	4
7. Incorporación de cambios.....	5
8. Elaboración y control de los cambios.....	5
9. Copias no controladas.....	5
10. Referencias.....	5
11. Anexos.....	5

**Introducción**





**1. Objetivo**

**2. Alcance**

**3. Definiciones**

3.1.

3.2.

**4. Procedimientos**

Código Procedimiento	Nombre Procedimiento	Unidades organizacional relacionada

**5. Elaboración, aprobación, emisión y control de documentos**

5.1.

**6. Distribución**



**7. Incorporación de cambios**

**8. Elaboración y control de los cambios**

**9. Copias no controladas**

**10. Referencias**

**11. Anexos**