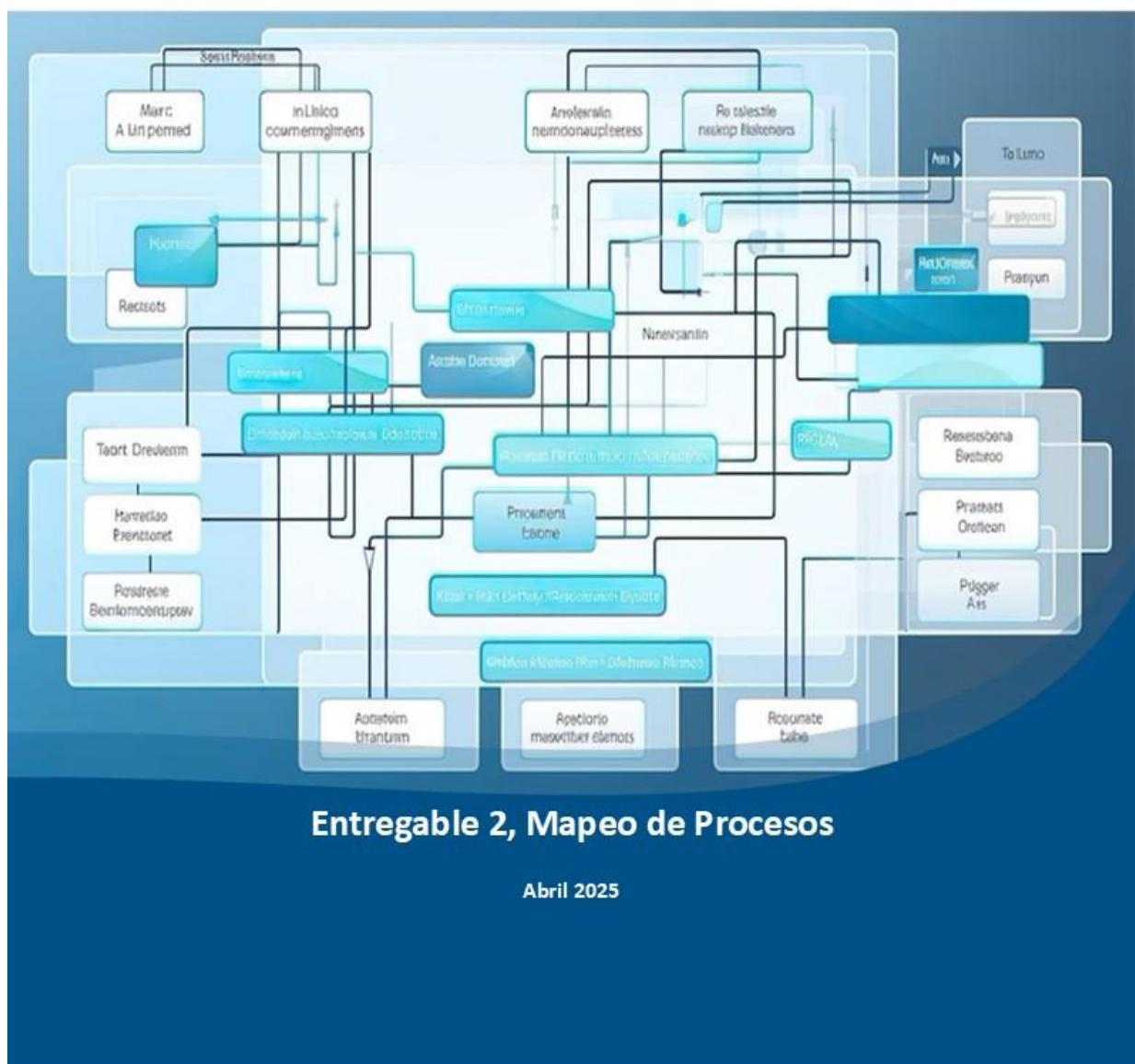




## Mapa de Procesos



La calidad no se improvisa.



## CONTENIDO:

<b>1.</b>	<b><i>Introducción</i></b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b><i>Objetivo general del informe</i></b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b><i>Alcance del informe</i></b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b><i>Metodología</i></b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b><i>Mapeo de Procesos</i></b>	<b>7</b>
<b>5.1.</b>	<b><i>Departamento Financiero Contable</i></b>	<b>7</b>
5.1.1.	Diagrama de Proceso Financiero Contable.....	7
5.1.2.	Diagrama SIPOC Proceso Financiero Contable .....	8
<b>5.2.</b>	<b><i>Departamento de Recursos Humanos</i></b>	<b>9</b>
5.2.1.	Diagrama de Proceso Gestión de Recursos Humanos .....	9
5.2.2.	Diagrama SIPOC Proceso Gestión de Recursos Humanos .....	11
<b>5.3.</b>	<b><i>Departamento de Archivo Central</i></b>	<b>12</b>
5.3.1.	Diagrama de Proceso de Gestión de Archivo.....	12
5.3.2.	Diagrama SIPOC Proceso de Gestión de Archivo .....	13



**Índice de cuadros:**

Cuadro 1 Listado de entrevistas para levantamiento de información.....	6
Cuadro 2, Diagrama SIPOC del Proceso Financiero Contable .....	8
Cuadro 3, Diagrama SIPOC del Proceso de Gestión de Recursos Humanos.....	12
Cuadro 4, Diagrama SIPOC del Proceso de Gestión de Archivo .....	13

**Índice de Figuras:**

Figura 1, Diagrama de Proceso Financiero Contable .....	7
Figura 2, Diagrama de Proceso Gestión de Recursos Humanos.....	9
Figura 2, Diagrama de Proceso Gestión de Recursos Humanos.....	10
Figura 3, Diagrama de Proceso Gestión de Archivo .....	12



## 1. Introducción

El Patronato Nacional de la Infancia (PANI), es una institución pública que se encarga de proteger y promover los derechos de las personas menores de edad. El PANI cuenta con varios departamentos que realizan funciones administrativas y operativas para cumplir con su misión. Sin embargo, estos departamentos requieren de una mejora continua en sus procesos y procedimientos, para optimizar el uso de los recursos y garantizar la calidad de los servicios.

En este sentido, la institución necesita establecer, de manera práctica y eficiente, los procesos y procedimientos de la gestión financiera, para lo cual se someterán a revisión los procesos y procedimientos de los departamentos Financiero Contable, Recursos Humanos y Archivo Central.

En esta fase, como parte de la primera etapa entregable dos, se realiza el mapeo de procesos actual para los departamentos Financiero Contable, Recursos Humanos y Archivo Central.

## 2. Objetivo general del informe

Identificar y levantar los procesos para los departamentos Financiero Contable, Recursos Humanos y Archivo Central del Patronato Nacional de la Infancia.

## 3. Alcance del informe

Los procesos de los Departamentos Financiero Contable, Recursos Humanos y Archivo Central del Patronato Nacional la Infancia.

## 4. Metodología

Con la finalidad de realizar el mapeo de procesos, QCS realiza una recolección de información in situ, previa coordinación con el personal y las dependencias del Patronato Nacional de la Infancia que cubre el estudio, contando para este fin con el visto bueno de las jefaturas correspondientes.



Para la obtención de la información se utiliza la técnica de entrevista. Un detalle de las entrevistas realizadas se muestra en el siguiente cuadro.

Funcionario	Área	correo	Fecha
Cristina Valverde Hidalgo	Departamento Financiero Contable	cvalverde@pani.go.cr	19/2/2025
Rosemary Elizondo Villalobos	Departamento Financiero Contable	relizondo@pani.go.cr	19/2/2025
Carlos Segura Aguilar	Departamento Financiero Contable	csegura@pani.go.cr	19/2/2025
Guillermo Rojas Chavarría	Departamento Financiero Contable	grojas@pani.go.cr	19/2/2025
Carlos Molina	Departamento Financiero Contable	cmolina@pani.go.cr	19/2/2025
Casilda Cubero	Departamento Financiero Contable	ccubero@pani.go.cr	19/2/2025
Mirgiana Mora Madrigal	Departamento Financiero Contable	mmoram@pani.go.cr	21/2/2025
Juan González Acosta	Departamento Financiero Contable	jagonzalez@pani.go.cr	21/2/2025
Nery Gutiérrez Barrantes	Departamento Financiero Contable	ngutierrez@pani.go.cr	21/2/2025
Emilce Cerdas Chaves	Departamento Financiero Contable	etcerdas@pani.go.cr	21/2/2025
Mirgiana Mora Madrigal	Departamento Financiero Contable	mmoram@pani.go.cr	21/2/2025
Pablo Castillo Ovares	Departamento Financiero Contable	pcastillo@pani.go.cr	21/2/2025
Guillermo Fallas Barrantes	Departamento Financiero Contable	gfallas@pani.go.cr	21/2/2025
Douglas Morales Navarro	Departamento Financiero Contable	dmoralesn@pani.go.cr	21/2/2025
José Miguel Oviedo Castro	Departamento Financiero Contable	ioviedo@pani.go.cr	21/2/2025
Gabriela Saborío Venegas	Departamento Financiero Contable	gsaborio@pani.go.cr	21/2/2025
David Sossa Soto	Departamento Financiero Contable	dsossa@pani.go.cr	21/2/2025
Gabriela Jiménez Sancho	Departamento Financiero Contable	gjimenez@pani.go.cr	21/2/2025
Illiana Salazar Cubillo	Departamento Financiero Contable	isalazar@pani.go.cr	21/2/2025
Lorena León Carvajal	Departamento de Recursos Humanos	lleon@pani.go.cr	4/3/2025
Nancy Carballo Sandoval	Departamento de Recursos Humanos	ncarballo@pani.go.cr	4/3/2025
Marvin Fernández Hernández	Departamento de Recursos Humanos	mfernandez@pani.go.cr	4/3/2025
José Rodríguez Hernández	Departamento de Archivo Central	jfrodriguez@pani.go.cr	17/3/2025
Yesenia Castillo Villalta	Departamento de Archivo Central	ycastillo@pani.go.cr	17/3/2025



Funcionario	Área	correo	Fecha
Yesenia Castillo Villalta	Departamento de Archivo Central	ycastillo@pani.go.cr	18/3/2025
Michael Vargas Vásquez	Departamento de Archivo Central	mjvargas@pani.go.cr	18/3/2025
Marisela Barboza	Departamento de Recursos Humanos	mbarboza@pani.go.cr	25/3/2025
Karla Castro	Departamento de Recursos Humanos	kcastro@pani.go.cr	25/3/2025
Grettel Rodríguez	Departamento de Recursos Humanos	grodirguezs@pani.go.cr	25/3/2025
María Sáenz Zúñiga	Departamento de Recursos Humanos	msaenz@pani.go.cr	25/3/2025
Jennifer Rodríguez	Departamento de Recursos Humanos	jrodriguez@pani.go.cr	25/3/2025
Yendri Vanessa Víquez Muñiz	Departamento de Recursos Humanos	yviquez@pani.go.cr	25/3/2025
Marianela Morales Guzmán	Departamento de Recursos Humanos	mmorales@pani.go.cr	25/3/2025
Carolina Solano Sáenz	Departamento de Recursos Humanos	csolano@pani.go.cr	25/3/2025
Marcela Vindas Siliézar	Departamento de Recursos Humanos	mvindas@pani.go.cr	25/3/2025
Viviana Villalta Araya	Departamento de Recursos Humanos	vivillaltaa@pani.go.cr	25/3/2025

Cuadro 1 Listado de entrevistas para levantamiento de información



## 5. Mapeo de Procesos

El diagrama de procesos es una herramienta que permite representar gráficamente las actividades que lo componen, mostrando la secuencia e interacción entre estas. En el presente informe, se presentan los procesos en un nivel 0, siendo este un panorama básico de todo el proceso que se está modelando y se detalla por medio de un nivel 1, brindando un detalle mayor. En los casos en que se requiera un mayor detalle, se presenta un nivel 2 e inclusive un nivel 3 de dichos procesos.

Un complemento del diagrama de procesos es el diagrama SIPOC, o diagrama de entradas y salidas, siendo este una herramienta utilizada en la gestión de procesos para identificar y visualizar los elementos clave de un proceso, SIPOC significa Suppliers (proveedores), Inputs (entradas), Process (proceso), Outputs (salidas) y Customers (clientes).

Con respecto al diagrama SIPOC, este se muestra de manera informativa.

### 5.1. Departamento Financiero Contable

#### 5.1.1. Diagrama de Proceso Financiero Contable

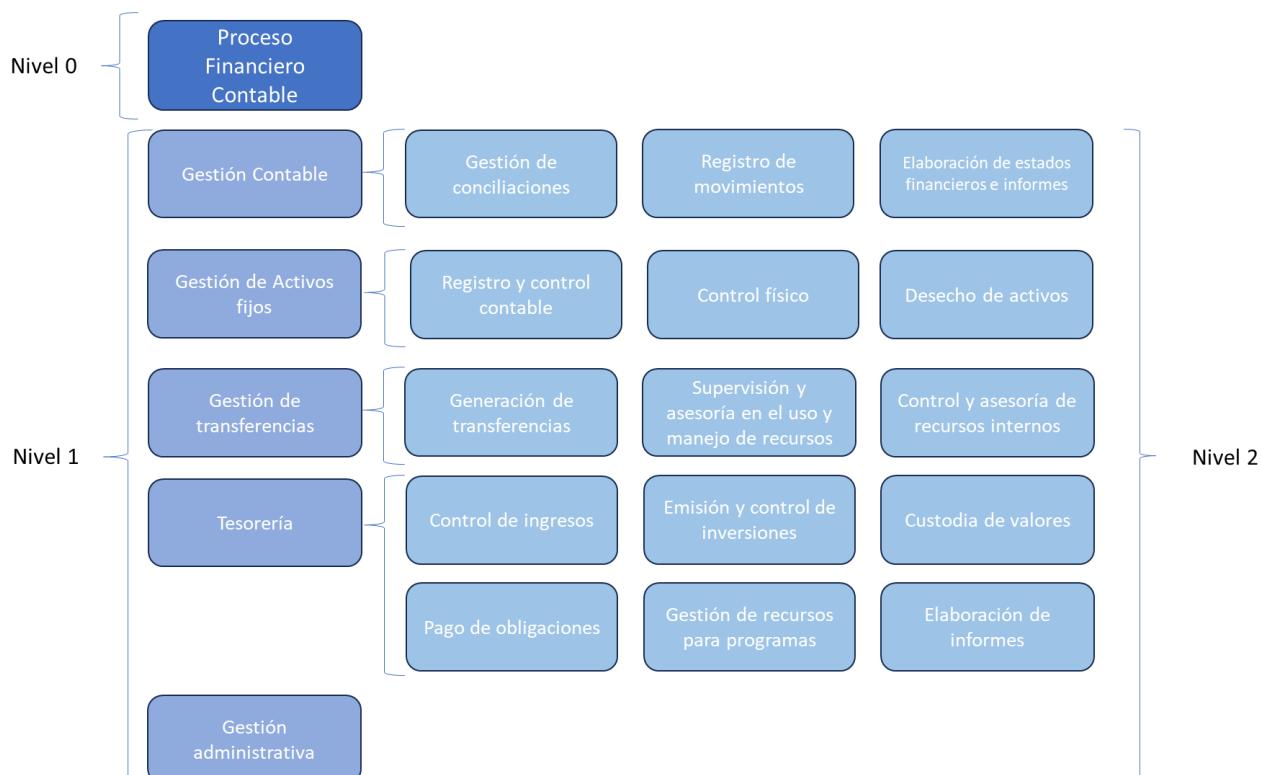


Figura 1, Diagrama de Proceso Financiero Contable



### 5.1.2. Diagrama SIPOC Proceso Financiero Contable

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Unidades del PANI</li> <li>-Presidencia Ejecutiva</li> <li>-Gerencia Administrativa</li> <li>-Contraloría General de la República</li> <li>-MIDEPLAN</li> <li>-Ministerio de Hacienda</li> <li>-Entidades financieras</li> <li>-Asamblea Legislativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Facturas y comprobantes contables</li> <li>-Registro de bienes e inventarios</li> <li>-Información sobre transferencias y convenios</li> <li>-Solicitudes de pagos y anticipos</li> <li>-Normativa financiera y contable vigente</li> <li>-Estados de cuenta bancarios</li> <li>-Resoluciones internas o externas</li> <li>-Documentación soporte para registros</li> <li>-Información presupuestaria</li> <li>-Cierres contables periódicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Contable: registro y control de transacciones financieras, conciliaciones, estados contables</li> <li>-Gestión de Activos: control de inventario, registro y depuración de activos fijos</li> <li>-Gestión de Transferencias: ejecución de transferencias a Sujetos Privados Beneficiarios, y personas menores beneficiarias según convenios</li> <li>- Tesorería: ejecución de pagos, manejo de cuentas bancarias, custodia de fondos, conciliaciones bancarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estados financieros</li> <li>-Registros contables actualizados</li> <li>-Informes de ejecución financiera</li> <li>-Reportes de transferencias</li> <li>-Inventario actualizado de activos</li> <li>-Comprobantes de pagos</li> <li>-Conciliaciones bancarias</li> <li>-Información remitida a entes fiscalizadores</li> <li>- Cierre contable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Unidades del PANI</li> <li>-Presidencia Ejecutiva</li> <li>-Gerencia - Contraloría General de la República</li> <li>-Ministerio de Hacienda</li> <li>-Auditoría Interna</li> <li>-Proveedores y beneficiarios externos</li> <li>-Tesorería Nacional</li> </ul>

Cuadro 2, Diagrama SIPOC del Proceso Financiero Contable



## 5.2. Departamento de Recursos Humanos

### 5.2.1. Diagrama de Proceso Gestión de Recursos Humanos

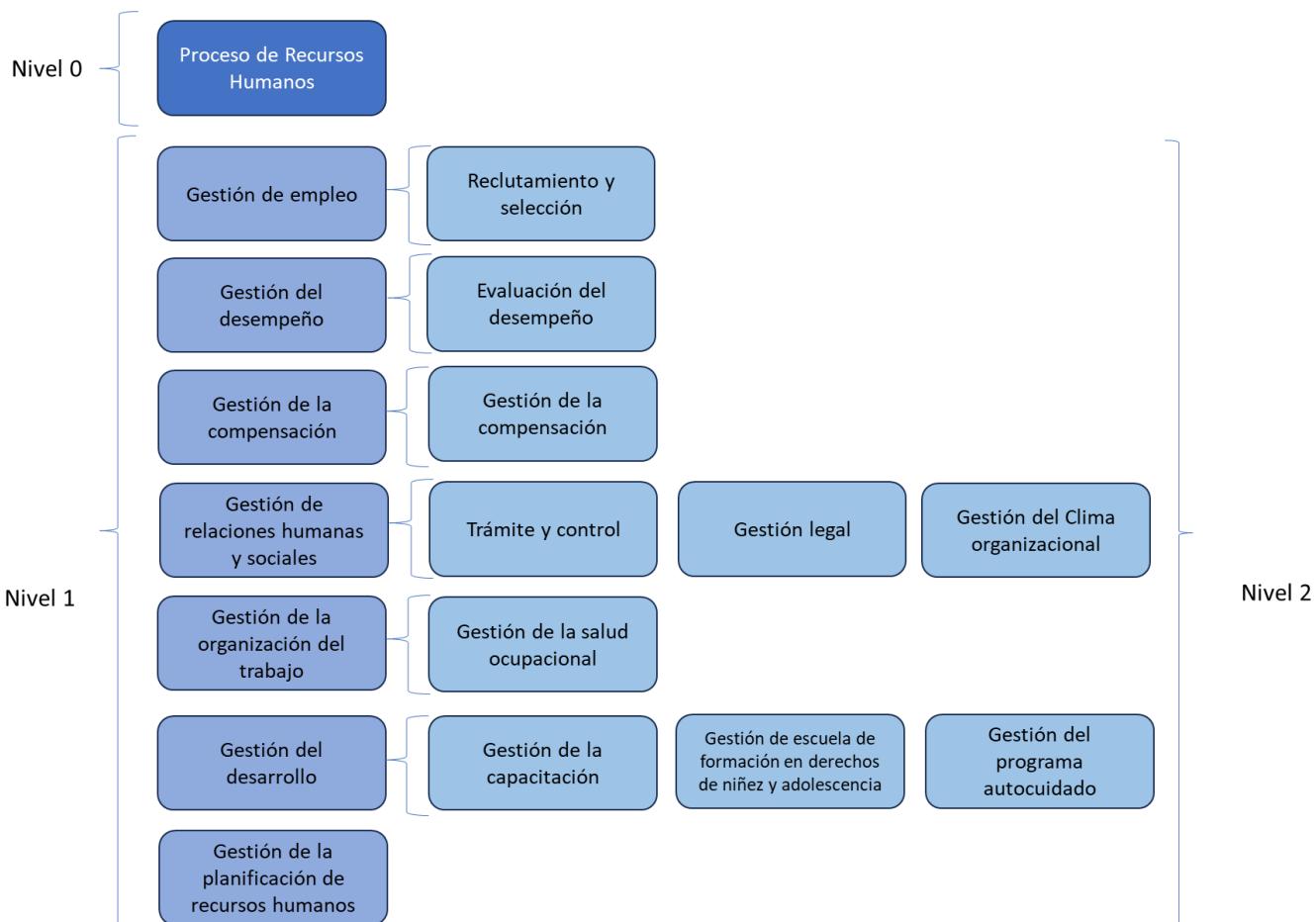


Figura 2, Diagrama de Proceso Gestión de Recursos Humanos





Figura 3, Diagrama de Proceso Gestión de Recursos Humanos



### 5.2.2. Diagrama SIPOC Proceso Gestión de Recursos Humanos

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clients
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presidencia Ejecutiva</li> <li>-Gerencia Administrativa</li> <li>-Unidades del PANI</li> <li>-Personas funcionarias del PANI</li> <li>-Contraloría General de la República</li> <li>-Oferentes externos</li> <li>-Dirección General de Servicio Civil (DGSC)</li> <li>-MIDEPLAN</li> <li>-CCSS</li> <li>-INS</li> <li>-Ministerio de Hacienda</li> <li>-Asamblea Legislativa</li> <li>- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</li> <li>-Consejo de Salud Ocupacional</li> <li>-Ministerio de Salud</li> <li>-Subprocesos de GTH</li> <li>-Poder Judicial</li> <li>-Presidencia de la República</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitudes de nombramientos, licencias y vacaciones</li> <li>-Requisitos para participación en concursos</li> <li>-Expedientes personales</li> <li>-Normativa laboral vigente</li> <li>-Instrucciones de la DGSC y MIDEPLAN</li> <li>-Datos de asistencia y control horario</li> <li>-Información salarial y deducciones</li> <li>-Informes de medición de clima organizacional</li> <li>-Solicitud de atención y análisis de situaciones en materia de salud y seguridad laboral</li> <li>-Resultados de evaluaciones de desempeño</li> <li>-Solicitudes de concurso y perfiles requeridos</li> <li>-Diagnósticos ocupacionales</li> <li>-Consulta legal</li> <li>-Requerimientos de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trámite y Control: licencias, permisos, acciones de personal, control de asistencia. Gestión de vacaciones</li> <li>-Análisis Ocupacional: levantamiento y actualización de perfiles, descripción de puestos</li> <li>-Gestión de la compensación: elaboración de planilla, ajustes salariales, deducciones y pagos extraordinarios, trámite y control de nombramientos, nóminas especiales (liquidaciones, aguinaldo, pago de tiempo extraordinario, cuentas por cobrar a funcionarios y salario escolar entre otras)</li> <li>- Clima Organizacional: estudios de clima organizacional, actividades de seguimiento y acompañamiento de clima organizacional para la gestión del cambio</li> <li>-Reclutamiento y Selección: concursos, revisión de cumplimiento de requisitos, entrevistas, aplicación de pruebas teóricas, de competencias y psicológicas/psicométricas, selección y contratación. Aplicación de evaluación desempeño de sustituciones</li> <li>-Salud Ocupacional: diagnóstico y planes de prevención de los riesgos laborales, coordinación y ejecución de campañas preventivas en salud y seguridad laboral, gestión para la preparación y respuesta ante emergencias y del programa de salud ocupacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal nombrado o cesado</li> <li>-Acciones de personal emitidas</li> <li>-Planillas procesadas y tramitadas</li> <li>-Reportes de la gestión del proceso</li> <li>-Perfiles de puesto actualizados</li> <li>-Informes de clima organizacional</li> <li>-Informes para entidades externas en general</li> <li>-Evaluaciones de desempeño</li> <li>-Concursos gestionados y resolución de nombramientos</li> <li>-Planes de acción en cuanto a la gestión de riesgos laborales, los cuales pueden incluir informes con criterio técnicos</li> <li>-Información remitida a entidades externas (CCSS, INS, Hacienda, etc.)</li> <li>-Consulta legal atendida</li> <li>-Capacitaciones realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personas funcionarias del PANI</li> <li>-Unidades del PANI</li> <li>-Presidencia Ejecutiva</li> <li>-Gerencia Administrativa</li> <li>-Contraloría General de la República</li> <li>-DGSC y MIDEPLAN</li> <li>-Ministerio de Hacienda</li> <li>-CCSS e INS</li> <li>-Ministerio de Salud</li> <li>-Consejo de Salud Ocupacional</li> <li>-Subprocesos de GTH</li> </ul>



Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clients
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión legal: atender consultas de los demás subprocesos de GTH</li> <li>-Gestión de la capacitación: Gestión de la atención de las necesidades de capacitación</li> </ul>		

Cuadro 3, Diagrama SIPOC del Proceso de Gestión de Recursos Humanos

## 5.3. Departamento de Archivo Central

### 5.3.1. Diagrama de Proceso de Gestión de Archivo

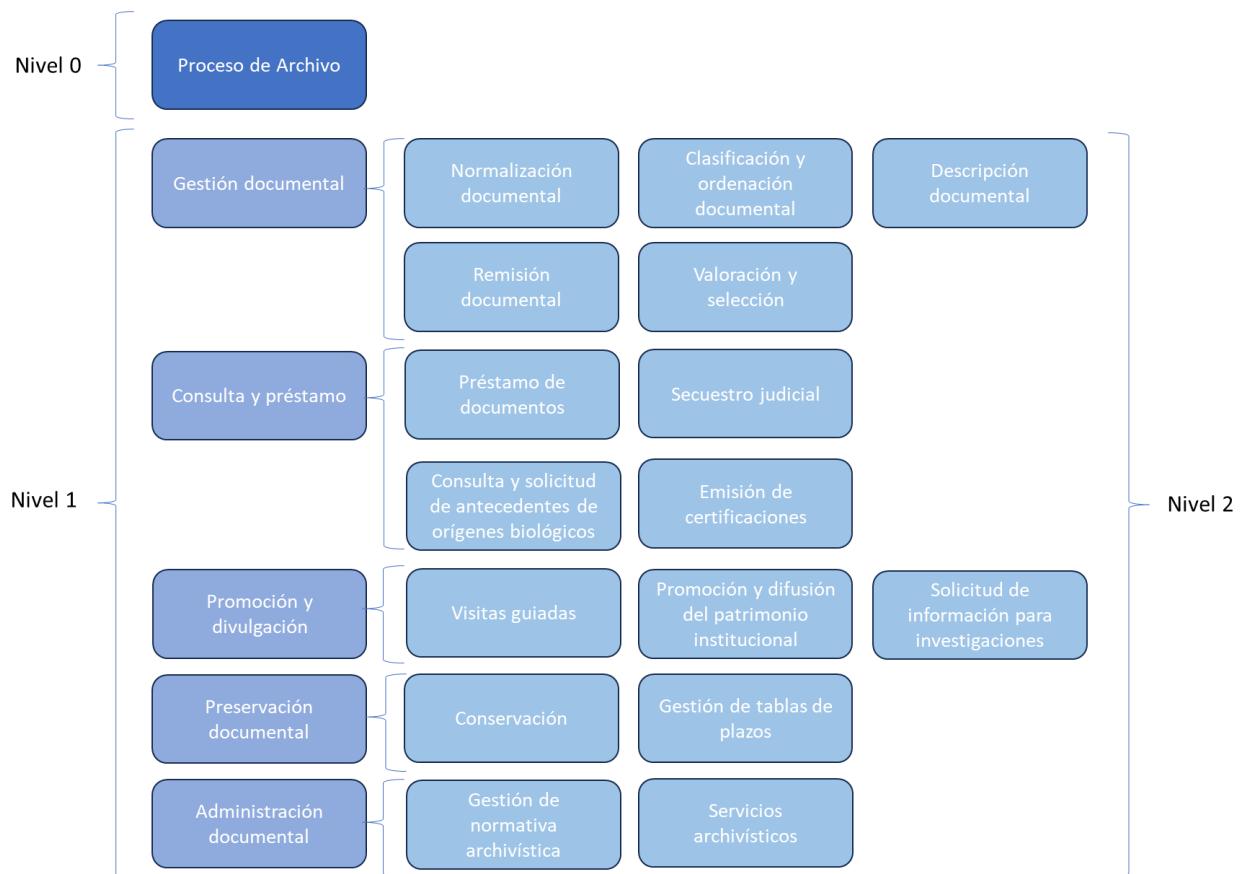


Figura 4, Diagrama de Proceso Gestión de Archivo



### 5.3.2. Diagrama SIPOC Proceso de Gestión de Archivo

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Unidades del PANI</li> <li>-Presidencia Ejecutiva</li> <li>-Gerencia Administrativa</li> <li>-Instituciones externas</li> <li>-Archivo Nacional</li> <li>-Asamblea Legislativa</li> <li>-Ciudadanía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Documentos físicos y digitales</li> <li>-Lineamientos institucionales sobre archivo</li> <li>-Solicitudes de consulta o préstamo</li> <li>-Inventarios documentales</li> <li>-Normativa nacional de archivo</li> <li>-Información para divulgación</li> <li>-Planes de conservación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión Documental: recepción, clasificación, organización, foliado y registro de documentos</li> <li>-Consulta y Préstamo de Documentos: atención de solicitudes, entrega, seguimiento y devolución</li> <li>-Promoción y Divulgación: campañas informativas sobre el valor documental, servicios y normativa</li> <li>-Preservación Documental: control de condiciones ambientales, conservación preventiva y restauración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Documentos organizados y clasificados</li> <li>-Registros de préstamos y consultas</li> <li>-Campañas de sensibilización y material informativo</li> <li>-Documentación preservada y restaurada</li> <li>-Cuadros de clasificación documental actualizados</li> <li>-Eliminación documental validada y registrada</li> <li>-Informes técnicos y de cumplimiento</li> <li>-Transferencias documentales a Archivo Nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Unidades del PANI</li> <li>-Presidencia Ejecutiva</li> <li>-Gerencia Administrativa</li> <li>-Archivo Nacional</li> <li>-Ciudadanía</li> </ul>

Cuadro 4, Diagrama SIPOC del Proceso de Gestión de Archivo

