

**PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACIÓN EN EL
CONGLOMERADO FINANCIERO BCR**

**Gestión de Recursos
Administración de Capital Humano**

Tabla de contenido

I.	Propósito	3
II.	Alcance.....	3
III.	Documentos de referencia.....	3
IV.	Definiciones	4
1.	Diagnóstico de necesidades de capacitación	5
2.	Planeamiento de cursos y talleres internos	8
3.	Oferta específica para un evento de capacitación	10
4.	Contratación de cursos externos	11
5.	Administración de los salones internos.....	17
6.	Elaboración de talleres internos y externos	18
7.	Contratación de servicios para la alimentación	22
8.	Solicitud de becas	25
9.	Reintegro de costos asumidos por el becado	27
10.	Conclusión del programa de estudios por parte del becado.....	29
11.	Modificación de la beca de beneficio económico a financiamiento de estudios	30
12.	Solicitud de cursos o pasantías en el exterior	32
13.	Compra de tiquetes aéreos y timbres	36
14.	Cálculo de viáticos.....	39
15.	Seguro de viajes	40
16.	Liquidación de gastos	41
17.	Convocatoria para un evento de inducción.....	42
18.	Logística del evento de inducción.....	43
19.	Desarrollo del evento de inducción.....	44
20.	Evaluación del comportamiento observado	47
21.	Simulación de casos.....	48
22.	Revisión del programa de inducción.....	49

I. Propósito

El propósito de este procedimiento es establecer los pasos que deben seguir los solicitantes y los encargados de tramitar capacitación para el Conglomerado Financiero BCR.

II. Alcance

Está dirigido para los servidores del Conglomerado Financiero BCR que soliciten algún tipo de capacitación.

III. Documentos de referencia

Ley orgánica del Sistema Bancario Nacional, n.º 1647

Ley de contratación administrativa, n.º 7494

Ley general de control interno, n.º 8292

Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, n.º 8422

Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos

Reglamento sobre los viajes al exterior de los servidores del conglomerado BCR, REG-GRE-ACH-21-07-11

Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR, MAC-GCU-CRE-56-04-13

Disposiciones administrativas para el reconocimiento de alimentación, hospedaje y transporte de taxi en el territorio nacional de las servidoras y los servidores del Conglomerado Financiero BCR, DISP-GRE-ACH-23-05-12

IV. Definiciones

Beca: beneficios económicos de carácter temporal que concede el Conglomerado Financiero BCR a sus servidores, según los intereses del Conglomerado, para cubrir los costos del plan de estudios a nivel de bachillerato o licenciaturas universitarias, maestría y doctorado. En el caso de las becas de maestría y doctorado, es indispensable el dominio del idioma inglés a nivel conversacional, para lo cual se realizarán los test que correspondan. El beneficio lo será para iniciar un plan de estudios o bien para concluir uno ya iniciado. Asimismo la beca se puede aplicar también para cursar programas de idiomas extranjeros que sean de interés del Conglomerado Financiero BCR.

Control de gastos de la gerencia al (MM) (AAAA): es un archivo en excel, creado específicamente para realizar el control del presupuesto. Las siglas (MM) hacen referencia al mes, y las siglas (AAAA) se refieren al año que se analiza.

Cursos a distancia: no requieren la asistencia física del participante a todas las lecciones, sino sólo a las tutorías que se programen, se brindan a través de libros, prácticas, foros u otros.

Cursos en el exterior: capacitación fuera de Costa Rica y requiere inscripción.

Cursos externos: eventos de capacitación presencial, fuera de las instalaciones del BCR.

Cursos internos: los recursos para estos eventos son del BCR.

Cursos por aprobación: requieren la participación del servidor y tienen una nota al final.

Cursos por participación: requieren la participación del servidor.

DNC: Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

Pasantías: experiencias de capacitación que consisten en una visita, reunión u observación en algún banco o institución fuera de Costa Rica, no requiere inscripción; pero sí la coordinación entre las partes.

Seminarios: eventos de capacitación expositivos, fuera de las instalaciones del Banco de Costa Rica.

Talleres: eventos de capacitación compuestos por teoría y práctica.

1. Diagnóstico de necesidades de capacitación

Paso 1

Responsable: gerente de área gestión de capital humano

Nota: Estas actividades las puede realizar el supervisor de operaciones capital humano

Actividad 1

Distribuir las oficinas o áreas del Conglomerado Financiero BCR entre los ejecutivos de servicio de capital humano.

Paso 2

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 2

Coordinar la reunión con los directores de cada área de acuerdo a la cartera de clientes asignada.

Nota: A esta reunión se debe convocar al gerente de área gestión de capital humano.

Paso 3

Responsable: gerente de área gestión de capital humano

Actividad 3

Explicar a los directores como deben levantar la información de la detección de necesidades de capacitación y tienen 8 días hábiles para su presentación.

Paso 4

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 4

Agrupar las necesidades de capacitación de las áreas a su cargo, por temas comunes de modo que no exista incongruencia por temas y contenidos de los eventos de capacitación.

Actividad 5

Solicitar por escrito el visto bueno al director de la División de Capital Humano y Optimización de Procesos.

Paso 5

Responsable: gerente de área gestión de capital humano o supervisor de operaciones capital humano

Actividad 6

Recibir, consolidar y analizar los planes de capacitación con el visto bueno del director de la División de Capital Humano y Optimización de Procesos.

Nota: Consolidar la información para determinar temas comunes de capacitación entre las áreas.

Paso 6

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 7

Enviar por correo electrónico el plan revisado al sub gerente o director respectivo para que le den el visto bueno.

Nota: En las áreas en que no hay un director de división, se le presenta al gerente de división respectivo.

Paso 7

Responsable: gerente de área gestión de capital humano

Actividad 8

Aprobar por escrito el plan de capacitación anual.

Actividad 9

Presentar al director de División Capital Humano y Optimización de Procesos el plan de capacitación anual.

Paso 8

Responsable: director de División Capital Humano y Optimización de Procesos

Actividad 10

Recibir y analizar el plan de capacitación anual.

Nota: En caso de detectar algo que deba ser corregido o aclarado lo devuelve al gerente de área de Gestión de Capital Humano.

Actividad 11

Aprobar el plan de capacitación anual.

Actividad 12

Presentar al comité ejecutivo el plan de capacitación anual.

Paso 9

Responsable: miembros del Comité Ejecutivo

Actividad 13

Analizar para aprobar el plan de capacitación anual.

Nota: En caso de detectar algún error o que algún tema debe aclararse lo devuelve al director de la División Capital Humano y Optimización de Procesos.

Actividad 14

Enviar por correo electrónico el plan de capacitación anual aprobado al supervisor de operaciones capital humano.

Paso 10

Responsable: supervisor de operaciones capital humano

Actividad 15

Recibir para elaborar un solo plan por área de cartera asignada para que los ejecutivos de servicio de capital humano tengan información sobre los eventos que tiene que elaborar en el año.

Paso 11

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 16

Recibir para iniciar con la realización de los eventos de capacitación de las áreas a su cargo.

Paso 12

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 17

Controlar el seguimiento semanalmente de los eventos de capacitación que cada ejecutivo coordina para medir el avance de cumplimiento del plan. Finaliza el proceso.

2. Planeamiento de cursos y talleres internos

Paso 1

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 1

Recibir por correo electrónico el formulario [2-AD Solicitud de capacitación - Talleres](#) del curso interno por parte de la oficina interesada.

Actividad 2

Abrir el legajo del curso interno.

Nota: En caso de que el curso no esté incluido en el plan anual de capacitación se requiere el visto bueno de la Junta Directiva, comité o director como urgencia institucional.

Actividad 3

Investigar cual área o servidor del Conglomerado Financiero BCR está capacitado para dar el curso solicitado.

Nota: Usualmente la misma persona que solicita sugiere los expertos en el tema, hay que revisar si los instructores internos certificados pueden desarrollar los temas planteados.

Actividad 4

Contactar por correo electrónico o vía telefónica al área o persona que pueden impartir el curso.

Nota: Se contacta para solicitar su colaboración, coordinar los objetivos, el contenido temático con tiempos por subtemas, fechas y horas de la capacitación.

Actividad 5

Crear el curso, taller o seminario en el sistema de Capital Humano.

Nota: En el sistema se indica si el curso es por aprobación o participación, y también debe activarse la opción para que una vez finalizado el curso el sistema solicite una evaluación para los participantes.

Actividad 6

Matricular a los participantes en el sistema de Capital Humano.

Nota: El sistema BCR *Capital Humano/Capacitación* realiza la convocatoria automáticamente.

Actividad 7

Enviar la convocatoria oficial a los participantes que emite automáticamente el sistema.

Nota: El sistema también emite automáticamente recordatorios de la actividad.

Actividad 8

Coordinar la logística de la actividad: población, ubicación, alimentación, recursos.

Nota: Aplicar el subproceso de contratación de servicios de alimentación.

Actividad 9

Incorporar los datos de asistencia y calificación (si aplica) en el sistema de Capital Humano.

Actividad 10

Finalizar el curso en el sistema de Capital Humano.

Actividad 11

Analizar los resultados de las evaluaciones realizadas por los participantes del curso.

Nota: Si al ingresar los datos del curso al sistema se activa la opción de solicitar evaluación, el sistema automáticamente la solicita, recibe y almacena para que el ejecutivo de servicio de capital humano pueda revisarlas.

Actividad 12

Imprimir las evaluaciones e incorporar los resultados de la evaluación al legajo del curso.

Actividad 13

Archivar el legajo del curso. Finaliza el proceso.

3. Oferta específica para un evento de capacitación

Paso 1

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 1

Recibir del proveedor el desglose de los eventos de capacitación que está ofreciendo.

Actividad 2

Analizar la oferta recibida y revisar si el tema está incluido en el plan anual de capacitación.

Nota: Analizar si es de interés institucional el tema, si la empresa es reconocida o se tienen experiencias previas positivas.

Si proveedor no está inscrito debe proceder a inscribirse en el registro de proveedores del Conglomerado Financiero BCR antes de ofertar.

Un evento es un curso externo, pasantía, conferencias congresos, curso virtual contratación de un consultor

Decisión 3

Si cumple la oferta con los requisitos anteriores; pasar a la actividad 4; en caso contrario, finaliza el proceso.

Actividad 4

Determinar los aspectos logísticos del evento y recomendarlo a las oficinas que están en el plan anual.

Nota: Debe revisar: fecha, horario, lugar, proveedor, contenidos, inversión.

Actividad 5

Determinar los servidores que participaran de acuerdo al plan anual de capacitación

Actividad 6

Informar por correo electrónico a las oficinas que tienen el evento incluido en el plan anual. Finaliza el proceso.

4. Contratación de cursos externos

Paso 1

Responsable: jefe inmediato de las oficinas interesadas

Actividad 1

Solicitar la capacitación de un curso externo ligado a los objetivos estratégicos del Conglomerado Financiero BCR, para lo cual debe llenar el formulario [76-AD Solicitud de capacitación - Cursos externos](#).

Nota: Si el curso solicitado no está contemplado en el plan de capacitación anual, debe contar con el visto bueno del director de división correspondiente.

Paso 2

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 2

Recibir el formulario [76-AD Solicitud de capacitación - Cursos externos](#) para abrir el legajo del curso y revisar que la solicitud esta incluida en el plan de capacitación.

Actividad 3

Comunicar al proveedor el interés del Conglomerado Financiero BCR por participar en un curso externo específico.

Actividad 4

Separar telefónicamente de manera tentativa, los campos en el curso de capacitación de interés.

Actividad 5

Revisar al proveedor si está inscrito en la base de datos del Registro de Proveedores del BCR.

Decisión 6

Si está inscrito en la base de Registro de Proveedores del Conglomerado Financiero BCR; pasar a la actividad 10, en caso contrario; pasar a la actividad 7.

Actividad 7

Sugerir al proveedor que se inscriba en el Registro de Proveedores, en la Oficina Compras y Pagos.

Nota: La Oficina de Compras y Pagos tiene el formulario [6-KD Inscripción para el registro de proveedores en el Conglomerado Financiero BCR](#) con los datos que debe presentar.

Actividad 8

Verificar que el proveedor cumpla con los requisitos de contratación.

Nota: Los requisitos para continuar con la contratación, aunque no esté inscrito, en el Registro de Proveedores son:

- Facturas timbradas y fecharlas posterior al evento.
- Debe estar de acuerdo con la modalidad de pago establecida por el Conglomerado Financiero BCR (paga a los proveedores 15 días hábiles después de realizado el evento, contados a partir del lunes siguiente de recibida la factura)
- Presentar una declaración jurada de que no le alcanzan las prohibiciones contempladas en la *Ley de Contratación Administrativa*, firmada por el apoderado generalísimo o representante legal de la empresa.
- Indicar la razón social, teléfonos y nombre de la persona a la que debe emitirse la orden de compra.

Decisión 9

Si el proveedor cumple con los requisitos; pasar a la actividad 10; en caso contrario, finaliza el proceso.

Actividad 10

Cumplimentar el formulario [76-AD Solicitud de capacitación - Cursos externos](#) en el sistema de Capital Humano.

Nota: Debe ingresar los datos solicitados e incluir la justificación del curso. Al anotar la información en el sistema se comprueba que el servidor no tenga choque de horarios con otros cursos. Además, se crea un histórico de las capacitaciones recibidas por cada servidor, unidad ejecutora y gastos en el presupuesto.

Antes de llenar la solicitud debe incluir la información referente al curso en el sistema del SIAC en la base de datos Acces,

Si no se tramita por orden de compra se debe solicitar un número de compromiso presupuestario a la Oficina de Finanzas e Información Ejecutiva.

Actividad 11

Solicitar el visto bueno al supervisor de operaciones capital humano en la *Solicitud de aprobación de curso*.

Paso 3

Responsable: supervisor de operaciones capital humano

Actividad 12

Recibir para revisar la *Solicitud de aprobación de curso*.

Actividad 13

Solicitar el visto bueno al gerente de área gestión de capital humano a la solicitud de capacitación respectiva.

Paso 4**Responsable: gerente de área gestión de capital humano****Actividad 14**

Recibir para revisar la solicitud de capacitación respectiva.

Decisión 15

Si tiene el visto bueno de la solicitud de capacitación, pasar a la actividad 16; en caso contrario, pasar a la actividad 20.

Actividad 16

Enviar la solicitud de capacitación al ejecutivo de capacitación.

Paso 5**Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano****Actividad 17**

Recibir el visto bueno de la solicitud de capacitación.

Actividad 18

Solicitar la aprobación del servidor correspondiente mediante la firma de la solicitud.

Nota: Los servidores válidos para aprobar cursos externos están definidos por la Oficina de Compras y Pagos, según el monto autorizado a cada perfil de puesto. Usualmente después del visto bueno del gerente de Área de Gestión de Capital Humano, aprueba el director de la División Capital Humano y Optimización de Procesos o el director del área según el monto. Si la capacitación solicitada no está en el plan anual de capacitación se requiere además la firma del director del área.

Cuando se trata de cursos para servidores de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero BCR la aprobación tiene que brindarla el gerente general como apoderado generalísimo de las mismas junto con el gerente de la sociedad correspondiente, incorporando la nota que existe para las subsidiarias.

Decisión 19

Si el curso está aprobado; pasar a la actividad 21, en caso contrario, pasar a la actividad 20.

Actividad 20

Notificar a los interesados el rechazo de la solicitud. Finaliza el proceso.

Actividad 21Llenar y enviar al proveedor la boleta de inscripción para confirmar los campos separados.

Actividad 22

Aprobar la solicitud en el sistema, con lo cual se realiza la convocatoria de los participantes automáticamente.

Decisión 23

Si el costo del curso supera los cien dólares o su equivalente en otra moneda; pasar a la actividad 24; en caso contrario, pasar a la actividad 25.

Actividad 24

Solicitar al interesado firmar la carta de compromiso.

Nota: La carta de compromiso la envía el sistema automáticamente a los participantes cuando lo solicita el ejecutivo de la Unidad Capacitación.

Actividad 25

Informar por correo electrónico al superior jerárquico del participante para que esté al tanto de la convocatoria.

Actividad 26

Enviar por correo electrónico la aprobación del curso a la Oficina Compras y Pagos.

Nota: Incluir información referente al curso en el sistema del SIAC, para generar número de referencia, de la CGR en la base de datos Acces.

En la aprobación del curso se incluyen los datos para emitir la orden de compra: nombre de la empresa, tipo de curso, servidores, unidad ejecutora, justificación, costo, cuenta a afectar, nombre de la empresa, monto, cédula física o jurídica. Si se requiere que la orden de compra sea en dólares debe agregarse manualmente.

Paso 6

Responsable: técnico de soporte de capital humano

Actividad 27

Recibir para archivar la orden de compra.

Nota: La orden de compra se utiliza como un documento de trámite interno, no se le entrega al proveedor. Si el proveedor solicita la orden de compra se le entrega pero se conserva una copia para efectos de control. La orden de compra original se requiere junto con la factura para poder cancelar.

Actividad 28

Recibir la factura del proveedor.

Actividad 29

Verificar la congruencia entre la factura y la aprobación de curso externo.

Decisión 30

Si coinciden los datos de la factura con la solicitud de aprobación; pasar a la actividad 34; en caso contrario, pasar a la actividad 33.

Actividad 31

Comunicar la incongruencia al proveedor para que remita la factura correcta. Pasar a la actividad 30.

Actividad 32

Solicitar el visto bueno al gerente de área gestión de capital humano en la factura.

Actividad 33

Ingresar en el sistema *BCR Capital Humano/Capacitación/Cursos Externos* la asistencia de los servidores para revisar el costo.

Actividad 34

Finalizar la capacitación.

Actividad 35

Enviar la factura firmada y la orden de compra al encargado de la Oficina de Compras y Pagos.

Nota: Fotocopiar la factura y archivarla en el expediente.

Paso 7

Responsable: analista de la Oficina Compras y Pagos

Actividad 36

Recibir la factura firmada y la orden de compra.

Nota: En caso de error o falta de información en la factura, y devolverlo al ejecutivo de capacitación para solicitar la corrección.

Actividad 37

Cancelar la factura de acuerdo con lo establecido en las [Disposiciones administrativas para el manejo de la caja chica en el Banco de Costa Rica.](#)

Paso 8**Responsable: técnico de soporte de capital humano****Actividad 38**

Archivar por cinco años el expediente con la documentación generada. Finaliza el proceso.

Documento oficial en DocuBCR

5. Administración de los salones internos

Paso 1

Responsable: servidor interesado

Paso 2

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 1

Recibir la solicitud de reserva de salón de capacitación.

Actividad 2

Ingresar al sistema BCR Capital Humano para revisar que el lugar solicitado esté disponible.

Decisión 3

Si hay espacio disponible en el salón solicitado; pasar a la actividad 4; en caso contrario, pasar a la actividad 5.

Actividad 4

Reservar en el sistema BCR Capital Humano, el salón solicitado.

Nota: Para esto debe indicar: fecha del evento, horas de duración, nombre del solicitante, nombre del ejecutivo de capacitación que asignó el salón, detalle del evento que se va a realizar y número de personas que asistirán al evento.

Actividad 5

Indicar al servidor interesado que el salón solicitado no está disponible.

Actividad 6

Ofrecer al servidor interesado otros salones disponibles.

Nota: En caso de que no hubiera otros salones disponibles queda a criterio del servidor interesado si modifica la fecha de la actividad.

Decisión 7

Si reserva el interesado alguno de los salones disponibles; pasar a la actividad 4; en caso contrario, finaliza el proceso.

Nota: El servidor interesado tiene un día de anticipación, para realizar cualquier modificación o cancelación de la reservación.

6. Elaboración de talleres internos y externos

Paso 1

Responsable: jefe o gerente respectivo

Actividad 1

Solicitar por escrito la elaboración de un taller para capacitación.

Nota: Solo se realizan contrataciones para eventos de capacitación, y el solicitante debe indicar: lista de participantes, objetivo, temario, motivo, justificación, fecha, hora, tiempo programado de duración del evento de capacitación solicitado.

La contratación externa se justifica en caso de que la actividad no pueda realizarse en los salones del Conglomerado Financiero BCR por falta de disponibilidad, o porque el número de participantes exceda la capacidad de los mismos.

Paso 2

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 2

Recibir y analizar la solicitud de espacio disponible en la fecha solicitada.

Decisión 3

Si existe espacio disponible en el edificio Telebanco o en alguna sede regional, pasar a la actividad 4; en caso contrario, pasar a la actividad 11.

Actividad 4

Separar el salón en Telebanco o coordinar con la sede regional que la sala está desocupada.

Actividad 5

Confirmar y solicitar la cantidad de participantes con nombre y cédula.

Actividad 6

Crear el taller en el sistema de capacitación y digitar el nombre.

Actividad 7

Tramitar la contratación de la alimentación.

Actividad 8

Contactar al instructor del taller para coordinar los detalles.

Nota: Se procede a justificar la participación del instructor para su contratación.

Actividad 9

Convocar a los servidores que van a participar en el curso.

Nota: El instructor debe enviar la lista de asistencia y calificación de los participantes.

Actividad 10

Actualizar las notas en el sistema de administración de recursos humanos.
Finaliza proceso.

Actividad 11

Contratar un salón externo solicitando una numeración del SIAC de la CGR.

Actividad 12

Invitar al menos 3 proveedores a participar en la contratación externa indicándoles el número de la contratación que van a participar.

Actividad 13

Analizar las cotizaciones recibidas de los oferentes, comparar disponibilidad, precio y calidad del servicio.

Actividad 14

Recomendar la mejor opción con base en el análisis anterior.

Actividad 15

Incluir el evento de capacitación en el sistema de capacitación.

Actividad 16

Confeccionar un legajo con la información recopilada.

Actividad 17

Elaborar la solicitud de aprobación de contratación de salón externo.

Nota: Dependiendo del monto de la contratación debe firmar dos personas y se rige por el [Reglamento de la comisión de contratación administrativa del Banco de Costa Rica.](#)

Paso 3

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 18

Recibir para revisar la solicitud de aprobación de contratación de salón externo.

Actividad 19

Solicitar el visto bueno del gerente de área gestión de capital humano.

Paso 4**Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano****Actividad 20**

Recibir el visto bueno del gerente de área gestión de capital humano.

Decisión 21

Si la solicitud es aprobada, pasar a la actividad 22; en caso contrario, pasar a la actividad 24.

Actividad 22

Aprobar por correo electrónico la solicitud dependiendo del nivel de atribuciones de aprobación según lo establecido por el [Reglamento de la comisión de contratación administrativa del Banco de Costa Rica](#).

Actividad 23

Incluir la contratación en el sistema del SIAC de la Contraloría General República.

Actividad 24

Informar al solicitante del rechazo de la solicitud. Finaliza el proceso.

Actividad 25

Enviar el correo de la solicitud de aprobación de contratación de salón externo a la Oficina de Compras y Pagos.

Nota: En el correo de solicitud de aprobación de contratación de salón externo se incluyen los datos pertinentes para emitir la orden de compra: nombre de la empresa, tipo de curso, participantes, unidad ejecutora, justificación, costo, cuenta a afectar, monto, cédula física o jurídica. Si se requiere que la orden de compra sea en dólares debe agregarse manualmente.

Paso 5**Responsable: técnico de soporte de capital humano****Actividad 26**

Archivar la orden de compra

Nota: La orden de compra se utiliza como un documento de trámite interno, no se le entrega al proveedor. Si el proveedor solicita la orden de compra se le entrega pero se conserva una copia para efectos de control. La orden de compra original se requiere junto con la factura para poder cancelar.

Actividad 27

Recibir la factura del proveedor.

Nota: El proveedor envía la factura al ejecutivo de la Unidad Capacitación para que realice el trámite de pago en la Oficina de Compras y Pagos.

Actividad 28

Revisar la congruencia entre la factura y la orden de compra.

Nota: Para lo cual revisa que la factura esté fechada posterior al evento, el monto, el detalle del evento, el timbraje o nota de dispensa de timbraje por parte de tributación directa, la cédula jurídica y el nombre del proveedor.

Actividad 29

Solicitar el visto bueno al gerente de área gestión de capital humano en la factura.

Actividad 30

Enviar la factura firmada y la orden de compra a la Oficina de Compras y Pagos.

Actividad 31

Archivar el acuse de recibido de la Oficina de Compras y Pagos. Finaliza el proceso.

7. Contratación de servicios para la alimentación

Paso 1

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 1

Ingresar al sistema SIAC de Access para identificar el número de contratación.

Actividad 2

Solicitar tres cotizaciones para la alimentación requerida a los proveedores, por correo electrónico con el debido número de contratación.

Actividad 3

Analizar las cotizaciones recibidas.

Actividad 4

Recomendar la mejor opción.

Paso 2

Responsable: gerente de área gestión de capital humano

Actividad 5

Recibir para dar el visto bueno a la selección del servicio de alimentación.

Nota: En caso de requerir alguna modificación la solicita al ejecutivo de la Unidad Capacitación.

Paso 3

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 6

Confeccionar el expediente respectivo con la información recopilada.

Decisión 7

Si sobrepasa el costo del servicio para la alimentación del límite diario permitido; pasar a la actividad 8; en caso contrario, pasar a la actividad 12.

Actividad 8

Elaborar la solicitud para la aprobación de la contratación de servicios de alimentación.

Paso 4**Responsable: director de División de Capital Humano y Optimización de Procesos****Actividad 9**

Aprobar la solicitud de contratación de servicios de alimentación en otro director.

Actividad 10

Ingresar al sistema SIAC de la CGR para adjudicar en firme la contratación.

Actividad 11

Enviar la solicitud de la contratación a la Oficina de Compras y Pagos. Pasar a actividad 15.

Nota: En la solicitud para la contratación se incluyen los datos pertinentes para emitir la orden de compra: nombre de la empresa, unidad ejecutora, justificación, costo, cuenta a afectar, monto, cédula física o jurídica. Si se requiere que la orden de compra sea en dólares debe agregarse manualmente.

Actividad 12

Recibir la factura del proveedor para su tramitación.

Actividad 13

Solicitar en la factura el visto bueno al gerente.

Nota: El visto bueno se tramita de acuerdo a los límites establecidos en las [Disposiciones administrativas para el manejo de la caja chica en el Banco de Costa Rica](#).

Actividad 14

Pagar al proveedor por caja chica y archivar una fotocopia de la factura en el expediente. Finaliza el proceso.

Paso 5**Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano****Actividad 15**

Recibir y archivar la orden de compra.

Nota: La orden de compra se utiliza como un documento de trámite interno, no se le entrega al proveedor, si el proveedor la solicita se le entrega; pero se conserva una copia para efectos de control. La orden de compra original se requiere junto con la factura para poder cancelar.

Actividad 16

Recibir la factura del proveedor.

Actividad 17

Revisar la congruencia entre la factura y la orden de compra.

Nota: Para lo cual revisa que la factura esté fechada posterior al evento, el monto, el detalle del evento, el timbraje o nota de dispensa de timbraje por parte de tributación directa, la cédula jurídica y el nombre del proveedor.

Actividad 18

Solicitar el visto bueno del gerente de área gestión de capital humano en la factura.

Actividad 19

Enviar la factura firmada y la orden de compra a la Oficina de Compras y Pagos.

Paso 6

Responsable: técnico de soporte de capital humano

Actividad 20

Recibir para archivar la copia de la factura y la orden de compra junto con la documentación generada en el proceso. Finaliza el proceso.

8. Solicitud de becas

Paso 1

Responsable: servidor interesado

Actividad 1

Recibir la carta formal de solicitud de beca dirigida a la Gerencia de Gestión de Capital Humano, en el periodo de recepción de solicitudes abierto para tales efectos.

Nota: El servidor debe adjuntar la documentación necesaria para realizar el trámite de beca: solicitud de beca, nombre de la carrera, grado académico que solicita, universidad en la que cursará la carrera, programa de estudios, constancia de notas del último ciclo lectivo cursado.

Actividad 2

Abrir un expediente para archivar los documentos presentados.

Nota: Confeccionar una etiqueta que contenga: primer apellido, segundo apellido, nombre del beneficiario.

Actividad 3

Verificar que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos.

Decisión 4

Si la documentación esta completa y correcta; pasar a la actividad 6; en caso contrario, pasar a la actividad 5.

Actividad 5

Solicitar al interesado por medio de correo electrónico los documentos faltantes.

Actividad 6

Registrar al solicitante en la base de datos de becas.

Nota: Se registra en la base de datos que corresponda ya sea académicas o de idiomas.

Actividad 7

Analizar el expediente del solicitante de acuerdo con los parámetros establecidos para el otorgamiento de becas.

Decisión 8

Si se aprueba la beca; pasar a la actividad 11; en caso contrario, pasar a la actividad 10.

Actividad 9

Comunicar al solicitante la no aprobación de la beca indicando las razones, registrándolas en la base de datos de becas. Finaliza el proceso.

Actividad 10

Comunicar al solicitante la aprobación de la beca.

Actividad 11

Completar el *Contrato de beca* con los datos del solicitante.

Actividad 12

Solicitar la firma del contrato al interesado y al director de la División de Capital Humano y Optimización de Procesos.

Actividad 13

Entregar copia del contrato firmado al beneficiario.

Actividad 14

Archivar el contrato firmado de la beca. Finaliza el proceso.

9. Reintegro de costos asumidos por el becado

Paso 1

Responsable: técnico de soporte de capital humano

Actividad 1

Recibir y revisar los documentos presentados por el becado.

Nota: Corresponde a las certificaciones de notas y a los comprobantes de pago que emite la universidad o instituto de idiomas en donde cursa sus estudios el becado, por concepto de: matrícula, costo de materias aprobadas, matrícula de tesinas, matrícula de tesis, costos de exámenes por suficiencia, matrícula de pruebas de grado y el costo por el examen de idiomas. Se excluye cualquier otro costo asumido por el becado.

Cuando se trate de becas otorgadas para cursar programas universitarios en el extranjero, se adicionarán los costos de transporte (aéreo, terrestre o marítimo), alimentación, hospedaje e impuestos asociados al traslado hacia y desde el país de destino, y póliza médica en caso de ser requisito para cursar el programa. Para reconocer estos costos se aplicará lo establecido en el *Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos* emitido por la Contraloría General de la República.

Decisión 2

Si los documentos están completos; pasar a la actividad 4; en caso contrario, pasar a la actividad 3.

Actividad 3

Solicitar al becado que presente los documentos faltantes. Pasar a la actividad 1.

Actividad 4

Analizar el rendimiento académico del becado.

Nota: Se analiza el rendimiento para determinar si ha reprobado tres materias del programa académico o si ha obtenido notas promedios inferiores a 80% en tres ciclos lectivos.

Actividad 5

Determinar la cuantía de los costos asumidos por el becado que le serán reintegrados.

Nota: Solo se reconocerán los costos de aquellas materias cuya nota sea igual o mayor a 80, reconociendo el 100% de los costos asumidos por el becado.

Actividad 6

Confeccionar los asientos contables respectivos y enviarlos a la Oficina de Gestión Contable.

Actividad 7

Archivar las copias de los asientos contables y los documentos generados en el proceso en el expediente del becado. Finaliza el proceso.

Nota: Los asientos se distribuyen: una copia para el expediente y una copia para el beneficiario.

Documento oficial en DocuBCR

10. Conclusión del programa de estudios por parte del becado

Paso 1

Responsable: técnico de soporte de capital humano

Actividad 1

Recibir para revisar la certificación presentada por el becado.

Actividad 2

Archivar la documentación en el expediente del becado.

Actividad 3

Actualizar la base de datos con la conclusión de la beca. Finaliza el proceso.

Nota: Para efectos de conclusión de estudios de idiomas se debe presentar la aprobación de la prueba técnica establecida en menos de 1 año a partir del último cobro.

Documento oficial en DocuBCR

11. Modificación de la beca de beneficio económico a financiamiento de estudios

Paso 1

Responsable: técnico de soporte de capital humano

Actividad 1

Identificar los motivos por los cuales el servidor no cumplió con las disposiciones para mantener el beneficio de la beca.

Actividad 2

Determinar el total de sumas reintegradas al becado durante la vigencia de la beca.

Actividad 3

Determinar el plazo en que el servidor va reintegrar la suma.

Actividad 4

Elaborar informe de cancelación de beca.

Actividad 5

Enviar el informe de cancelación de beca al gerente de área de gestión de capital humano para su aprobación.

Paso 2

Responsable: gerente de área gestión de capital humano

Actividad 6

Aprobar el informe de cancelación de beca y remitirlo al técnico de soporte de capital humano.

Paso 3

Responsable: técnico de soporte de capital humano

Actividad 7

Recibir el informe y liberar los recursos económicos de beca para su uso por parte del área funcional.

Actividad 8

Solicitar al servidor la firma de la carta de autorización para rebajos semanales de planilla.

Actividad 9

Enviar a la Gerencia de Gestión de Capital Humano la autorización correspondiente con el desglose se sumas a rebajar.

Actividad 10

Archivar la documentación respectiva por cinco años. Finaliza el proceso.

Documento oficial en DocuBCR

12. Solicitud de cursos o pasantías en el exterior

Paso 1

Responsable: director de la División Capital Humano y Optimización de Procesos

Actividad 1

Remitir el formulario [5-AD Solicitud de capacitación - Viajes al exterior](#) al ejecutivo de capacitación, con el visto bueno del gerente general, en la que indique las características del curso en el exterior o de la pasantía.

Paso 2

Responsable: ejecutivo de servicio capital humano

Actividad 2

Recibir y revisar el formulario [5-AD Solicitud de capacitación - Viajes al exterior](#).

Nota: Se deberá revisar: el país, lugar, fecha, horario, proveedor, contenidos, inversión, participantes y justificación. Asimismo, debe determinarse el impacto que el curso va a generar en el logro de los objetivos estratégicos (contribución al logro de objetivos por medio de la hoja solicitud de formación).

Actividad 3

Ejecutar la hoja de ruta para viajes o pasantías al exterior.

Nota: Esta hoja le permitirá llevar el control de las etapas y requisitos necesarios para la realización de la pasantía o viaje al exterior según cumplimiento.

Actividad 4

Solicitar una numeración del SIAC de la Contraloría General de la República.

Actividad 5

Elaborar el cálculo de los viáticos con respecto al itinerario de horas de salida y de llegada

Actividad 6

Incluir el viaje o pasantía en el sistema de Recursos Humanos justificado el viaje.

Actividad 7

Confecionar un legajo con la información recopilada.

Actividad 8

Elaborar el informe *de* aprobación del curso o pasantía.

Decisión 9

Si se trata de una pasantía; pasar a la actividad 11; en caso contrario, pasar a la actividad 10.

Actividad 10

Separar tentativamente los espacios con el proveedor del evento de capacitación.

Actividad 11

Solicitar una agenda de trabajo especificando las visitas a realizar.

Actividad 12

Imprimir la solicitud de aprobación.

Actividad 13

Solicitar el visto bueno del gerente de Gestión de Capital Humano, en la solicitud de aprobación de curso en el exterior o pasantía.

Actividad 14

Solicitar la aprobación del gerente general y otro servidor con atribuciones.

Decisión 15

Si se aprueba la solicitud, pasar a la decisión 17; en caso contrario, pasar a la actividad 16.

Actividad 16

Informar al interesado que la solicitud fue rechazada. Finaliza el proceso.

Decisión 17

Si se trata de una pasantía; pasar a la actividad 20; en caso contrario, pasar a la actividad 19.

Actividad 18

Completar la boleta de inscripción del curso y enviarla al proveedor para confirmar los campos separados.

Actividad 19

Realizar el pago de acuerdo a lo indicado por el proveedor, por tarjeta de crédito o transferencia electrónica.

Actividad 20

Informar a la agencia que el viaje fue aprobado para que emita los boletos y se indican los números de pasaportes para el pago de los impuestos.

Actividad 21

Solicitar el pasaporte al servidor para mandar a solicitar la visa del país de destino del viaje en caso que el país lo requiera, o si la embajada así lo requiere que el servidor se presente personalmente.

Nota: En el caso de los países que así se requiera el servidor debe vacunarse y traer el registro de vacunas del Ministerio de Salud.

Actividad 22

Confeccionar el contrato con los datos del curso en el exterior o de la pasantía aprobada al servidor.

Actividad 23

Informar al servidor que el curso fue aprobado, para que gestione el hospedaje.

Nota: La selección del hospedaje es responsabilidad del servidor interesado, para esto se le asigna una partida de viáticos. El servidor deberá informar al ejecutivo de capacitación donde va a hospedarse por razones de seguridad y por si en algún momento el Banco necesita localizarlo.

Actividad 24

Realizar el asiento contable de los viáticos de acuerdo al tipo de cambio de venta Banco Central un día antes de la salida del viaje.

Nota:

Consultoría: 441.15.M.00.02 *Consultorías para capacitación*
Varios Acreedores 242.99.M.00.01 *Acreedores varios por aplicar*

Actividad 25

Enviar el documento original de la transferencia de fondos al cajero y archivar la copia en el expediente.

Actividad 26

Recibir del cajero el dinero solicitado y guardarlo en la caja fuerte hasta ser entregado al servidor con los viáticos y demás documentación.

Actividad 27

Confeccionar la nota de compromiso donde se le informa al servidor cómo proceder con la liquidación cuando regrese del viaje.

Nota: Esta nota se le proporcionará al servidor en el momento en que se le entregue el dinero correspondiente a viáticos y demás documentación y adjunto el archivo de liquidación.

Actividad 28

Entregar y explicar al servidor toda la documentación boletos aéreos, impuestos de salida, viáticos y contrato. Finaliza el proceso.

Documento oficial en DocuBCR

13. Compra de tiquetes aéreos y timbres

Paso 1

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 1

Asignar al expediente un número de procedimiento del consecutivo que se utiliza para contrataciones directas.

Actividad 2

Cotizar los pasajes con al menos tres agencias de viajes indicando el número de procedimiento de la contratación directa iniciada

Nota: La invitación debe indicar el plazo en que se recibirán las ofertas y el criterio de adjudicación que se utilizará para adjudicar.

Actividad 3

Recibir las cotizaciones enviadas por las agencias de viajes.

Actividad 4

Analizar las cotizaciones recibidas de los oferentes, comparar los itinerarios del viaje y el precio del boleto.

Actividad 5

Elegir la oferta con el menor precio.

Nota: Se elegirá siempre la oferta que resulte más económica, en relación a costo y horario de los vuelos.

Actividad 6

Comunicar vía correo a las agencias participantes el nombre de la agencia que ganó la adjudicación.

Actividad 7

Informar al servidor interesado el nombre de la agencia de viajes seleccionada.

Nota: Se le informa cual agencia se seleccionó para coordinar con ellos aspectos adicionales, tales como: cambio de fechas u horarios los cuales corren por cuenta del funcionario interesado.

Actividad 8

Incluir los datos de la contratación directa en el Sistema Integrado de la Actividad Contractual por el número de procedimiento y preparar el informe de aprobación.

Nota: Las pantallas que se deberán imprimir son:

- Autorización de la administración para iniciar el procedimiento
- Líneas de procedimiento
- Actos de adjudicación (adjudicada y en firme)

Actividad 9

Solicitar al analista de la Oficina de Compras y Pagos la elaboración de la orden de compra para la agencia de viajes.

Nota: Deberá adjuntar el informe de aprobación en conjunto con los informes del Sistema Integrado de la Actividad Contractual.

Paso 2

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 10

Recibir y archivar la orden de compra hasta que la agencia de viajes presente la factura.

Nota: Si el proveedor solicita la orden de compra se le entrega pero se conserva una copia para efectos de control. La orden de compra original se requiere junto con la factura para poder cancelar con visto bueno del gerente.

Actividad 11

Recibir de la agencia de viajes, los tiquetes aéreos, el comprobante de pago de los impuestos de salida y la factura.

Nota: Si por razones ajenas a la agencia de viajes el costo de los tiquetes es mayor, debe solicitarse un compromiso presupuestario en la Oficina de Compras y Pagos para cancelar la diferencia.

Actividad 12

Revisar la congruencia entre la factura y el informe de aprobación del viaje al exterior.

Nota: En caso de incongruencia se devuelve la factura al proveedor para su corrección.

Actividad 13

Solicitar el visto bueno al gerente de área de Gestión de Capital Humano en la factura.

Actividad 14

Enviar la factura firmada y la orden de compra a la Oficina de Compras y Pagos.

Actividad 15

Archivar por cinco años en el expediente la documentación generada en el proceso. Finaliza el proceso.

Documento oficial en DocuBCR

14. Cálculo de viáticos

Paso 1

Responsable: analista gestión de capital humano

Actividad 1

Consultar al proveedor que conceptos están incluidos en el costo de inscripción del curso o pasantía para calcular los viáticos.

Actividad 2

Calcular el monto de los viáticos.

Nota: Para realizar el cálculo de viáticos se guía por el *Reglamento de gastos de viaje y transporte para funcionarios públicos* emitido por la Contraloría General de la República, por medio del machote establecido de la hoja excel.

Actividad 3

Confeccionar el asiento contable correspondiente a los viáticos y entregarlo al cajero para que lo aplique y de el dinero en efectivo.

Nota: Se realiza: un débito a la cuenta 441.05.M.00. 02 *Alimentación y hospedaje en el exterior* por el total de los viáticos en colones al tipo de cambio de venta del día del Banco Central de Costa Rica, afectando la unidad ejecutora a la que pertenece el colaborador.

Paso 2

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 4

Recibir el dinero o comprobante de depósito según corresponda.

Actividad 5

Entregar los tiquetes, viáticos (o comprobante de depósito), copia de la inscripción y la transferencia, y los contratos, al servidor interesado; todo contra firma de recibido conforme.

Nota: Si la cancelación del curso en el exterior o la pasantía no pudo realizarse por medio de transferencia o cheque de gerencia, debe entregarse junto con los viáticos el monto respectivo al servidor para que éste realice la cancelación al llegar al evento respectivo.

Actividad 6

Archivar por cinco años en el expediente con la documentación generada en el proceso. Finaliza el proceso.

15. Seguro de viajes

Paso 1

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 1

Enviar la carta del seguro al servidor interesado para que indique los beneficiarios.

Nota: La solicitud debe especificar el nombre, número de cédula, número de pasaporte, edad del funcionario; y nombre, cédula y parentesco del beneficiario y firmada.

Actividad 2

Recibir la carta del seguro para viajes al exterior completa y firmada por el interesado.

Actividad 3

Enviar la carta de seguro para viajes al exterior a la Oficina de Compras y Pagos para que realice el trámite respectivo. Finaliza el proceso.

Nota: Este trámite lo realiza el encargado de pólizas de vida en la Oficina de Compras y Pagos.

16. Liquidación de gastos

Paso 1

Responsable: técnico de soporte de capital humano

Actividad 1

Realizar la liquidación de gastos de viaje en el exterior, a más tardar 7 días hábiles después de regresar según reglamento de la CGR.

Actividad 2

Recibir y revisar la liquidación confeccionada por el servidor interesado.

Nota: La liquidación debe traer el visto bueno del jefe inmediato.

Actividad 3

Enviar correo a la Oficina de Gestión Contable con el asiento contable con el detalle requerido para que ellos realicen la liquidación.

Actividad 4

Incluir en el sistema BCR Capital Humano el detalle de gastos adicionales presentados por el servidor.

Actividad 5

Dar por finalizada la capacitación en el sistema BCR Capital Humano.

Actividad 6

Archivar la hoja de liquidación en el expediente. Finaliza el proceso.

17. Convocatoria para un evento de inducción

Paso 1

Responsable: gestor de certificación del nuevo servidor

Actividad 1

Confirmar que los oferentes a convocar al programa de inducción y entrenamiento tengan las tres etapas del proceso de selección.

Nota: Si alguno de los oferentes convocados tiene el proceso de selección incompleto se excluye de la lista de oferentes a convocar.

Actividad 2

Incluir la información en la base de datos-participantes programa de inducción y entrenamiento.

Nota: Los especialistas de reclutamiento y selección, deben tener la información incluida en la base de datos antes de que inicie cada programa de inducción y entrenamiento. Para ello se estableció que dos días antes del inicio de cada evento la información este en la base.

Actividad 3

Solicitar a la Gerencia de Seguridad en Tecnología el acceso al dominio BCR para todos los participantes.

Actividad 4

Convocar a los oferentes para que participen en el programa de inducción y entrenamiento.

Actividad 5

Explicar a cada uno de los oferentes en qué consiste el programa de inducción y entrenamiento.

Actividad 6

Enviar lista de participantes al ejecutivo de la unidad de capacitación. Finaliza el proceso.

18. Logística del evento de inducción

Paso 1

Responsable: gestor de certificación del nuevo servidor

Actividad 1

Establecer el cronograma del desarrollo del evento de inducción.

Actividad 2

Coordinar la logística del evento de inducción.

Nota: En esta actividad el ejecutivo de la Unidad de Capacitación debe aplicar los siguientes procesos predefinidos de este documento

- Planeamiento de cursos internos
- Administración de los cursos virtuales
- Administración de los salones internos
- Préstamo para el equipo audiovisual
- Contratación de servicios para la alimentación

Actividad 3

Solicitar colaboración de la Gerencia de Seguridad en Tecnología para proceder con la matrícula de los participantes del evento en los sistemas del Banco.

Nota: Debe incluirse cada participante en una base de datos local, crearlo como cliente en el sistema de pruebas y generar las claves y acceso para cada participante.

Actividad 4

Enviar correo electrónico a los participantes en las charlas de inducción, dándoles a conocer el cronograma del evento de inducción.

Nota: El gestor de certificación del nuevo servidor debe coordinar con los charlistas aspectos tales como: horas de cada charla, duración de la charla, equipo requerido para la presentación, material de apoyo a utilizar, evaluaciones por aplicar (si aplica), envío de la presentación por parte del charlista, entre otros.

En la elección de los charlistas, las áreas dueñas de los procesos deberán enviar a los especialistas de cada área para asegurar la calidad de las ponencias y el cumplimiento de los procesos internos del Conglomerado Financiero BCR.

Actividad 5

Preparar base de datos de los participantes en el proceso de inducción para la respectiva evaluación.

Actividad 6

Revisar que todos los detalles logísticos del evento estén cubiertos. Finaliza el proceso.

19. Desarrollo del evento de inducción

Paso 1

Responsable: ejecutivo de servicio de capital humano

Actividad 1

Recibir a los oferentes que participarán en el evento de inducción.

Actividad 2

Explicar a los participantes los lineamientos del evento de capacitación.

Nota:

- En esta actividad el ejecutivo debe -entre otros- explicar a los participantes:
- Normas que deben acatar los participantes: normas de conducta, presentación personal, participación obligatoria, control de asistencia, uso del celular, etc.
- Forma de evaluar el proceso de inducción y nota mínima requerida para su aprobación.
- Entregar contra acuse de recibo los documentos del evento, en el cual se haga constar que el participante conoce y entiende las reglas del evento de capacitación, constancia que debe archivar en el expediente del evento y en el personal del oferente.
- Solicitar al participante que confeccione la declaración de activos y pasivos.
- Entregar a cada participante las claves para el uso de los sistemas internos.

Actividad 3

Informar a los participantes sobre los requisitos para la apertura de cuentas de ahorro y traslado a la Operadora de Pensiones BCR.

Actividad 4

Entregar los documentos respectivos a los participantes y solicitar que deben completarlos.

Actividad 5

Recibir los documentos debidamente cumplimentados.

Actividad 6

Enviar los documentos a las oficinas a cargo de los procesos.

Nota: Los documentos de apertura de cuentas de ahorros se deben llevar a la oficina comercial y los traslados a la Operadora de Pensiones BCR. Si alguna cuenta no es abierta debe solicitar a la oficina comercial que proceda de acuerdo a lo solicitado.

Actividad 7

Enviar los números de cuentas al encargado de planillas para que proceda con la acreditación del subsidio semanal a los participantes.

Actividad 8

Velar por el cumplimiento de los lineamientos en el desarrollo del evento.

Nota: Si el ejecutivo de la unidad de capacitación detecta cualquier incumplimiento de los lineamientos del evento por parte de un participante, conversará con el mismo y si no corrige su actuar podrá solicitar la exclusión del oferente en el proceso y la declinación como candidato para ingresar al Conglomerado Financiero BCR.

Actividad 9

Controlar que se cumplan los tiempos establecidos en el cronograma del evento, así como velar por los demás controles asociados al evento.

Actividad 10

Prestar cualquier ayuda a los charlistas, expositores y participantes, durante el desarrollo del evento.

Actividad 11

Controlar que se hayan realizado todas las evaluaciones del evento de inducción.

Nota: En caso de faltar alguna evaluación el ejecutivo de la unidad de capacitación deberá proceder con la aplicación de la misma.

Actividad 12

Cerrar el evento de inducción.

Nota: El gestor de certificación del nuevo servidor debe proceder a actualizar las bases de datos correspondientes, para registrar los resultados del evento de inducción y preparar los indicadores del evento.

Actividad 13

Consolidar los resultados por cada participante en los diferentes temas que ha sido evaluado.

Nota: Las evaluaciones a consolidar son: resultado del trabajo de investigación, resultado de la evaluación del comportamiento observado y resultado del caso simulado, registrando en una base de datos los resultados obtenidos en cada prueba.

Actividad 14

Determinar cuales participantes superaron el proceso de inducción.

Actividad 15

Generar un listado con los resultados por cada participante.

Actividad 16

Desarrollar los informes de cierre del evento de inducción.

Actividad 17

Enviar listado de resultados del programa de inducción y entrenamiento al especialista reclutamiento y selección.

Paso 2

Responsable: gestor de certificación del nuevo servidor

Actividad 18

Declinar a los oferentes que no aprobaron el programa de inducción y entrenamiento. Finaliza el proceso.

Nota: El movimiento de ingreso sólo se realiza cuando el oferente sea contratado formalmente.

Documento oficial en DocuBCR

20. Evaluación del comportamiento observado

Paso 1

Responsable: gestor de certificación del nuevo servidor

Actividad 1

Preparar formulario 14-AD *Registro de evidencia* por cada participante.

Actividad 2

Observar el comportamiento mostrado por cada participante en el desarrollo del evento de inducción.

Actividad 3

Registrar en el formulario 13-AD *Evaluación del comportamiento observado* la conducta mostrada por cada participante.

Nota: La bitácora debe contener al menos: fecha, conducta observada, indicador asociado.

Actividad 4

Revisar en el sistema de asistencia el record de cada participante.

Actividad 5

Calificar a cada participante. Finaliza el proceso.

21. Simulación de casos

Paso 1

Responsable: gestor de certificación del nuevo servidor

Actividad 1

Preparar los casos a desarrollar en la oficina simulada.

Actividad 2

Entregar el material de los casos a los participantes del evento.

Actividad 3

Solicitar a los participantes que desarrollen el caso.

Actividad 4

Observar el desenvolvimiento de los participantes durante el desarrollo del caso.

Actividad 5

Evaluar el desarrollo del caso por cada participante. Finaliza el proceso.

22. Revisión del programa de inducción

Paso 1

Responsable: gestor de certificación del nuevo servidor

Actividad 1

Analizar al final de cada evento las oportunidades de mejora que se hayan detectado en el desarrollo del evento.

Actividad 2

Investigar sobre los esquemas utilizados en el mercado para el desarrollo de eventos de inducción.

Actividad 3

Proponer a los superiores las mejoras al programa de inducción.

Decisión 4

Si las propuestas de mejora son viables y se aprueban, pasar a la actividad 5; en caso contrario, pasar a la actividad 1.

Actividad 5

Implementar las mejoras al proceso de inducción. Finaliza el proceso.

Emitido por:

Mario Rivera Turcios
**Gerente general y
apoderado generalísimo de las subsidiarias**

Modificaciones

Aprobadas por:

Gerencia General

Rige a partir del:

08 de noviembre del 2013

Elaborado por:

División de Capital Humano y Optimización de Procesos

Revisado por:

Oficina de Procesos/MLiQQ

Comunicado por:

Oficina de Normativa Administrativa

PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS, EL DOCUMENTO ORIGINAL SE ENCUENTRA BAJO LA RESPONSABILIDAD Y CUSTODIA DE LA OFICINA DE NORMATIVA ADMINISTRATIVA
