



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL CONSEJO DE LA PERSONA JOVEN
2022**

Presentación

El presente Manual de Procedimientos del Consejo de la Persona Joven, se elaboró con el fin de mejorar la gestión institucional, contando con una visión clara de los procedimientos que se deben ejecutar y las diferentes interacciones entre ellos, con el objetivo de orientar adecuadamente las acciones que se llevan a cabo en pro del usuario, de la eficiencia y la eficacia, la excelencia y la competitividad, que permitan optimizar la capacidad de gestión de la institución.

En la elaboración de este Manual, se identificaron los principales procedimientos de las Unidades sustantivas del CPJ, programas de la institución o áreas, esto con el fin de actuar con mayor certeza en la ejecución de las actividades que se realizan desde la institución, debido a que el Manual es considerado un documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para la consulta en el desarrollo cotidiano de actividades realizadas en la institución.

En el proceso de elaboración participaron todas las personas funcionarias de la institución, la recopilación de información se realizó por medio de sesiones de trabajo con las unidades, programas o áreas, se procedió a describir los procedimientos que realizan, utilizando una matriz para recopilar la información de manera concisa y ordenada, con el objetivo de tener claro cada procedimiento que se ejecuta en la institución.

Algunos de los principales beneficios que se buscan al contar con un Manual de Procedimientos son:

- a) Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- b) Incremento de la eficiencia, como consecuencia directa de disminuir los costos de gestión de los servicios, a partir de menores costos por re-procesos y reclamos.
- c) Mayor visibilidad de la gestión de la institución, permite a la misma facilitar su proceso de toma de decisiones.
- d) Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo, destinado a alcanzar sus metas y objetivos.
- e) Desarrollar las bases de una imagen pública sólida y de transparente accionar, a partir de una identidad fundada en un modelo de gestión por procesos que privilegia calidad en las acciones internas, estratégicas y de organización.

Se considera necesario que cada persona funcionaria del CPJ conozca este documento, con el fin de tener las tareas y procedimientos definidos y claros. La utilización y aplicación de este documento es de carácter obligatorio y deberá someterse a un proceso de revisión y mejora continua, según las necesidades institucionales, para mantener actualizados los procedimientos.

1. MARCO ESTRATEGICO

El Consejo Nacional de la Política Pública de la Persona Joven es un órgano con desconcentración máxima, adscrito al Ministerio de Cultura y Juventud; rector de las políticas públicas para las personas jóvenes. Se encuentra fundamentado por la visión y la misión institucional como elementos claves definidos por las autoridades superiores para la creación de políticas institucionales, así como para los planes estratégicos para cada periodo.

Misión

Somos la institución rectora técnica en políticas públicas que impulsa los derechos para el desarrollo integral, la equidad social y la igualdad de oportunidades de las personas jóvenes.

Visión

Consejo de la Persona Joven, será una institución innovadora y reconocida en la gestión de la Política Pública de la Persona Joven en el ámbito nacional e internacional.

2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

1. Comprensión de la organización

a. Aspectos a considerar para el trabajo del CPJ

El CPJ se orienta al cumplimiento de los ejes estratégicos los cuales tienen un alcance temporal de cinco años mediante la operativización del PAO y PEI dentro de los objetivos estratégicos y líneas de acción establecidas.



Fuente: Figura 1, Ejes estratégicos del CPJ, PEI 2020

Esos ejes estratégicos identificados son claves porque determinan el funcionamiento del CPJ y se encuentran dentro del marco del quehacer institucional.

El CPJ como organización se basa en los principios y valores éticos necesarios para la función pública y que para efectos de la construcción el PEI 2020 se identificaron como:



Asimismo, se debe velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución que son:

N°	Eje Estratégico	Objetivo estratégico
1	Gestión de la Política Pública en el marco de la Rectoría Técnica	Gestionar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la PPPJ.
2	Coordinación institucional	Coordinar entre las Unidades del CPJ y las instituciones públicas, para el logro de una atención integral de personas jóvenes, en procura de sus derechos a nivel nacional.
3	Competencia y especialización del CPJ	Posicionar la especialización técnica del CPJ en política pública, juventudes, participación, investigación y desarrollo integral de los derechos de las personas jóvenes.
4	Incidencia en la participación y desarrollo integral de personas jóvenes	Promocionar la participación, inclusión social y prevención de la violencia para las personas jóvenes en espacios institucionales, cantonales, nacionales e internacionales.

5	Gestión institucional de la cooperación	Gestionar la cooperación técnica y económica con el sector público, privado y organizaciones no gubernamentales.
6	Fortalecimiento y Soporte de la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven	Fortalecer la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven para su efectivo funcionamiento.
7	Articulación con la rectoría política	Coordinar de manera efectiva con la rectoría política para la incidencia sobre otras instituciones y políticas públicas estableciendo estrategias efectivas de canalización y comunicación.
8	Procesos de investigación	Desarrollar investigación para la gestión del conocimiento sobre la realidad de las personas jóvenes que permita una toma estratégica de decisiones.

2. Sistema de Gestión de Calidad

En la elaboración del Manual de Procedimientos, se determinó que era importante contar con un Sistema de Gestión de Calidad, una herramienta necesaria para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr mantener la satisfacción de sus personas usuarias. Este Sistema de Gestión de Calidad es la herramienta que guiará al CPJ para darle el debido seguimiento a los procedimientos elaborados.

a. Posibles afectaciones a la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad para lograr resultados

Como parte del proceso de construcción del PEI institucional se hizo un análisis de riesgos que pueden afectar las funciones internas y por ende los bienes y servicios del CPJ.

Como producto del trabajo se desarrolló la siguiente tabla:

EJE	OBJETIVO	RIESGOS
Gestión de la Política Pública en el marco de la Rectoría Técnica	Gestionar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la PPPJ.	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de las personas jóvenes no son atendidas. Poco interés institucional y de los actores participantes para incorporar los mecanismos de seguimiento de la PPPJ. No contar con los recursos suficientes.
Coordinación institucional	Coordinar entre las Unidades del CPJ y las instituciones públicas, para el logro de una atención integral de personas jóvenes, en procura de sus derechos a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> Recursos escasos. Desinterés del personal institucional. Desinterés de otras instituciones hacia la articulación.
Competencia y especialización del CPJ	Posicionar la especialización técnica del CPJ en Política Pública, Juventudes, Promoción de la Participación,	<ul style="list-style-type: none"> Que la academia y otras instancias no participen de los procesos que solicita el CPJ. Que la asesoría no sea gratuita. No tener la capacidad para desarrollar metodologías ajustadas a los actores específicos.

	Investigación y Desarrollo Integral de los Derechos de las Personas Jóvenes.	<ul style="list-style-type: none"> • Mala calificación del país para la búsqueda de recursos técnicos y financieros, o clasificación internacional como país de renta media. • No contar con acceso a especialistas expertos a nivel nacional e internacional. • Poca recepción y apertura por parte de instituciones y organizaciones. • No utilización de guía práctica sobre la inclusión del enfoque de juventudes en planes, políticas y proyectos que tenga como población meta las personas jóvenes. • Materiales y campañas no generan incidencia en población joven. • Estado de la juventud en el país es desestimado. • Escasa participación del personal del CPJ en la elaboración de la estrategia de comunicación institucional. • Las acciones que promueve el CPJ no generan interés.
Incidencia en la participación y desarrollo integral de las personas jóvenes	Promocionar la participación, inclusión social y la prevención de la violencia para las personas jóvenes en espacios institucionales, cantonales, nacionales e internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un eficaz y adecuado canal de comunicación. • Desinterés de la población meta. • Coyuntura de la realidad nacional que afecte la realización el desarrollo de acciones en los espacios de toma de decisiones. • Accesibilidad económica de las personas jóvenes que se encuentran en comunidades más lejanas o que requieran invertir en pases o alimentación para participar en los espacios de toma de decisiones. • Accesibilidad en términos de infraestructura (que los espacios disponibles no cuenten con las medidas básicas que establece la Ley 7600). • Directriz del MEP que limita la participación de las personas jóvenes en los espacios de toma de decisiones que están fuera del centro educativo. • No tener una adecuada metodología con lo cual se pone en riesgo la permanencia de las personas jóvenes en los espacios gestionados. • Recursos técnicos y tecnológicos limitados que permitan ampliar la participación y la generación de alianzas de cooperación interinstitucionales. • Falta de recursos financieros para cumplir los objetivos y compromisos de las alianzas. • Sobrecarga de funciones de los funcionarios.
Gestión institucional de la cooperación	Gestionar la cooperación técnica y económica con el sector público, privado y organizaciones no gubernamentales.	<ul style="list-style-type: none"> • Desinterés de otras instancias para mantener alianzas con el CPJ. • Proceso de generación de alianzas burocráticas, y de tiempo excesivo • Incapacidad institucional para establecer alianzas y darles el adecuado seguimiento.
Fortalecimiento y Soporte de la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven	Fortalecer la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven para su efectivo funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Limitada información que tiene el CPJ de las instancias que conforman actualmente la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven. • Inexistencia de mecanismos de información a las instancias y de estas a las bases.

Articulación con la Rectoría Política	Coordinar de manera efectiva con la Rectoría Política para la incidencia sobre otras instituciones y políticas públicas, mediante el establecimiento de estrategias efectivas de canalización y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • No incorporación de acciones dirigidas a las juventudes en el Plan de Gobierno y en PND. • Falta de voluntad para canalizar la comunicación. • Trabajo desarticulado y desvinculado de las prioridades del Poder Ejecutivo. • No implementar los protocolos de canalización y comunicación.
Procesos de investigación	Desarrollar investigación para la gestión del conocimiento sobre la realidad de las personas jóvenes que permita una toma estratégica de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • No contar con los recursos necesarios y suficientes para el desarrollo de investigaciones, sean económicos, recurso humano y disponibilidad de tiempos ante múltiples responsabilidades e imprevistos de la institución. • Desinterés y poca participación por parte de diversas entidades y personas investigadoras para el desarrollo de estudios, además, ausencia de colaboraciones externas mediante artículos para publicación. • Falta de respaldos adecuados y protección de equipos, información inexistente, y carencia en el mantenimiento de los mismos.

b. Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para una adecuada calidad de los bienes y servicios del CPJ, se determina que:

1. Partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad

Se consideran como tales la Junta Directiva del Consejo de la Persona Joven, Viceministerio de Juventud, Dirección Ejecutiva, personas funcionarias del CPJ, personas jóvenes del país e instituciones comprometidas con la PPPJ (Política Pública de la Persona Joven).

2. Compromiso con las partes interesadas

Los requisitos de cumplimiento de la gestión de calidad son acordes a los objetivos estratégicos del CPJ y a los principios éticos de esta organización. Asimismo, estos están sujetos a las actualizaciones de las necesidades y recomendaciones de la PPPJ y a los indicadores de planificación institucional.

3. Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad

El seguimiento y revisión de la información estaría a cargo de la persona servidora encargada de la Gestión de Calidad y podrá solicitar informes a las diferentes Unidades, Áreas y Programas para sustentarse en dicho seguimiento.

c. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del Sistema debe enmarcarse en el cumplimiento de la misión institucional de ejercer la rectoría técnica en políticas públicas.

Es importante tener presente que el alcance del Sistema debe incluir:

- Satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas usuarias internos y externos.
- Cumplimiento de los compromisos de la PPPJ
- Cumplimiento de los bienes y servicios que tiene a disposición el CPJ.

Personas Usuarías	Cobertura del Sistema de Gestión de Calidad
Personas jóvenes	<ul style="list-style-type: none">• Política Pública de la Persona Joven.
	<ul style="list-style-type: none">• Asesoría informativa para la defensa de derechos.• Promoción de la participación.• Capacitación en diferentes temáticas.• Información y datos sobre personas jóvenes.• Espacio para la publicación en <i>Investigación en Juventudes: Revista del Consejo de la Persona Joven</i>.• Gestión de oportunidades basadas en necesidades.
Instituciones públicas	<ul style="list-style-type: none">• Lineamientos para la planificación institucional desde la Política Pública de la Persona Joven.• Mecanismos e instrumentos para el monitoreo de la política pública.• Capacitación en juventudes para las personas funcionarias.• Información y datos sobre personas jóvenes.• Procesamiento de información y base de datos.• Espacio para la publicación en <i>investigación en Juventudes. Revista del Consejo de la Persona Joven</i>.
	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias para promover la participación de las personas jóvenes.
Red Nacional Consultiva de la Persona Joven	<ul style="list-style-type: none">• Información y capacitación para la participación activa.• Información sobre mecanismos de organización, comunicación, registro de miembros e información sobre la participación de las personas jóvenes.
Asamblea Nacional de la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven	<ul style="list-style-type: none">• Soporte en el proceso de conformación de la Asamblea.• Soporte a las sesiones de la Asamblea.• Soporte en la organización y participación de los representantes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda insumos para la aprobación de la política pública de la persona joven.
Comités Cantonales de la Persona Joven	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la participación y conformación de los Comités. • Asesoría sobre el funcionamiento de los Comités. • Asesoría para formulación y desarrollo de los proyectos de los Comités.
Investigadores(as)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de estudios en <i>Investigación en Juventudes: Revista del Consejo de la Persona Joven</i>. • Acceso a bases de datos de la encuesta. • Participación en actividades de socialización de información y promoción del uso de datos. • Acceso a publicaciones de la institución. • Procesamiento de información sobre juventudes.
Sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta Nacional de Juventudes. • Información de <i>Investigación en Juventudes. Revista del Consejo de la Persona Joven</i>. • Publicaciones e información sobre personas jóvenes.

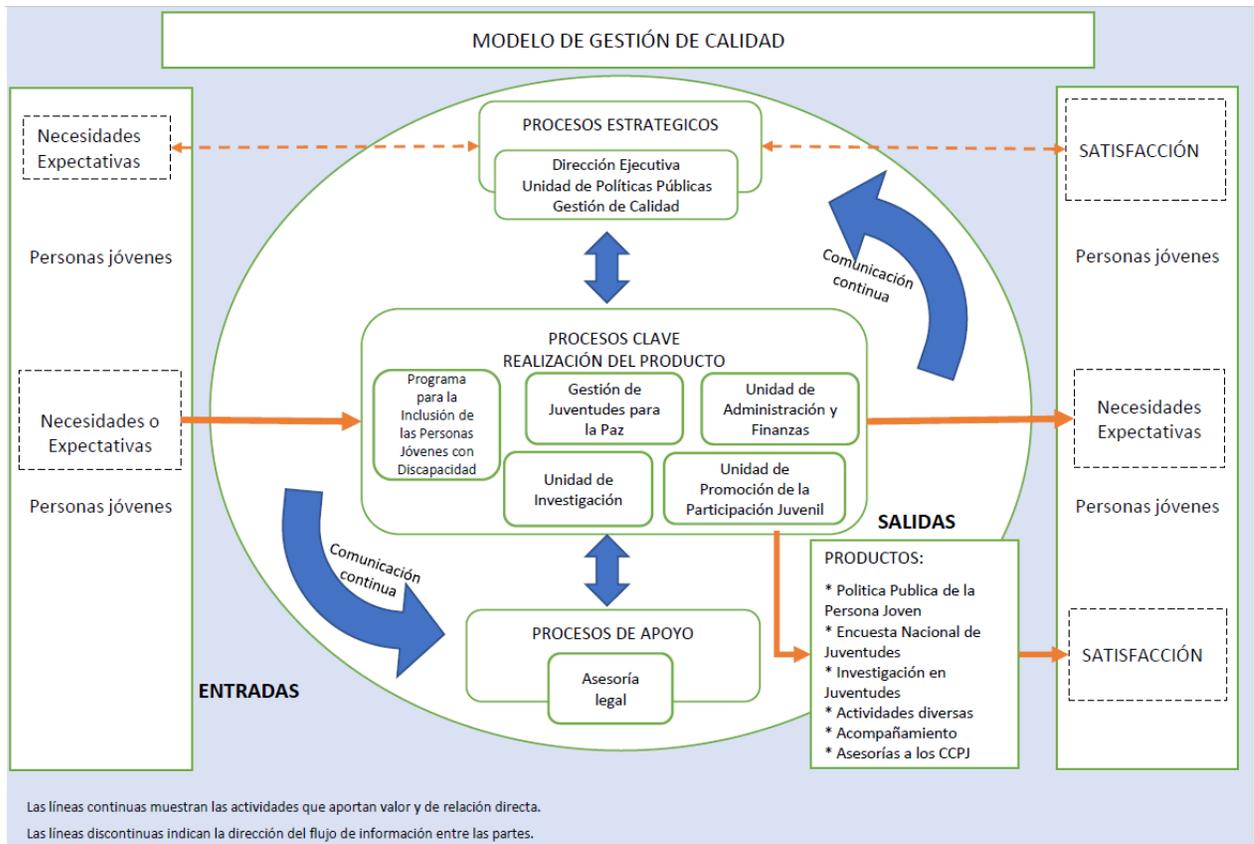
d. Política de calidad del CPJ

Se establece la siguiente definición de Política de Calidad.

“En nuestra institución nos comprometemos a ofrecer bienes y servicios de calidad a las personas jóvenes, mediante el mejoramiento continuo del quehacer institucional y con personal altamente capacitado”.

e. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La institución se compromete a establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos y sus interacciones, dentro de un sistema formal de gestión de calidad y para ello define el siguiente modelo de gestión de calidad.



Se establece un modelo que cuenta con entradas de información externa a recopilar, pasando a un proceso cíclico esquematizado por medio de un círculo para evidenciar la necesidad de contar con un enfoque de mejora continua. Una vez entregados los productos o servicios a la población meta, se somete a una retroalimentación de la calidad de lo ofrecido y la determinación de nuevos requerimientos a incluir en el siguiente ciclo productivo.

El modelo inicia con la captura de información de necesidades y expectativas por parte de los procesos estratégicos, donde se incluye a la Dirección Ejecutiva y la Unidad de Políticas Públicas para traducirlas en requerimientos realizables en el proceso. Los requerimientos de las personas jóvenes son todas aquellas cosas que éstos desean, esperan o necesitan de los servicios de la organización y también aquellos deseos que no son indicados por las personas jóvenes pero que podrían llegar a necesitar, aunque actualmente no lo saben.

Conociendo los requerimientos de las personas jóvenes se realiza la gestión de recursos para cubrir las prioridades determinadas. Con los recursos ya definidos y disponibles se procede a ejecutar los productos/servicios, a saber: Política Pública de la Persona Joven, Encuesta Nacional de Juventudes, Investigación en Juventudes, actividades de diversa índole, acompañamiento y asesorías a los CCPJ. Los cuales una vez brindados constituyen la salida del modelo y van directamente a las personas jóvenes quienes evalúan el nivel de satisfacción con lo recibido. Posteriormente, los procesos estratégicos deberán retroalimentarse, mediante la comparación de los requisitos determinados al inicio del proceso para tratar de determinar la forma de mejorarlos. Adicionalmente se cuenta con el soporte de los procesos de apoyo como la asesoría legal.

f. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

La administración de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad de la persona servidora encargada de la Gestión de Calidad.

Se cuenta con diferentes documentos como: *“Solicitud de creación o cambio en documentos”* cuanto alguna dependencia quiera solicitar la creación de un nuevo documento o hacer cambios a los ya existentes; en el caso de ser necesario la creación de un procedimiento nuevo para el sistema se deberán seguir los lineamientos indicados en el documento *“Elaboración de documentos”*; además para clasificar los documentos, control de copias, codificación, estado de edición, aprobación, revisión, actualización, entre otros aspectos se cuenta con el documento *“Control de Documentos”*; finalmente, el registro de la vigencia de los documentos se encuentra en *“Lista de documentos controlados”*.

g. Aspectos de mejora

La institución buscará los medios para determinar las oportunidades de mejora e implementar acciones para cumplir con la misión y visión establecidas para la institución. Considerará las necesidades y expectativas futuras para mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada vez que ocurra una “no conformidad” con los procedimientos se tomarán las medidas para controlarla y corregirla. Además, evaluará la necesidad de acciones para eliminar las causas de no conformidades con el fin de que no vuelvan a ocurrir en ningún otro procedimiento.

La institución tendrá un enfoque de mejora adecuando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de manera continua. Considerará los resultados de los análisis y evaluaciones realizadas para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua.

h. Matriz de mandatos

Marco jurídico	Mandatos Competencias	Resultados Productos	Usuarios	Actores
Ley 8261 Ley General de la Persona Joven	Elaborar, promover y coordinar la ejecución de políticas públicas dirigidas a crear las oportunidades, a garantizar el acceso a los servicios e incrementar las potencialidades de las personas jóvenes para lograr su desarrollo integral y el ejercicio pleno de su ciudadanía, en especial en el campo laboral, la educación, la salud preventiva y la tecnología.	Políticas públicas Accesibilidad de las personas jóvenes.	Instituciones Públicas Consejo Nacional de la Persona Joven. Unidad de Promoción de la Participación Juvenil Personas Jóvenes. Unidad de Políticas Públicas	Gobierno de Costa Rica. Ministerio de Cultura y Juventud.
Ley 9155. Reforma Ley General de la Persona Joven	Propiciar la participación política, social, cultural y económica de las	Participación política, social, cultural y	Asamblea Nacional de la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven.	

<p>personas jóvenes, en condiciones de solidaridad, equidad y bienestar.</p> <p>Promover y ejecutar investigaciones que permitan conocer la condición de las personas jóvenes y de sus familias, para plantear propuestas que mejoren su calidad de vida.</p> <p>El Estado deberá garantizarles a las personas jóvenes las condiciones óptimas de salud, trabajo, educación y desarrollo integral y asegurarles las condiciones que establece esta Ley. En esa tarea participarán plenamente los organismos de la sociedad civil que trabajen en favor de la juventud, así como los representantes de los jóvenes que participan en el proceso que se señalan en esta Ley.</p> <p>Brindar atención integral en salud, mediante la implementación de programas enfocados en la promoción, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de las personas jóvenes, en los que se incluyan temas relacionados con la nutrición adecuada, la salud física, mental, sexual y reproductiva, así como consejería para evitar la farmacodependencia y la drogadicción, entre otros.</p> <p>Fomentar la permanencia de las personas jóvenes en su núcleo familiar y comunitario, mediante la capacitación en todos los niveles.</p> <p>Promover medidas inclusivas y de apoyo para las personas jóvenes</p>	<p>económica de las personas jóvenes.</p> <p>Investigaciones dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas jóvenes.</p> <p>Condiciones de salud, trabajo, educación.</p> <p>Programas enfocados en la promoción, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de las personas jóvenes.</p> <p>Capacitaciones.</p> <p>Medidas inclusivas.</p>	<p>Comités Cantonales de la Persona Joven.</p> <p>Unidad de Investigación. Consejo Nacional de la Persona Joven. Personas Jóvenes.</p> <p>Instituciones Públicas Consejo Nacional de la Persona Joven. Personas Jóvenes.</p> <p>Programa de Promoción de la Paz Social. Programa de Discapacidad. Unidad de Promoción de la Participación Juvenil. Unidad de Políticas Públicas.</p> <p>Programa de Promoción de la Paz Social. Programa de Discapacidad. Unidad de Promoción de la Participación Juvenil.</p> <p>Programa de Discapacidad.</p> <p>Asamblea Nacional de la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven.</p>	
---	--	---	--

	<p>con discapacidad, sus familiares y las personas voluntarias que las atienden.</p> <p>Organizar a las personas jóvenes en grupos productivos de diferente orden.</p>	<p>Grupos de jóvenes organizados.</p>	<p>Comités Cantonales Persona Joven</p>	
<p>Ley 9051 Creación de las Casas Cantonales de la Juventud</p>	<p>Se crean las casas cantonales de la juventud adscritas a los comités cantonales de la persona joven, como recintos destinados a fomentar el encuentro, la comunicación, la información y la promoción cultural y deportiva que favorezcan la formación y el desarrollo integral de los jóvenes, promoviendo de esta forma una participación sana y productiva de la juventud en beneficio de las comunidades.</p>	<p>Actividades para fomentar el encuentro, la comunicación, la información y la promoción cultural y deportiva.</p>	<p>Instituciones Públicas Consejo Nacional de la Persona Joven. Programa de Promoción de la Paz Social.</p>	

Matriz de mandatos de leyes conexas

Marco jurídico	Mandatos Competencias	Resultados Productos	Usuarios	Actores
<p>Ley 6227 Ley General de Administración Pública</p>	<p>La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<p>Consejo Nacional de la Persona Joven. Unidad de Administración y Finanzas.</p>	<p>Gobierno de Costa Rica. Ministerio de Cultura y Juventud.</p>
<p>Ley 7600 Ley de igualdad de oportunidades para las personas con Discapacidad</p>	<p>El presente reglamento de la Ley 7600 Sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad, del 29 de mayo de 1996, establece normas y procedimientos de obligatoria observancia para todas las instituciones públicas, privadas y gobiernos locales, quienes serán</p>	<p>Normas procedimientos aplicados.</p>	<p>Consejo Nacional de la Persona Joven. Unidad de Administración y Finanzas. Programa de Discapacidad.</p>	<p>Gobierno de Costa Rica. Ministerio de Cultura y Juventud.</p>

	responsables de garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos y deberes en igualdad de oportunidades. Las disposiciones que el mismo contiene se basan en los principios de equiparación de oportunidades, accesibilidad, participación y de no discriminación expresados en la Ley.			
Ley 7948. Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con Discapacidad	Apruébase, en cada una de sus partes, la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el 8 de junio de 1999.	Normas y procedimientos aplicados.	Consejo Nacional de la Persona Joven. Unidad de Administración y Finanzas. Programa de Discapacidad.	Gobierno de Costa Rica. Ministerio de Cultura y Juventud.
Ley 8292. Ley General de Control Interno	<p>La Contraloría General de la República dictará la normativa técnica de control interno, necesaria para el funcionamiento efectivo del sistema de control interno de los entes y de los órganos sujetos a esta Ley. Dicha normativa será de acatamiento obligatorio y su incumplimiento será causal de responsabilidad administrativa.</p> <p>La normativa sobre control interno que otras instituciones emitan en el ejercicio de competencias de control o fiscalización legalmente atribuidas no deberá contraponerse a la dictada por la Contraloría General de la República y, en caso de duda, prevalecerá la del órgano contralor.</p>	Normas y procedimientos aplicados.	Consejo Nacional de la Persona Joven. Unidad de Administración y Finanzas. Programa de Discapacidad.	Gobierno de Costa Rica. Ministerio de Cultura y Juventud.

i. Fichas SIPOC

<i>Eje Estratégico</i>		<i>Objetivo estratégico</i>		
Gestión de la Política Pública en el marco de la Rectoría Técnica		<i>Gestionar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la PPPJ.</i>		
Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Personal encargado de la gestión política Pública	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de la gestión de la política publica	Auditoria y mejora del Sistema de Gestión de la política publica	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación	Todos los funcionarios involucrados en el proceso de gestión de la política publica

<i>Eje Estratégico</i>		<i>Objetivo estratégico</i>		
Coordinación institucional		<i>Coordinar entre las Unidades del CPJ y las instituciones públicas, para el logro de una atención integral de personas jóvenes, en procura de sus derechos a nivel nacional.</i>		
Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Personal encargado de la Coordinación Institucional	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de coordinación institucional	Auditoria y mejora del Sistema de coordinación institucional	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones	Todos los funcionarios involucrados en el proceso de coordinación institucional

			Resolución de nueva documentación	
--	--	--	-----------------------------------	--

<i>Eje Estratégico</i>		<i>Objetivo estratégico</i>		
Competencia y especialización del CPJ		<i>Posicionar la especialización técnica del CPJ en política pública, juventudes, participación, investigación y desarrollo integral de los derechos de las personas jóvenes.</i>		
Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Personal encargado de la competencia y especialización de Consejo de la Persona Joven	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de competencias y especialización.	Supervisión y mejora del Sistema de competencias y especialización	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación	Todos los funcionarios involucrados en el proceso de competencias y especializaciones

<i>Eje Estratégico</i>		<i>Objetivo estratégico</i>		
Incidencia en la participación y desarrollo integral de las personas jóvenes		<i>Promocionar la participación, inclusión social y la prevención de la violencia para las personas jóvenes en espacios institucionales, cantonales, nacionales e internacionales.</i>		
Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes

Personal encargado de la participación y desarrollo integral de las personas jóvenes	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de incidencias y desarrollo integral	Monitoreo del Sistema de incidencias y desarrollo integral	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación	Todos los funcionarios involucrados en el proceso de Incidencia en la participación y desarrollo integral.
--	--	--	--	--

Eje Estratégico	Objetivo estratégico
Gestión institucional de la cooperación	<i>Gestionar la cooperación técnica y económica con el sector público, privado y organizaciones no gubernamentales.</i>

Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Personal encargado de la gestión institucional de la Cooperación	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de gestión institucional	Supervisar y gestionar los enlaces de cooperación institucional	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación	Todos los funcionarios involucrados en la gestión institucional de la cooperación.

Eje Estratégico	Objetivo estratégico			
Fortalecimiento y Soporte de la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven	<i>Fortalecer la Red Nacional Consultiva de la Persona Joven para su efectivo funcionamiento.</i>			
Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Personal encargado del Fortalecimiento y	Personal capacitado en el	Medición y evaluación de la	Medición de la satisfacción de	Todos los funcionarios involucrados en el

soporte de la red Nacional Consultiva de la Persona Joven	manejo documental y en las normativas de gestión de fortalecimiento y soporte de la red nacional consultiva	Red Nacional Consultiva	las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación	fortalecimiento y soporte de la red nacional consultiva
---	---	-------------------------	---	---

Eje Estratégico		Objetivo estratégico		
Articulación con la rectoría política		<i>Coordinar de manera efectiva con la rectoría política para la incidencia sobre otras instituciones y políticas públicas estableciendo estrategias efectivas de canalización y comunicación.</i>		
Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Personal encargado de la articulación con la rectoría política	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de Articulación	Coordinación y evaluación del sistema que gestiona las incidencias externas	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación	Todos los funcionarios involucrados en el proceso de articulación con rectoría política

Eje Estratégico		Objetivo estratégico		
Procesos de investigación		<i>Desarrollar investigación para la gestión del conocimiento sobre la realidad de las personas jóvenes que permita una toma estratégica de decisiones.</i>		
Proveedor	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes

Personal encargado de los procesos de investigación	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos de investigación	Monitoreo del Sistema de desarrollo de investigaciones	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación	Todos los funcionarios involucrados en los procesos de investigación
---	---	--	--	--

4. Fichas de descripción de procesos de la institución

	Información del proceso
Nombre del proceso:	Medición y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos.
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	MCJ-CPJ-GC-P01 Elaboración de documentos. MCJ-CPJ-GC-P02 Control de Documentos. MCJ-CPJ-GC-P03 Control de Registros.
Salida/Producto final:	Medición de la satisfacción de las personas usuarias. Resolución de actualizaciones. Resolución de nueva documentación.
Usuario del proceso:	Todos los funcionarios que tengan documentación relacionada a sus tareas.
Responsable del proceso:	Persona encargada del Sistema de Gestión de Calidad.
Criterios de evaluación del rendimiento del proceso (productividad, volumen, costo, calidad, tiempo). Puntos de Control:	Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio que brinda la institución. La misma se realizará de la siguiente manera:

	<p>(Nivel de satisfacción general de las personas usuarias en año anterior/ Resultados obtenidos en la satisfacción general de las personas usuarias en año actual) *100</p> <p>(Total de reclamos tramitados / Total de Reclamos y Consultas presentados) *100.</p>
Riesgos asociados al proceso:	Desactualización del sistema de gestión de la calidad.

	Información del proceso
Nombre del proceso:	Medición y mejora del Sistema de Asesoría Legal.
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos.
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<p>MCJ-CPJ-AL-P01 Gestión de Procesos administrativos</p> <p>MCJ-CPJ-AL-P02 Apoyo en la gestión de la contratación administrativa</p> <p>MCJ-CPJ-AL-P03 Gestión de Instrumentos Jurídicos</p> <p>MCJ-CPJ-AL-P04 Estudios y resoluciones de consultas jurídicas</p> <p>MCJ-CPJ-AL-P05 Procedimientos en sede administrativa y judicial (Externa)</p> <p>MCJ-CPJ-AL-P06 Atención Sistema Nacional de Juventud e Instancias que coordinan con éste.</p>
Salida/Producto final:	<p>Medición de la satisfacción de las personas usuarias.</p> <p>Resolución de actualizaciones.</p> <p>Resolución de nueva documentación.</p>
Usuario del proceso:	Todos los funcionarios que tengan documentación relacionada a sus tareas.
Responsable del proceso:	Persona encargada de la Asesoría Legal.

Criterios de evaluación del rendimiento del proceso (productividad, volumen, costo, calidad, tiempo). Puntos de Control:	<p>Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio que brinda la institución. La misma se realizará de la siguiente manera:</p> <p>(Nivel de satisfacción general de las personas usuarias en año anterior/ Resultados obtenidos en la satisfacción general de las personas usuarias en año actual) *100</p> <p>(Total de reclamos tramitados / Total de Reclamos y Consultas presentados) *100.</p>
Riesgos asociados al proceso:	<p>Desactualización del sistema de Asesoría Legal.</p>

	Información del proceso
Nombre del proceso:	<p>Medición y mejora de la Unidad de Administración y Finanzas.</p>
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	<p>Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos</p>
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<p>MCJ-CPJ-UAF-P01 Elaboración del anteproyecto y presupuesto institucional</p>
Salida/Producto final:	<p>Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación</p>
Usuario del proceso:	<p>Todos los funcionarios que tengan documentación relacionada a sus tareas</p>
Responsable del proceso:	<p>Persona encargada de la Unidad de Administración y Finanzas</p>
Criterios de evaluación del rendimiento del proceso (productividad, volumen, costo, calidad, tiempo). Puntos de Control:	<p>Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio que brinda la institución. La misma se realizará de la siguiente manera:</p>

	<p>(Nivel de satisfacción general de las personas usuarias en año anterior/ Resultados obtenidos en la satisfacción general de las personas usuarias en año actual) *100</p> <p>(Total de reclamos tramitados / Total de Reclamos y Consultas presentados) *100.</p>
Riesgos asociados al proceso:	Desactualización de la Unidad de Administración y Finanzas

	Información del proceso
Nombre del proceso:	Programa para la Inclusión de las Personas Jóvenes con Discapacidad
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<p>MCJ-CPJ-UPP-PIPJD-P01 Actualización del Programa para la Inclusión de las Personas Jóvenes con Discapacidad.</p> <p>MCJ-CPJ-UPP PIPJD-P02 Gestión de Proyectos para la Inclusión de las Personas Jóvenes con Discapacidad.</p>
Salida/Producto final:	<p>Medición de la satisfacción de las personas usuarias</p> <p>Resolución de actualizaciones</p> <p>Resolución de nueva documentación</p>
Usuario del proceso:	Todos los funcionarios que tengan documentación relacionada a sus tareas
Responsable del proceso:	Persona encargada del Sistema de Asesoría de Proyectos
Criterios de evaluación del rendimiento del proceso (productividad, volumen, costo, calidad, tiempo). Puntos de Control:	<p>Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio que brinda la institución. La misma se realizará de la siguiente manera:</p> <p>(Nivel de satisfacción general de las personas usuarias en año anterior/ Resultados obtenidos en la satisfacción general de las personas usuarias en año actual) *100</p>

	(Total de reclamos tramitados / Total de Reclamos y Consultas presentados) *100.
Riesgos asociados al proceso:	Desactualización del sistema de Asesoría de Proyectos

	Información del proceso
Nombre del proceso:	Medición y mejora del Programa de Gestión de Juventudes para la Paz Social.
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	MCJ-CPJ-PGJPS-P01 Gestión y desarrollo de programas, proyectos y acciones adecuados a las necesidades de las personas jóvenes MCJ-CPJ-PGJPS-P02 Fortalecimiento desarrollo integral de las personas jóvenes MCJ-CPJ-PGJPS-P03 Ciudadanía y participación MCJ-CPJ-PGJPSP04-Foro de Juventudes.
Salida/Producto final:	Medición de la satisfacción de las personas usuarias Resolución de actualizaciones Resolución de nueva documentación
Usuario del proceso:	Todos los funcionarios que tengan documentación relacionada a sus tareas
Responsable del proceso:	Persona encargada del Programa de Gestión de Juventudes para la Paz Social
Criterios de evaluación del rendimiento del proceso (productividad, volumen, costo, calidad, tiempo). Puntos de Control:	Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio que brinda la institución. La misma se realizará de la siguiente manera: (Nivel de satisfacción general de las personas usuarias en año anterior/ Resultados obtenidos en la satisfacción general de las personas usuarias en año actual) *100

	(Total de reclamos tramitados / Total de Reclamos y Consultas presentados) *100.
Riesgos asociados al proceso:	Recorte de presupuesto institucional.

	Información del proceso
Nombre del proceso:	Medición y mejora de la Unidad de Investigación.
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos.
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	MCJ-CPJ-UI-P01 Procedimiento Encuesta Nacional de Juventudes MCJ-CPJ-UI-P02 Procedimiento Desarrollo de estudios en juventudes MCJ-CPJ-UI-P03 Procedimiento Revista del Consejo de la Persona Joven MCJ-CPJ-UI-P04 Procedimiento Divulgación del conocimiento
Salida/Producto final:	Medición de la satisfacción de las personas usuarias. Resolución de actualizaciones. Resolución de nueva documentación.
Usuario del proceso:	Todos los funcionarios que tengan documentación relacionada a sus tareas.
Responsable del proceso:	Persona encargada de la Unidad de Investigación.
Criterios de evaluación del rendimiento del proceso (productividad, volumen, costo, calidad, tiempo). Puntos de Control:	Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio que brinda la institución. La misma se realizará de la siguiente manera: (Nivel de satisfacción general de las personas usuarias en año anterior/ Resultados obtenidos en la satisfacción general de las personas usuarias en año actual) *100 (Total de reclamos tramitados / Total de Reclamos y Consultas presentados) *100.

Riesgos asociados al proceso:	Desactualización de la Unidad de Investigación

	Información del proceso
Nombre del proceso:	Medición y mejora de la Unidad de Promoción de Participación Juvenil.
Entradas/Insumos necesarios para desarrollar el proceso:	Personal capacitado en el manejo documental y en las normativas de gestión de procesos.
Principales procedimientos, actividades y tareas, descripción narrativa en orden secuencial:	<p>MCJ-CPJ-UPPJ-P01 Procedimiento para la convocatoria al proceso de conformación de la ANPJ</p> <p>MCJ-CPJ-UPPJ-P02 Procedimiento asesoría para la presentación de proyectos CCPJ</p> <p>MCJ-CPJ-UPPJ-P03 Procedimiento para el seguimiento de las transferencias de presupuesto a los CCPJ</p> <p>MCJ-CPJ-UPPJ-P04 Procedimiento de la gestión de apoyo para sesiones de la ANPJ</p>
Salida/Producto final:	<p>Medición de la satisfacción de las personas usuarias.</p> <p>Resolución de actualizaciones.</p> <p>Resolución de nueva documentación.</p>
Usuario del proceso:	Todos los funcionarios que tengan documentación relacionada a sus tareas.
Responsable del proceso:	Persona encargada de la Unidad de Promoción de Participación Juvenil.
Criterios de evaluación del rendimiento del proceso (productividad, volumen, costo, calidad, tiempo). Puntos de Control:	<p>Aumento de la satisfacción de los usuarios del servicio que brinda la institución. La misma se realizará de la siguiente manera:</p> <p>(Nivel de satisfacción general de las personas usuarias en año anterior/ Resultados obtenidos en la satisfacción general de las personas usuarias en año actual) *100</p>

	(Total de reclamos tramitados / Total de Reclamos y Consultas presentados) *100.
Riesgos asociados al proceso:	Desactualización de la Unidad de Promoción de Participación Juvenil

5. Descripción de los procedimientos institucionales

Durante el proceso de revisión del quehacer institucional se determinaron los siguientes procedimientos por Unidades, Áreas y Programas sustantivos. Los cuales se encuentran en archivos adjuntos al presente documento.

Las Unidades, Áreas y Programas a las que se le elaboraron procedimientos son las siguientes:

1. Gestión de calidad
2. Asesoría Legal
3. Comunicación
4. Secretaria de la D.E
5. Cooperación Internacional
6. Unidad de Administración y Finanzas
7. Unidad de Política Publica
8. Programa para la Inclusión de las Personas Jóvenes con Discapacidad
9. Unidad de Promoción de la Participación Juvenil
10. Unidad de Investigación
11. Programa de Gestión de Juventudes para la Paz