



22 de diciembre de 2011  
CPEI-151-2011

Licenciado  
Luis Alberto Sáenz Venegas  
Encargado  
Unidad de Control Interno

**ASUNTO: acuerdo tomado por el CEPEI.**

Estimado señor:

Para los efectos correspondientes le transcribo lo acordado en el artículo tercero de la reunión ordinaria n.º 13-2011, celebrada el 13 de diciembre del año en curso por el Comité Ejecutivo del Plan Estratégico Institucional que, en lo que interesa, literalmente manifiesta:

***“ARTÍCULO TERCERO.*** *De la señora Auxiliadora Protti Quesada, Encargada de la AE-2.3 “Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad”, se conoce oficio n.º AE-2.3-2011 del 11 de noviembre del año en curso, que textualmente indica:*

*“Con el propósito que los manuales de procedimientos institucionales cumplan con los requisitos documentales de la Norma ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos”, particularmente lo dispuesto en la cláusula 4.2, amén de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N.º. 8292 de Control Interno, se presenta a consideración del CEPEI recomendaciones, que de ser acogidas, se solicita elevar al Superior para su respectiva aprobación. Estas modificaciones son el resultado de la revisión de los formatos y funcionalidades de los actuales manuales de procedimientos.*

#### **ANTECEDENTES**

*En el año 2000, (memorando n.º 17 D.E. 22/08/2000) la Dirección Ejecutiva, con base en el informe presentado por la Dirección de Planificación Institucional, recomendó que las diferentes unidades administrativas preparasen sus respectivos manuales de*

---

#### **Dirección Ejecutiva**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 2221-0939 / 2287-5415 • Fax: 2258-3912 • E-mail: [dejecutiva@tse.go.cr](mailto:dejecutiva@tse.go.cr)

22 de diciembre de 2011  
CPEI-151-2011  
Lic. Luis Sáenz Venegas.  
Página: 2

*organización y procedimientos de trabajo, en los que se establecieron los documentos con la secuencia lógica y cronológica de las actividades que se llevan a cabo. Posteriormente, el 9 de mayo del 2002, sesión 80-2002 (Oficio 2090-2002 del 16 de mayo de 2002) el Superior conforma la Comisión de Administración del Riesgo y la Unidad de Control Interno se institucionalizó a partir del acuerdo tomado en sesión No. 29-2004 del 2 de marzo de 2004. El 18 de mayo del 2004 (sesión n.º 55-2004, oficio n.º 1729-2004) el Tribunal autoriza la contratación de una consultoría con FUNDATEC con el fin de confeccionar los manuales de procedimientos en una primera fase (2004), elaborar una metodología de valoración de riesgos en la segunda fase (2005), la cual fue aprobada por el Superior en sesión n.º 124-2005 (Oficio n.º 8295-TSE-2005 del 23 de diciembre de 2005), y cabe señalar que la Comisión de Administración del Riesgo acuerda integrar un Equipo de Trabajo para la racionalización de los manuales de procedimientos (Oficio n.º 09-2005 C.A.R. del 27 de abril de 2005); y una tercera y una última fase con la implementación del Sistema de Identificación, Valoración y Administración del Riesgo (SIVAR) en todas las unidades administrativas de la Institución (2006).*

#### **SITUACIÓN ACTUAL**

*La mayoría de los procedimientos racionalizados en el 2008 son los que están vigentes a la fecha, esto es, no se han efectuado actualizaciones recientemente.*

*El formato de los procedimientos requiere adecuación para cumplir con la norma ISO 9001:2008 en términos del control de versiones, fecha de vigencia, así como sería conveniente que se incluya la matriz de riesgo respectiva. Por otra parte, se confeccionaron procedimientos para todas las actividades de las oficinas, cuando lo fundamental es que se escriban los procedimientos sustantivos, mientras que otras actividades menores pueden ser escritas como "Instrucciones de trabajo" (IT).*

*Como herramienta para la diagramación de dichos procedimientos se ha estado utilizando el software Visio. Sin embargo, luego que el MAII indagara disponibilidad de software gratuito para diagramar procesos, se recomendó al CATI la utilización del BizAgi®, lo cual fue comunicado a las oficinas por parte del Secretario de dicho Comité (Circular CATI-001-2010, del 14 de julio de ese año). Cabe mencionar que ese software facilita la generación de la prosa del procedimiento una vez que se ha sido diagramado.*

*Por lo anterior y luego del análisis efectuado por la AE 2.3 y el equipo MAII (incorporado a esta AE según oficio STSE-1564-2011 del 3 de junio 2011), se elaboran las siguientes*

---

#### **Dirección Ejecutiva**

22 de diciembre de 2011  
CPEI-151-2011  
Lic. Luis Sáenz Venegas.  
Página: 3

*recomendaciones de modificación a la estructura de los Manuales de Procedimientos, las cuales son consecuentes con lo sugerido en su oportunidad por el “Equipo de Trabajo de Manuales de Procedimientos”, coordinado por el señor Mynor Mora Chang, oficio ETMP-001-2009 del 13 de abril de 2009 dirigido al entonces Director Ejecutivo, don Fernando Víquez Jiménez.*

## RECOMENDACIONES

*Se solicita al CEPEI, si así lo tiene a bien, aprobar en primera instancia las siguientes recomendaciones y si así procede, elevarlas al Superior para su aprobación.*

1. *Que se establezca una periodicidad anual para que cada unidad administrativa revise y actualice su Manual de Procedimientos, antes de finalizar el mes de mayo de cada año, iniciando a partir del año 2013 (dado que en estos momentos se están actualizando para el 2012). Lo anterior sin menoscabo de la actualización que deba realizarse en un procedimiento en particular por cambios en normativa, tecnología u otros aspectos, en cualquier momento.*

2. *Que el código del procedimiento esté formado por la sigla de la oficina (tal como la ha establecido el Archivo Central), seguido de la letra “P” de “Procedimiento”, el número consecutivo del procedimiento y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula). Por ejemplo, el código para la versión 3 del procedimiento número 036 de la Dirección Ejecutiva es: DE-P036-v03*

3. *Que al actualizar los procedimientos, las unidades administrativas identifiquen los que se refieren a actividades sustantivas para que permanezcan como procedimientos y que los demás se conviertan en “Instrucciones de trabajo”. Aspectos como “recibir fax”, “atender teléfono”, “preparar oficio” entre otros (excepto que esa sea la tarea sustantiva de la unidad), no ameritan la construcción de un procedimiento. En esos casos es suficiente con una descripción de los pasos, la cual podría llevar el siguiente código: sigla de la oficina-IT####-v## (ejemplo OYN-IT012-v01), donde “IT” indica “instrucción de trabajo”.*

4. *Que en la portada del Manual de Procedimientos se agregue la tabla de aprobación y control de las versiones anteriores y el “Rige a partir de dd/mm/aaaa”. De*

---

### Dirección Ejecutiva

22 de diciembre de 2011  
CPEI-151-2011  
Lic. Luis Sáenz Venegas.  
Página: 4

*igual manera, en cada procedimiento o instrucción de trabajo, debe incluirse su respectiva tabla de aprobación y control de versiones.*

5. *Que en la primera sección del Manual de Procedimientos se incluya la Matriz de Riesgo Total, resultado de la valoración del riesgo de los procedimientos identificados según lo anotado en el punto anterior. De esta manera, lo correspondiente al análisis de riesgos estaría incluido en los Manuales de Procedimientos y no en documento aparte. A su vez, que en cada uno de los procedimientos relevantes de las unidades, que así hayan sido identificados por el Titular Subordinado, se incluya la Matriz de Riesgo del Procedimiento.*

6. *Que en todas las páginas referidas a un mismo procedimiento se utilice el siguiente formato:*

	<b>TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES</b>	Código SIGLA-P###-v##
	Nombre de la oficina/unidad administrativa	Rige a partir de dd/mm/aaaa
	Nombre del Procedimiento	Página # de ##

7. *Que la diagramación de los procedimientos puedan confeccionarse en BizAgi®, para lo cual las oficinas contarán con el apoyo del Equipo MAII. Cabe mencionar que este software libre utiliza simbología similar a la simbología ANSI, que había sido aprobada por el Superior para estas diagramaciones.*

8. *Que el contenido del Manual de Procedimientos, cuya propuesta de formato se incluye en el anexo de este oficio, sea el siguiente:*

**PORTADA**

*(con tabla de aprobación y control de versiones, así como fecha del rige)*

1. Misión, visión y objetivos
1. Misión
2. Visión
3. Objetivos
4. Estructura organizacional (organigrama suplementario)
5. Reglamento de la oficina (si lo hay)
6. Matriz de Riesgo Total (SIVAR)

---

**Dirección Ejecutiva**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 2221-0939 / 2287-5415 • Fax: 2258-3912 • E-mail: dejecutiva@tse.go.cr

22 de diciembre de 2011  
CPEI-151-2011  
Lic. Luis Sáenz Venegas.  
Página: 5

*(de los procedimientos identificados como relevantes)*

2. *Procedimientos (uno por cada uno)*
  - 2.1 *Nombre y código del Procedimiento*
  - 2.2 *Tabla de aprobación y control de versiones*
  - 2.3 *Responsables*
  - 2.4 *Normativa*
  - 2.5 *Siglas*
  - 2.6 *Descripción general*
  - 2.7 *Detalle de pasos*
  - 2.8 *Diagrama del procedimiento (en Visio o en BizAgi®)*
  - 2.9 *Matriz de Riesgo del Procedimiento (si procede)*
    - 2.9.1 *Mapa de Riesgo*
    - 2.9.2 *Tabla resumen del riesgo*
    - 2.9.3 *Plan de Acción por riesgos*
  - 2.10 *Anexos del procedimiento (si los hay, por ejemplo: formularios, manuales de usuario)*
- 3 *Instrucciones de Trabajo (si las hay)*
  - 3.1 *Nombre y código de la Instrucción*
  - 3.2 *Tabla de aprobación y control de versiones*
  - 3.3 *Detalle de pasos*
- 4 *Glosario (opcional si se requiere aclarar conceptos)*
- 5 *Anexos (si los hay)*

9. *Que los procedimientos que son de uso común para todas las oficinas, se incluyan únicamente en la oficina responsable, como por ejemplo: “Solicitud de vacaciones” es un procedimiento que corresponde al Departamento de Recursos Humanos; “Solicitud de vehículo”, corresponde a Servicios Generales; “Solicitud de viáticos”, corresponde a la Tesorería y así sucesivamente. De esta manera, si una oficina requiere alguno de estos procedimientos, utilizará los pasos indicados por cada área rectora del procedimiento.*

10. *Que si en una unidad administrativa un procedimiento ya no tiene vigencia, se le anote la leyenda “Obsoleto” (en diagonal como marca de agua). Para la trazabilidad respectiva, según dispone el control de documentos de la norma ISO 9001:2008, el número de un procedimiento obsoleto no puede ser sustituido por otro.*

22 de diciembre de 2011  
CPEI-151-2011  
Lic. Luis Sáenz Venegas.  
Página: 6

11. *Que para la actualización del Manual de Procedimientos que se efectuará en el año 2013, se incluya en cada procedimiento el tiempo promedio (o rango) para su realización y en aquellos procedimientos que estén relacionados con la solicitud de requisitos a los usuarios (as), indicar el plazo legal o reglamentario para resolver, según dispone la modificación a la Ley 8220 de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.*

12. *Que se apruebe el formato para los Manuales de Procedimientos que se detalla en el anexo. Una vez aprobado, el equipo MAII conjuntamente con Control Interno procederán a adecuar la Guía para la elaboración de los Manuales de Procedimientos.*

*Lo anterior servirá tanto para cumplir con lo dispuesto en la Ley de Control Interno, como con la cláusula 4.2.3 de la norma ISO 9001:2008.”*

*En relación con dicha propuesta, el Equipo PEI se reunió con la señora Protti Quesada para ampliar sobre el tema, en virtud de lo cual se hacen las siguientes anotaciones:*

- vi. la propuesta presentada surge del quehacer de la AE-2.3 “Sistema de Gestión de Calidad”, y la actualización de los manuales de procedimientos que se encuentran en desarrollo, con lo cual se intenta adecuarlos a la norma ISO,*
- vii. la fecha a partir de la cual regiría lo recomendado es el 1.º de enero de 2012,*
- viii. a juicio de la señora Protti, no es necesaria una inducción, por considerar que el anexo incluido con la propuesta es suficientemente explicativo,*
- ix. el Equipo MAII se encargaría de dar seguimiento a la implementación de esta guía de modificación a la estructura de los Manuales de Procedimientos,*
- x. el Equipo MAII ha mantenido coordinaciones con la Unidad de Control Interno, en el marco de revisiones a los documentos generados y la incorporación del mapa de riesgos en el manual de procedimientos,*
- xi. hay disponibilidad del recurso BizAgi, dado que es un software libre, a finales del año 2010 el equipo MAII, brindó capacitación a una persona por unidad administrativa para el uso de esta herramienta de diagramación. Existe además, la posibilidad de seguir diagramando en el programa Visio, según lo indicó la señora Protti, esto con sujeción a la vigencia de las licencias existentes.*
- xii. El mecanismo de validación del Manual de Procedimientos seguiría bajo el esquema actual, en el que cada unidad presenta ante su respectiva Dirección el documento. Las dependencias adscritas al TSE, estarían presentando dicho documento ante la Secretaría del TSE.*

22 de diciembre de 2011  
CPEI-151-2011  
Lic. Luis Sáenz Venegas.  
Página: 7

*En virtud de lo predicho, el Equipo PEI recomienda tener por aprobada la propuesta que se conoce, con las siguientes observaciones:*

- 1- *Que la A.E. 2.3 realice una circular en la que de a conocer a las diferentes unidades administrativas la propuesta que se conoce, con indicación de los aspectos anteriormente señalados por el Equipo PEI, en procura de su adecuada implementación.*
- 2- *Que la A.E. 2.3 realice en conjunto con la Unidad de Control Interno Institucional, convocatoria a reunión de las personas encargadas de elaborar Manuales de Procedimientos en cada unidad administrativa, con el fin de que esta herramienta se de a conocer de manera oficial y se establezcan con claridad las pautas que aplicarán para su implementación a partir del año 2012.*

**SE ACUERDA:** *aprobar la propuesta presentada por la encargada de la AE-2.3 señora María Auxiliadora Protti, con las siguientes indicaciones: 1) que la fecha de inicio sea julio 2012 y no como se consignó en la recomendación N° 1 del Oficio AE-2.3-091-2011 en el que se consigna como inicio el año 2013; (...) Asimismo aprobar la recomendación N° 2 brindada por el Equipo PEI.”*

Atentamente,

Lic. Francisco Rodríguez Siles  
Coordinador

Cc Ing. María Auxiliadora Protti Quesada, Encargada, AE-2.3

JFRS/avma