



---

## GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS CON ENFOQUE FUNCIONAL

---



# GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS CON ENFOQUE FUNCIONAL

## VERSIÓN 02

Aprobación y control de versiones	
APROBACIÓN DE LA JEFATURA	Firma y fecha
Elizabeth Quirós Meza	
<b>Control de versiones:</b> La v01 fue implementada el 03 de octubre de 2022 y se mantuvo vigente hasta el 21 de noviembre de 2024.	

### Elaborada por:

Kimberly Zúñiga Campos

Ingrid Ramírez Quesada

Rolando Araya Mora

### Revisada por

Elizabeth Quirós Mena

Johanna María Barrientos Fallas

## TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
	1.1 <i>Objetivo de la guía</i> .....	3
	1.2 <i>Normativa</i> .....	4
II.	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	5
	2.1 <i>Portada</i> .....	12
	2.2 <i>Aprobación y control</i> .....	14
	2.3 <i>Tabla de contenido</i> .....	17
	2.4 <i>Información general</i> .....	18
	2.5 <i>Procedimientos</i> .....	21
	2.5.1 <i>Encabezado</i> .....	22
	2.5.2 <i>Estructura del procedimiento</i> .....	22
	2.5.2.1 <i>Código y nombre del procedimiento</i> .....	22
	2.5.2.2 <i>Control de versiones del procedimiento</i> .....	22
	2.5.2.3 <i>Participantes de las actividades</i> .....	24
	2.5.2.4 <i>Asignación de roles</i> .....	25
	2.5.2.5 <i>Normativa</i> .....	26
	2.5.2.6 <i>Siglas y abreviaturas</i> .....	27
	2.5.2.7 <i>Descripción general</i> .....	28
	2.5.2.8 <i>Actividades del procedimiento</i> .....	29
	2.5.2.9 <i>Diagrama de flujo</i> .....	39
	2.5.2.10 <i>Detalle de registros e instrucciones de trabajo</i> .....	41
	2.5.2.11 <i>Anexos del procedimiento</i> .....	44
	2.6 <i>Instrucciones de trabajo generales</i> .....	46
	2.7 <i>Glosario</i> .....	47
	2.8 <i>Anexos generales</i> .....	49
III.	ELABORACIÓN DE INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.....	50
	3.1 <i>Encabezado</i> .....	50
	3.2 <i>Estructura de la instrucción de trabajo</i> .....	51
	3.2.1 <i>Código y nombre de la instrucción de trabajo</i> .....	51
	3.2.2 <i>Control de versiones</i> .....	52
	3.2.3 <i>Tareas de la instrucción de trabajo</i> .....	54
IV.	GLOSARIO .....	56
V.	ANEXOS .....	58

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

## I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones se llevan a cabo actividades, las cuales se agrupan en procedimientos destinados a transformar entradas (insumos) en salidas (productos o servicios) para satisfacer los requerimientos de las personas usuarias, tanto internas como externas.

Siendo así, los recursos necesarios: humanos, financieros, materiales, infraestructura, normativa que aplica, entre otros, además de los métodos o procedimientos que lo conforman; constituyen el marco de referencia para el funcionamiento de la organización y poder brindar de manera satisfactoria el producto o servicio a la persona usuaria.

A fin de cumplir con las normas vigentes, contribuir con la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (en adelante SCI), la Unidad de Control Interno (en adelante UCI) estructuró la presente guía denominada Guía para la elaboración de los procedimientos con enfoque funcional, donde se establecen los criterios para la elaboración de los manuales de procedimientos del Tribunal Supremo de Elecciones (en adelante TSE) y la plantilla, de acatamiento obligatorio, para todas las unidades administrativas que utilicen este enfoque de trabajo.

### 1.1 Objetivo de la guía

Proporcionar un instrumento mediante el cual se puedan brindar los lineamientos necesarios para el adecuado establecimiento de los procedimientos con enfoque funcional en el TSE con el fin de contribuir con la elaboración, presentación y actualización de los manuales de procedimientos de manera estandarizada.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

## 1.2 Normativa

### Control Interno:

- Ley n.º 8292, Ley General de Control Interno
- N-2-2009-CO-DFOE “Normas de control interno para el Sector Público”

### Gestión documental:

- Ley n.º 4278, Autoriza Utilización Sistema Microfilmación Archivos
- Ley n.º 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento ejecutivo
- Ley n.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos
- Directrices y normas técnicas emitidas por la Junta Administrativa del Archivo Nacional
- Resoluciones de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos

### Normativa interna:

- Oficio STSE-1548-2022 del 12 de julio de 2022, sobre la actualización de los manuales de procedimientos del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Circular DE-020-2022 del 03 de octubre de 2022, respecto de la actualización de manuales de procedimientos.
- Puede solicitar más información sobre esta guía y la matriz a la dirección electrónica [cinterno@tse.go.cr](mailto:cinterno@tse.go.cr)

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

## II. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ¿Qué es un manual de procedimientos?

Los manuales de procedimientos son herramientas administrativas que apoyan el quehacer organizacional; y son documentos relevantes para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

Cada procedimiento debe describir de forma detallada, ordenada, sistematizada y clara las actividades que se realizan para llevarlo a cabo de forma estandarizada en sus diferentes fases.

Los manuales de procedimientos (en adelante MP) facilitan las labores de auditoría interna y el control interno que se deben ejercer en la institución y permiten la adecuada supervisión del trabajo por parte de las personas responsables de los procedimientos para garantizar su correcto desarrollo. Además, sirve como un instrumento técnico de trabajo usado comúnmente con el fin de interpretar la normalización y estandarización de los procedimientos con base en un ordenamiento secuencial y lógico de actividades que se llevan a cabo; también apoyados con los registros estandarizados que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones, trámites y los hechos significativos que se realicen en la institución. Asimismo, las jefaturas (personas titulares subordinadas) son responsables de velar por la actualización de los MP, cuya aprobación corresponde a la dirección respectiva, según lo indicado en la Ley General de Control Interno, en el artículo 15.

### ¿Qué es un procedimiento?

Un procedimiento es una descripción de las actividades que se deben llevar a cabo para cumplir las funciones sustantivas de la unidad administrativa. Las actividades son las acciones que involucran toma de decisiones y que pueden llegar

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

a materializar riesgos; deben aparecer escritas, narradas en prosa<sup>1</sup>, en orden secuencial, con lenguaje inclusivo; explicar en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué se llevan a cabo y la frecuencia con que se realizan, y señalar el puesto responsable de desarrollar cada actividad. Cada procedimiento es considerado un documento independiente por lo que se debe codificar para simplificar su comprensión e identificación.

Los procedimientos son insumos para la valoración de riesgos, constituyen un medio para la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno (SCI).

El manual de procedimientos de la institución consta de los siguientes apartados:

1. Portada
2. Aprobación y control
3. Tabla de contenido
4. Información general
5. Procedimientos
6. Instrucciones de trabajo generales
7. Glosario
8. Anexos generales

A continuación, se detallan aspectos generales que son importantes para tomar en cuenta con respecto a los manuales de procedimientos:

- ✓ La Dirección Ejecutiva, a través de la Unidad de Control Interno y con base en las competencias que le han sido conferidas en materia administrativa, es la encargada de establecer los lineamientos y pautas que se deben seguir en la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos, los cuales

---

<sup>1</sup> Forma de expresión habitual, escrita ([www.rae.es](http://www.rae.es)).

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

serán vinculantes y de acatamiento obligatorio para todas las dependencias.  
Oficio STSE-1548-2022 del 12 de julio de 2022 (**Anexo 01**).

- ✓ A nivel institucional, las siglas que sean mencionadas en el MP deben encontrarse incluidas en la “Lista de siglas institucionales” publicada por el Archivo Central en el micrositio “Documentos y formularios” de la página web institucional <https://www.tse.go.cr/formularios.html>.
- ✓ Los procedimientos compartidos por varias oficinas son designados a la oficina que los custodia y los rige, por ejemplo, “Formulación de POA-Anteproyecto de Presupuesto y POI” procedimiento que pertenece a la Dirección Ejecutiva, “Autorización de Vacaciones” que corresponde al Departamento de Recursos Humanos; “Solicitud de vehículo” que pertenece a Servicios Generales; “Solicitud de viáticos” que pertenece a la Tesorería y así sucesivamente. De esta manera, si una oficina requiere realizar algunas de estas acciones, utilizará los pasos indicados por cada área rectora del procedimiento. Cuando las funciones son realizadas en conjunto con otras oficinas o instancias, se debe considerar aplicar un protocolo.
- ✓ Los manuales de procedimientos deberán ser custodiados por cada unidad administrativa y conservados en un lugar accesible. Asimismo, debe enviarse un ejemplar digital original de cada manual, mediante documento oficial, a la Unidad de Control Interno y al Centro de Documentación, con copia al Archivo Central.
- ✓ Con el objetivo de estandarizar los nombres de los archivos digitales se debe respetar el siguiente formato:
  - ✓ Manual de procedimientos funcional: MP-SIGLAS-AÑO-v00.

MP-DE-2024-v01

- ✓ Registro: se debe resguardar con el código R00-SIGLAS-P00, seguido del nombre del registro.

R01-DE-P01 Control de archivos



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

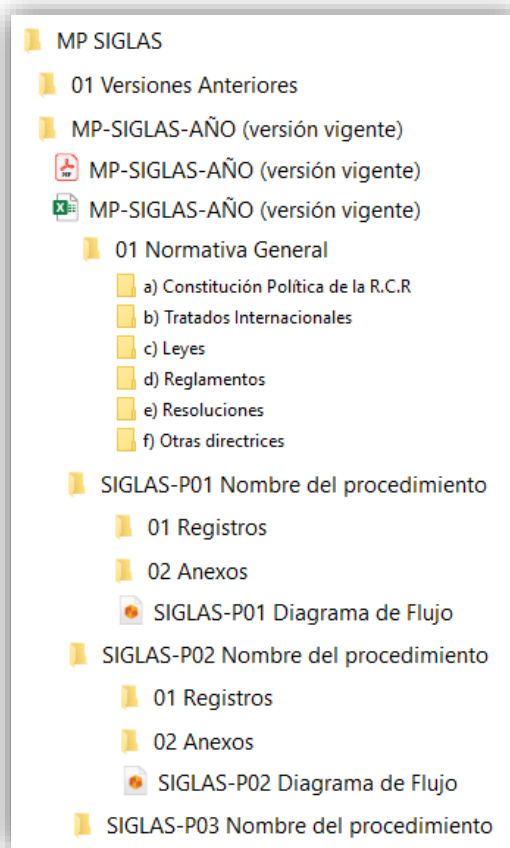
- ✓ Diagramas de flujo (software Bizagi): se debe resguardar el archivo elaborado en formato. bpm con el código SIGLAS-P00-v01, seguido del nombre del procedimiento al que está vinculado.

DE-P01-v01 Revisión de manuales de procedimientos

- ✓ Cabe indicar que el resguardo de la documentación de los manuales de procedimientos es responsabilidad de cada una de las unidades administrativas; y con el fin de estandarizar el resguardo de la información y facilitar la revisión que lleva a cabo la UCI, se debe respetar la estructura de carpetas digitales que se muestra en la figura 1.

Figura 1

Estructura de carpetas digitales



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

A continuación, se mencionan algunas observaciones para la incorporación de los documentos en las carpetas:

- ✓ En la carpeta “MP SIGLAS”, se deben crear las siguientes subcarpetas:
  - 01 Versiones anteriores: deben estar las versiones anteriores de los manuales de procedimientos, por lo que una vez que se apruebe una versión nueva, la versión anterior se debe desplazar a esta subcarpeta.
  - MP-SIGLAS-AÑO: para resguardar toda la información de la versión vigente del manual de procedimientos tanto en formato PDF como en formato de hoja de cálculo (Excel).
  - Una carpeta llamada "01 Normativa general", donde se resguarde la normativa según corresponda.
- ✓ En la carpeta “01 Normativa general” crear las subcarpetas para el resguardo de la normativa según corresponda:
  - a) Constitución Política
  - b) Tratados internacionales
  - c) Leyes
  - d) Reglamentos
  - e) Resoluciones
  - f) Otros documentos
- ✓ Una carpeta para el resguardo de la documentación de cada procedimiento con el código y nombre del procedimiento, sin versiones, “SIGLAS-P01 nombre del procedimiento”. Ejemplo “**DE-P01 Actualización de manuales**”.
- ✓ Las carpetas SIGLAS-P00 de cada procedimiento deben estar compuestas por:

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

- “01 Registros”: se deben incorporar los registros vigentes que se asocian al procedimiento con el código y nombre del archivo, sin indicar versiones (R00-P00 Nombre del registro).
- “02 Anexos”: se deben incorporar todos aquellos documentos que se utilizan en la ejecución de las actividades o que sirven de guía para tales efectos; por ejemplo: guías, manuales, documentos externos, registros de otras unidades administrativas, plantillas, memos, oficios, circulares, imágenes de sistemas informáticos, imágenes de productos, entre otros, con el nombre respectivo y el número del anexo (“**nombre del documento**” (**Anexo 00**)). Las jefaturas de las dependencias deben velar por que la documentación adjunta esté vigente.
- El archivo digital (software Bizagi) del diagrama de flujo del procedimiento respectivo, con el código y nombre del procedimiento SIGLAS-P00 nombre del procedimiento. Ejemplo “**DE-P01 Actualización de manuales**”.
- Incorporar los archivos en formato Excel y PDF (aprobado) del manual de procedimientos.

### Aprobación y vigencia de los manuales de procedimientos

- ✓ Previo a la aprobación de los manuales de procedimientos de las unidades administrativas por parte de cada dirección, estos deben ser remitidos a la UCI para su revisión -por su forma y por el fondo- con el propósito de velar por su correcto contenido. Una vez que la UCI haya dado el visto bueno, se le estará remitiendo a la unidad administrativa para que gestione la firma de la jefatura y la dirección respectiva. (Oficio STSE-1548-2022 del 12 de julio de 2022 (**Anexo 01**)).
- ✓ Una vez aprobado el manual de procedimientos, cada unidad administrativa debe comunicar y capacitar a las partes involucradas; y documentar este proceso de capacitación y remitirlo a la UCI.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

- ✓ Los manuales de procedimientos se deben revisar de manera integral cada vez que las labores se vean impactadas por aspectos como, por ejemplo: modificación de algún producto o servicio, cambios en la ley, cambios en el organigrama, utilización de nuevas herramientas o que estas se vuelvan obsoletas, entre otros; y, en caso de ser necesario, actualizar la documentación que requiere su ajuste (normativa, procedimientos, instrucciones de trabajo, registros y anexos).
- ✓ Los MP deben actualizarse anualmente, según lo establecido por la Unidad de Control Interno, por lo que se debe remitir el manual para proceder según corresponda. Si la persona directora a cargo realiza o recomienda una modificación, se presenta alguna situación externa por la que se deban actualizar los procedimientos, o bien, internamente se identifique la necesidad de actualizar el manual, esto debe efectuarse de inmediato.
- ✓ Es importante que las jefaturas informen a la Unidad de Control Interno el nombre completo, correo electrónico, número de extensión y el medio por el cual se puede localizar a la persona responsable de la actualización y mantenimiento del manual de procedimientos.

### **Procedimientos o documentos obsoletos**

Se debe excluir del manual de procedimientos la información obsoleta, es decir, todo aquello que no se encuentre vigente, ya sean procedimientos o registros. Cuando se decida que un procedimiento queda obsoleto, se debe actualizar el manual de procedimientos excluyendo la información de dicho procedimiento e informar a la UCI para proceder según se indique.

### **Documentos o sistemas externos**

Son todos aquellos documentos o sistemas que no fueron elaborados por la institución, que son insumo de alguna actividad del procedimiento y que al ser ajenos no se deben modificar ni codificar como propios (procedimientos, instrucciones de trabajo, guías, registros, protocolos, metodologías, sistemas,

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

manuales de usuario, entre otros) y, en caso de que exista, el respectivo documento de uso ya sea elaborado por la empresa externa o por alguna persona funcionaria de la unidad administrativa. Estos documentos o sistemas se deben mencionar en las actividades que corresponda e incluir una imagen (portada del documento o pantallazo del sistema) en los anexos del procedimiento con fines ilustrativos.

En la figura 2 se esquematiza la jerarquía de los documentos que son insumos en la formulación de los manuales de procedimientos.

**Figura 2**  
Estructura documental del TSE



### 2.1 Portada

La portada es la parte exterior o fachada de un libro, revista, periódico, trabajo de investigación, reporte, entre otros. En ella se encuentran datos generales del escrito, y se considera la primera página que ven las personas lectoras de un libro, cuyo propósito es captar la atención del público. De ahí la importancia de que los manuales de procedimientos del TSE cuenten con una portada (figura 3) que contenga la siguiente información:

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

- Logo del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Título del documento “Manual de procedimientos”.
- Nombre de la unidad administrativa a la que pertenece dicho manual.
- Código del manual, conformado por las siglas MP (manual de procedimiento), seguido de las siglas aprobadas por el Archivo Central para cada unidad administrativa, el año respectivo y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula). Ejemplo: MP-DE-2023-v01.

**Figura 3**

Ejemplo de portada del manual de procedimientos



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

2.2 Aprobación y control

En este apartado se registra la aprobación del manual y el control de versiones con el objetivo de visualizar la trazabilidad (ver figura 4).

Figura 4

Aprobación y control de versiones del manual de procedimientos

**TRIBUNAL SUPREMO DE  
ELECCIONES**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**MP-DE-2023-v01**

Aprobación y control de versiones del Manual de procedimientos	
APROBACIÓN DE LA PERSONA DIRECTORA	Firma y fecha
Sandra Mora Navarro	<b>FIRMA</b>
APROBACIÓN DE LA JEFATURA	Firma y fecha
Jefferson Bernardo Vargas Salas	<b>FIRMA</b>
VISTO BUENO DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO	Firma y fecha
Elizabeth Quirós Meza	<b>FIRMA</b>
<p><b>Control de versiones:</b>                      La V.01 fue implementada 01/11/2004 y válida hasta el 1/08/2008.                      La V.02 fue implementada 2/08/2008 y válida hasta el 30/09/2012.                      La V.03 fue implementada 01/10/2012 y válida hasta el 12/11/2015.                      La V.04 fue revisada el 16/11/2016 y válida hasta el 16/11/2017.                      La v05 fue implementada el 17 de noviembre de 2017 y se mantuvo vigente hasta el 01 de setiembre de 2023.</p>	
<p><b>Elaborado por:</b>                      Andrei Fernández Morales                      Rolando Alberto Araya Mora                      Evelyn Brenes Segura</p>	

**Rige a partir de su aprobación**

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

Los datos que componen la aprobación y control de versiones son los siguientes:

- a) **Títulos:** Tribunal Supremo de Elecciones y manual de procedimientos.
- b) **Nombre de la unidad administrativa:** se debe respetar el nombre aprobado por el superior.
- c) **Código del manual:** conformado por las siglas MP (manual de procedimientos), seguido de las siglas aprobadas por el Archivo Central para cada unidad administrativa, el año respectivo y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula).
- d) **Aprobación de la persona directora:** consignar el nombre de la persona titular de la respectiva dirección, encargada de aprobar el manual de procedimientos.
- e) **Aprobación de la jefatura:** la jefatura de la unidad administrativa es la responsable de revisar y aprobar la información que se indica en el manual de procedimientos.
- f) **Visto bueno de la Unidad de Control Interno:** consignar el nombre completo de la persona Coordinadora de la Unidad de Control Interno encargada de verificar que el manual cumpla con los lineamientos establecidos.
- g) **Firma y fecha:** registrar la firma digital de las personas titulares subordinadas responsables de la elaboración, revisión y aprobación del manual, respectivamente, así como la fecha en la que se realizaron dichas acciones.

Si alguna de las personas responsables no cuenta con firma digital, todas las firmas deberán ser manuscritas.

- h) **Control de versiones:** con la finalidad de llevar una trazabilidad del documento, se debe conservar un control de las versiones de los manuales anteriores de acuerdo con lo estipulado en las *Normas de control interno para el Sector Público* 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional”



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

y 5.4 “Gestión documental”, para las cuales deben acatarse las siguientes indicaciones:

- ✓ Si no existen versiones anteriores del documento, debe mantenerse la leyenda “No existen versiones anteriores”, de lo contrario, debe eliminarse.
- ✓ De contar con versiones anteriores, se debe respetar la redacción aprobada en su momento y a partir de la implementación de esta guía el debido registro es: “La v00 fue implementada el (día) de (mes) del (año) y se mantuvo vigente hasta el (día) de (mes) del (año). Ejemplo:

La v01 fue implementada el 09 de octubre de 2021 y se mantuvo vigente hasta el 08 de octubre de 2022.

- ✓ En caso de existir más de una versión anterior, la fecha de implementación de la segunda versión debe ser consecutiva a la fecha de la primera versión. Ejemplo:

1. La v01 fue implementada el 01 de febrero de 2020 y se mantuvo vigente **hasta el 08 de octubre de 2021.**
2. La v02 fue implementada el **09 de octubre de 2021** y se mantuvo vigente hasta el 08 de junio de 2022.

- ✓ Asimismo, cualquier otra redacción que indique la UCI con el fin de respetar la respectiva trazabilidad.
- i) **Elaborado por:** nombres de las personas designadas por la jefatura de la unidad administrativa para la elaboración y actualización del manual de procedimientos (inciso a, artículo 15 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno). En caso de que exista más de una persona responsable, se deben registrar los nombres completos separados, escritos en líneas aparte.

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

### 2.3 Tabla de contenido

Es una lista del contenido del manual, ordenada por apartados y secciones, que permite a la persona lectora conocer la disposición o ubicación de los temas que se van a desarrollar.

Con el propósito de estandarizar la información de la “Tabla de contenido” de los manuales de procedimientos, se debe registrar únicamente la siguiente información:

- ✓ **Información general:** se muestra la ubicación de la normativa y el detalle de los procedimientos del manual. No se debe agregar ninguna línea adicional.
- ✓ **Procedimientos:** se enlistan los procedimientos de la unidad administrativa, así como sus respectivas instrucciones de trabajo en caso de que corresponda.
- ✓ **Instrucciones de trabajo generales:** se enlistan las instrucciones de trabajo generales en caso de que correspondan.
- ✓ **Glosario y Anexos generales:** se muestra la ubicación del glosario y de los anexos generales del manual; no se debe agregar ninguna línea adicional y en caso de que no se utilicen estos apartados, estos títulos deben ser ocultados.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

**Figura 5**

Ejemplo de la estructura de la tabla de contenido


<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	
<b>1. Información general</b>	<b>Pag.</b>
1.1 Normativa	2
1.2 Detalle de procedimientos	3
<b>2. Procedimientos</b>	
2.1 DE-P01-v01 Revisión de manuales de procedimientos	4
IT01-P01 Control de manuales de procedimientos	6
2.2 DE-P02-v01 Autoevaluación del SCI	8
IT01-P02 Recepción de matrices	11
IT02-P02 Traslado de información ASCI	12
2.3 DE-P03-v01 Seguimiento SIVAR del TSE	16
<b>3. Instrucciones de trabajo generales</b>	20
3.1 DE-ITG01-v01 Atención de llamadas	21
<b>4. Glosario</b>	23
<b>5. Anexos Generales</b>	24

## 2.4 Información general

Se debe consignar la información general que afecta a los procedimientos de la unidad administrativa. Este apartado cuenta con un encabezado que incluye el título “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**”, el nombre de la unidad administrativa y el número de página.

**Figura 6**

Ejemplo del encabezado

 <p>Tribunal Supremo de Elecciones PILAR DE LA DEMOCRACIA</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 0 de 3
	Dirección Ejecutiva	

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

### 2.4.1 Normativa

Se enlista toda la normativa, tanto interna como externa, y documentos relevantes relacionados con los procedimientos que afectan a la unidad administrativa, para lo cual se debe respetar el siguiente orden:

- a) Constitución Política de la República de Costa Rica
- b) Tratados internacionales
- c) Leyes
- d) Reglamentos<sup>2</sup>
- e) Resoluciones
- f) Otros documentos<sup>3</sup>

Normativa:

- a) Constitución Política de la República de Costa Rica
- b) Tratados internacionales
  - No aplica
- c) Leyes
  - Ley n.º 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos
- d) Reglamentos
  - Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos
- e) Resoluciones
  - No aplica
- f) Otros documentos

---

<sup>2</sup> Si existe un reglamento correspondiente a una ley indicada en el punto c, se debe incluir en este ítem.

<sup>3</sup> Ejemplo: directrices, decretos, Plan Estratégico Institucional, políticas institucionales, oficios, memorandos, circulares, informes, entre otros.

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

En caso de que en alguno de los ítems anteriores no se incluyan documentos, se debe mantener la leyenda “No aplica”.

### 2.4.1 Detalle de procedimientos

Con el objetivo de visualizar la información general de los procedimientos, se deberá completar este apartado en el cual se debe consignar el código, el nombre, la cantidad de actividades, registros, instrucciones de trabajo y tareas de cada procedimiento. Los componentes de las columnas de la tabla para registrar el detalle de los procedimientos son los siguientes:

- a) **n.º:** corresponde al número consecutivo según el orden en que se enlistan los procedimientos.
- b) **Código:** conformado por las siglas aprobadas por el Archivo Central para cada unidad administrativa, la letra “P” de “procedimiento”, el número consecutivo del procedimiento compuesto por dos dígitos y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula) compuesto de igual manera por dos dígitos. Ejemplo:

DE-P01-v01

Este código representa la versión 01 del procedimiento 01 del manual de la Dirección Ejecutiva

- c) **Nombre del procedimiento:** debe ser representativo de las actividades que componen el procedimiento que se va a detallar; asimismo, no debe ser superior a 50 caracteres<sup>4</sup>.
- d) **Total de act.:** cantidad total de actividades que componen el procedimiento.
- e) **Total de R:** cantidad total de registros que se elaboran para ejecutar algunas actividades del procedimiento<sup>5</sup>. Es importante tomar en cuenta que para la

<sup>4</sup> En la cantidad de caracteres no se deben tomar en cuenta los correspondientes al código.

<sup>5</sup> Solamente se debe indicar la cantidad de registros propios del procedimiento, no así los correspondientes a otros procedimientos.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

elaboración de los registros que se referencian en los procedimientos, debe considerarse lo establecido en la *Guía para elaboración de registros*, publicada en el apartado Archivo Central del micrositio <https://www.tse.go.cr/formularios.html>.

- f) **Total de IT:** cantidad total de instrucciones de trabajo que se elaboran para ejecutar algunas actividades del procedimiento<sup>6</sup>.
- g) **Total T:** cantidad total de tareas de las instrucciones de trabajo.
- h) **Totales:** sumatoria del total de actividades, registros, instrucciones de trabajo y tareas.

**Figura 7**

Ejemplo de detalle de procedimientos

**1.2. DETALLE DE PROCEDIMIENTOS**

Esta unidad administrativa tiene a cargo diferentes procedimientos, compuestos por actividades y registros. A continuación se detallan estos procedimientos:

n.º	Código	Nombre del procedimiento	Total de:			
			Act.	R	IT	T
1	DE-P01-v01	Revisión de manuales de procedimientos	15	2	2	26
2	DE-P02-v01	Autoevaluación del SCI	20	1	1	10
3	DE-P03-v01	Seguimiento SIVAR del TSE	25	2	0	0
<b>TOTALES</b>			<b>60</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>36</b>

Act: Actividades, R: Registros, IT: Instrucciones y T: tareas de las IT.

**2.5 Procedimientos**

En este apartado se deben incluir todos los procedimientos de la unidad administrativa, respetando el orden consecutivo tal como se consigna en la tabla “Detalle de procedimientos” del apartado “Información general”. Cada procedimiento consta de dos partes: encabezado y estructura del procedimiento, según se detalla a continuación.

<sup>6</sup> Solamente se debe indicar la cantidad de instrucciones de trabajo propias del procedimiento, no así las correspondientes a otros procedimientos.

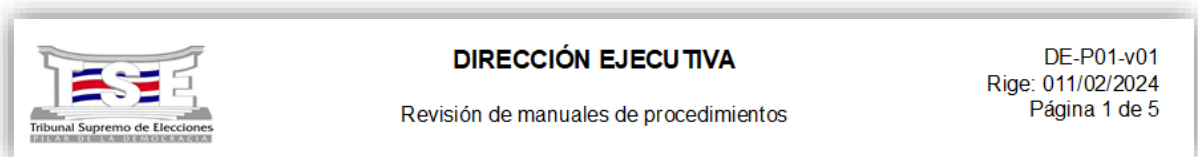
Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

### 2.5.1 Encabezado

Todo procedimiento debe contener un encabezado, cuyo formato se utiliza en todas sus páginas. El encabezado incluye los siguientes elementos: logo del TSE, nombre de la unidad administrativa (en mayúscula y en negrita), nombre del procedimiento, código del procedimiento, la fecha de rige y el número de páginas.

#### Figura 8

##### Ejemplo del encabezado



### 2.5.2 Estructura del procedimiento

La estructura del procedimiento se describe a continuación.

#### 2.5.2.1 Código y nombre del procedimiento

Se debe incluir el código y nombre del procedimiento, ambos deben coincidir con lo indicado en “**Detalle de procedimientos**”. El nombre no debe ser superior a 50 caracteres<sup>7</sup> y solamente la primera letra debe de ir en mayúscula, a excepción de nombres propios o siglas.

#### 2.5.2.2 Control de versiones del procedimiento

En esta sección se deben registrar los nombres completos de la jefatura de la unidad administrativa y de la persona Coordinadora de la Unidad de Control Interno. Además, se deben registrar las versiones anteriores del procedimiento y los nombres completos de las personas responsables de su elaboración y revisión.

#### Componentes de la tabla “Control de versiones”

---

<sup>7</sup> En la cantidad de caracteres no se deben tomar en cuenta los correspondientes al código.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

- a) **Nombre de la jefatura:** la jefatura de la unidad administrativa es la responsable de la información que se indica en el procedimiento.
- b) **Nombre de la persona Unidad de Control Interno:** consignar el nombre de la persona Coordinadora de la Unidad de Control Interno, encargada de verificar que el manual cumpla con los lineamientos establecidos.
- c) **Control de versiones:** con el propósito de llevar una trazabilidad del procedimiento, se debe conservar un control de sus versiones de acuerdo con lo estipulado en las *Normas de control interno para el Sector Público* 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional” y 5.4 “Gestión documental”, para las cuales deben acatarse las siguientes indicaciones:
- ✓ Si no existen versiones anteriores del procedimiento, se debe mantener la leyenda “No existen versiones anteriores”.
  - ✓ De contar con versiones anteriores, se debe respetar la redacción aprobada en su momento y a partir de la implementación de esta guía el debido registro es: “La v00 fue implementada el (día) de (mes) del (año) y se mantuvo vigente hasta el (día) de (mes) del (año). Por ejemplo:

La v01 fue implementada el 09 de octubre de 2021 y se mantuvo vigente hasta el 08 de octubre de 2022.

- ✓ En caso de existir más de una versión anterior, la fecha de implementación de la segunda versión debe ser consecutiva a la fecha de la primera versión. Por ejemplo:

La v01 fue implementada el 01 de febrero de 2020 y se mantuvo vigente **hasta el 08 de octubre de 2021.**

La v02 fue implementada el **09 de octubre de 2021** y se mantuvo vigente hasta el 08 de junio de 2022.



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

- d) “Elaborado por” y “Revisado por”: personas designadas por la jefatura de la unidad administrativa para la elaboración, actualización y revisión del MP (inciso a, artículo 15 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno). En caso de que exista más de una persona responsable, se deben anotar sus nombres completos separados, escritos en líneas aparte. Cabe indicar que no se debe colocar a la misma persona para las dos funciones.

**Figura 9**

Ejemplo del control de versiones del procedimiento

**2.1.2 Control de versiones del procedimiento**

A continuación se detallan los nombres completos de las personas funcionarias responsables y los controles de versiones de la elaboración y aprobación del procedimiento.

Control de versiones del procedimiento
<b>NOMBRE DE LA JEFATURA</b>
Sandra Mora Navarro
<b>NOMBRE DE LA PERSONA COORDINADORA UNIDAD DE CONTROL INTERNO</b>
Elizabeth Quirós Meza
<b>Control de versiones</b>
No existen versiones anteriores

**Elaborado por:**  
Kimberly Zuñiga Campos

**Revisado por:**  
Elizabeth Quirós Meza  
Evelyn Brenes Segura

**2.5.2.3 Participantes de las actividades**

En este apartado se deben enlistar todos los puestos involucrados en el desarrollo de las actividades. Se debe incluir el nombre de la clase y del puesto tomando como referencia el *Manual descriptivo de clases* del TSE<sup>8</sup>, que puede consultarse en el siguiente enlace: [https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/manual\\_puestos/manual\\_descriptivo\\_clases.pdf](https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/manual_puestos/manual_descriptivo_clases.pdf).

<sup>8</sup> Se debe respetar tal y como se consigna el puesto y la clase en el *Manual descriptivo de clases*, ejemplo, Asistente Administrativo/a 1

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

La información correspondiente a las personas participantes de las actividades se debe incluir en orden jerárquico.

**Figura 10**

Ejemplo de participantes de las actividades

**2.1.3 Participantes de las actividades**

N.º	Nombre de la clase	Nombre del puesto
1	Director/a General Electoral	Director/a Ejecutivo/a
2	Profesional Funcional 1	Coordinador/a del Sistema de Control Interno
3	Profesional Asistente 1	Profesional Asistente en Administración
4	Asistente Administrativo/a 2	Oficinista 1

**2.5.2.4 Asignación de roles**

Esta asignación se lleva a cabo únicamente en aquellas actividades donde puede haber una gran variedad de puestos involucrados y se realiza en un momento determinado para lograr un objetivo en específico o apoyar una labor, no es una asignación permanente. Se debe de indicar el nombre de las clases de puestos que pueden realizar este rol (tomando como referencia el *Manual descriptivo de clases* del TSE [https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/manual\\_puestos/manual\\_descriptivo\\_clases.pdf](https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/manual_puestos/manual_descriptivo_clases.pdf)) y en la columna “rol” indicar el nombre con el que se le conoce a esta labor en particular. Algunos ejemplos son: analistas, oficiales calificadores, asesores electorales, analistas POA, contraparte técnica, contraparte usuaria, entre otros.

**Figura 11**

Ejemplo de asignación de roles

**2.1.4 Asignación de roles**

N.º	Nombre de la clase	Roles
1	Profesional Funcional 1, Profesional Asistenre 2, Profesional Asistente 2, Técnico/a Funcional 2	Analista
2	Técnico/a Funcional 2, Técnico/a Funcional 1, Asistente Funcional 1, Asistente Administrativo 1	Asesor Electoral

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

En los casos en que no aplique la asignación de roles, se debe mantener la leyenda, **“No se requiere registrar roles relacionados con las actividades”** y se oculta la tabla.

Es importante que se tome en cuenta lo establecido en el artículo 57 del Reglamento a la Ley de Salarios y Régimen de Méritos del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil: "Las jefaturas no deben asignar o recargar funciones específicas a sus funcionarios que sean distintas a las del cargo que ocupan según se detalla en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos...".

### 2.5.2.5 Normativa

Se enlista la normativa, tanto interna como externa, y documentos relevantes relacionados con el procedimiento, para lo cual se debe respetar el siguiente orden:

- a) Constitución Política de la República de Costa Rica
- b) Tratados internacionales
- c) Leyes
- d) Reglamentos<sup>9</sup>
- e) Resoluciones
- f) Otros documentos<sup>10</sup>

En caso de que en alguno de los ítems anteriores no se incluyan documentos, se debe indicar “No aplica”, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

---

<sup>9</sup> Si existe un reglamento correspondiente a una ley indicada en el punto c, se debe incluir en este ítem.

<sup>10</sup> Ejemplo: directrices, decretos, Plan Estratégico Institucional, políticas institucionales, oficios, memorandos, circulares, informes, entre otros.

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

### Normativa:

- a) Constitución Política
- b) Tratados internacionales
  - No aplica
- c) Leyes
  - Ley n.º 7202, Ley del Sistema Nacional de Archivos
- d) Reglamentos
  - Reglamento Ejecutivo a la Ley del Sistema Nacional de Archivos
- e) Resoluciones
  - No aplica
- f) Otros documentos
  - No aplica

### 2.5.2.6 Siglas y abreviaturas

En este apartado se incluyen las siglas y abreviaturas (en forma separada) que serán utilizadas en la redacción del procedimiento, así como sus respectivos significados. Se deben ordenar de forma alfabética.

- a) Siglas:** es el conjunto de letras formado, generalmente, por las letras iniciales de una expresión compuesta por varias palabras, con el fin de identificar nombres de instituciones, empresas, entre otros. Por ejemplo:

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad

UCI: Unidad de Control Interno

TSE: Tribunal Supremo de Elecciones

En el caso de siglas a nivel institucional (nombre de unidades, áreas, documentos, sistemas informáticos internos, entre otros), estas deben estar

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

consignadas en la “Lista de siglas institucionales”. De no ser así, debe solicitarse al Archivo Central, para que se valore su inclusión.

- b) Abreviatura:** representación escrita acortada de una palabra o un grupo de palabras a través de la eliminación de algunas letras o sílabas. Las abreviaturas siempre se cierran con un punto (.), salvo en casos excepcionales en los cuales se cierran con barra (/). Ejemplos:

Depto.: Departamento

Art.: Artículo

En caso de que no se cuente con siglas o abreviaturas, se debe mantener la leyenda “No aplica”, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

### Siglas y abreviaturas

#### a) Siglas

- TSE: Tribunal Supremo de Elecciones

#### b) Abreviaturas

- No aplica

### 2.5.2.7 Descripción general

Redactar una explicación del procedimiento en la cual quede claro su fin o propósito. Es importante señalar las entradas<sup>11</sup> para desarrollar el procedimiento (puede haber una o varias), datos relevantes, por ejemplo, si se realiza en momentos específicos del año (presupuesto, elecciones); además, las salidas<sup>12</sup> del procedimiento, para esto se puede orientar con lo reflejado en el diagrama de flujo.

<sup>11</sup> Toda aquella información o documentación necesaria para iniciar el procedimiento, por ejemplo: la información que brinda un usuario para realizar su trámite de cédula.

<sup>12</sup> Es todo aquello que resulta del desarrollo del procedimiento que a veces es la finalización de un proceso, por ejemplo, el procedimiento relacionado con la entrega de la cédula, pero también puede ser que a este le siga otro, ya sea que ambos pertenezcan a un mismo proceso o no.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

### 2.5.2.8 Actividades del procedimiento

En este apartado se deben describir las actividades relevantes del procedimiento en forma secuencial, desde su inicio hasta su fin, y registrar los nombres de la clase del puesto de las personas participantes de dichas actividades cuando corresponda <sup>13</sup>. Se recomienda realizar el diagrama de flujo del procedimiento previo a la redacción del detalle de las actividades. Los componentes de la tabla de actividades son los siguientes:

- a) **n.º:** corresponde al número consecutivo de las actividades.
- b) **Actividad:** consta del nombre de la actividad y el detalle de las acciones que se realizan en dicha actividad:
  - **Nombre de la actividad:** se debe consignar el nombre de la actividad, en negrita, que identificará la acción sustantiva ejecutada y este no debe ser muy extenso (máximo permitido 45 caracteres). Su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo (*terminaciones en -ar, -er, -ir*) y no contener “y, o, comas o guiones”. Este nombre debe ser el mismo que el indicado en el diagrama de flujo del procedimiento.
  - **Detalle de la actividad:** representará el cúmulo de acciones ejecutadas para el cumplimiento de la actividad. Estas acciones deben iniciar, en la medida de lo posible, con el mismo verbo que inicia el *nombre de la actividad*, se narran en prosa, en orden secuencial; debe explicarse de una manera detallada y clara en qué consisten, cuándo, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo (documentos, registros, sistemas, entre otros), tomando en cuenta que esta información puede ser consultada por cualquier persona funcionaria que la requiera.

---

<sup>13</sup> En la prosa de las actividades no se debe mencionar las clases de puestos.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

Asimismo, en la descripción de las actividades se pueden presentar las siguientes situaciones:

- ✓ Mención de un documento del procedimiento: cuando en la actividad se ha mencionado un registro, instrucción de trabajo, guía u otro documento necesario para realizar la actividad, propio del procedimiento, se deberá referenciar de la siguiente manera:

- Registro: **“Nombre del registro” (Anexo 00)**<sup>14</sup>
- Instrucción de trabajo: **“Nombre de la instrucción de trabajo”**
- Anexos: **“Nombre del documento” (Anexo 00)**

Es importante señalar que, al momento de mencionar esos tipos documentales en las actividades, no se debe indicar el código. Ejemplos:

\* Cuando se hace referencia a un registro:

"... se debe completar el registro **“Control de solicitudes” (Anexo 01)** ..."

\* Cuando se hace referencia a una instrucción de trabajo:

"... seguir lo indicado en la instrucción de trabajo **“Apertura de expedientes”**"

\* Cuando se hace referencia a otros documentos:

"... utilizar como referencia la guía **“Elaboración de expedientes (Anexo 03)** ..."

- ✓ Mención de un documento que corresponden a otro procedimiento: en caso de que se mencione un documento que pertenezca a otro procedimiento ya sea de la misma unidad administrativa o no, por ejemplo, un registro, una instrucción de trabajo o guía, se deberá referenciar de la siguiente manera:

- Registro: **código** (sin versiones) **“Nombre del registro” (Anexo 00)**

---

<sup>14</sup>Este nombre debe coincidir con la mención en el apartado “Registros del procedimiento” la imagen del documento y el título del anexo.

**Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional**

-Instrucción de trabajo: **código** (sin versiones) **“Nombre de la instrucción de trabajo”**

-Anexos: **código -en caso de que aplique-** (sin versiones) **“Nombre del documento” (Anexo 00)**

Ejemplos:

\* Cuando se hace referencia a un registro que corresponde a otro procedimiento:

"... se debe completar el registro **R01-DE-P02 “Control de solicitudes” (Anexo 03)**

\* Cuando se hace referencia a una instrucción de trabajo que corresponde a otro procedimiento:

"... seguir lo indicado en la instrucción de trabajo **IT01-DE-P02 “Apertura de expedientes”**

\* Cuando se hace referencia a otros documentos que corresponde a otro procedimiento:

"... utilizar como referencia la **“Guía elaboración de expedientes” (Anexo 03)**.

✓ Mención de las bifurcaciones que se visualizan en el diagrama de flujo: si en la prosa de la actividad se debe referenciar una bifurcación<sup>15</sup>, según lo visualizado en el diagrama de flujo del procedimiento, es importante señalar que a nivel institucional existen tres tipos de bifurcaciones, las cuales no se enumeran, ya que son una guía de orientación y deben estar después de la descripción de la actividad. Seguidamente se indica la forma estandarizada en que se deben de redactar según el tipo de bifurcación que se requiera utilizar:

- La bifurcación de pregunta: la redacción debe iniciar con una pregunta y después se deben reflejar las dos únicas opciones que se puedan ejecutar en relación con la respuesta de un sí o un no. Se pueden presentar casos en que la opción de respuesta de una de las dos

---

<sup>15</sup> Una bifurcación se presenta cuando en una actividad existe la posibilidad de seguir más de un camino.



## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

alternativas puede generar la finalización del procedimiento. Esta bifurcación se escribe de la siguiente manera:

### Nombre de la actividad

Detalle de la actividad

*[Dejar espacio]*

Detalle de la pregunta entre signos de interrogación ¿?

Sí: pasar a la actividad X

No: pasar a la actividad X

Ejemplo de redacción en detalle de actividades:

#### **Analizar minuta de auditoría**

Recibir la propuesta de minuta por parte de los auditores fiscalizadores de la Contraloría General de la República, para revisarla en conjunto con los actores convocados por el TSE.

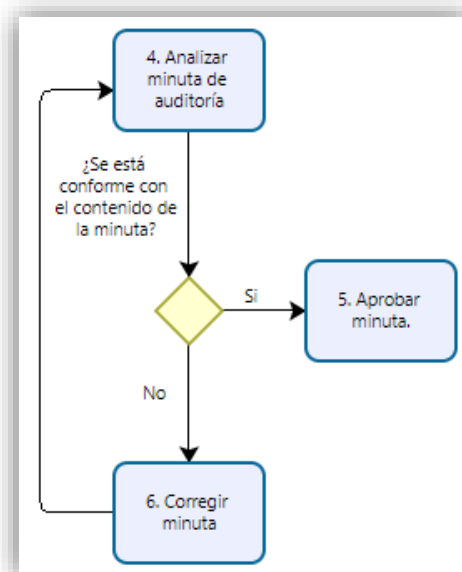
¿Se está conforme con el contenido de la minuta?

Sí: pasar a la actividad 5

No: pasar a la actividad 6

**Figura 12**

Ejemplo de bifurcación de pregunta en diagrama de flujo



## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

- La bifurcación paralela: es importante que en la prosa de la actividad se indique que hay actividades subsiguientes a esta (por ejemplo, la actividad X y la actividad Y), las cuales deben realizarse de manera simultánea, pues se requieren como insumo para una actividad posterior. Se debe mencionar de la siguiente manera:

### **Nombre de la actividad**

Detalle de la actividad

*[Dejar espacio]*

Posterior a esta actividad existe una bifurcación paralela (activación simultánea) que alimenta las actividades X y Y.

Ejemplo:

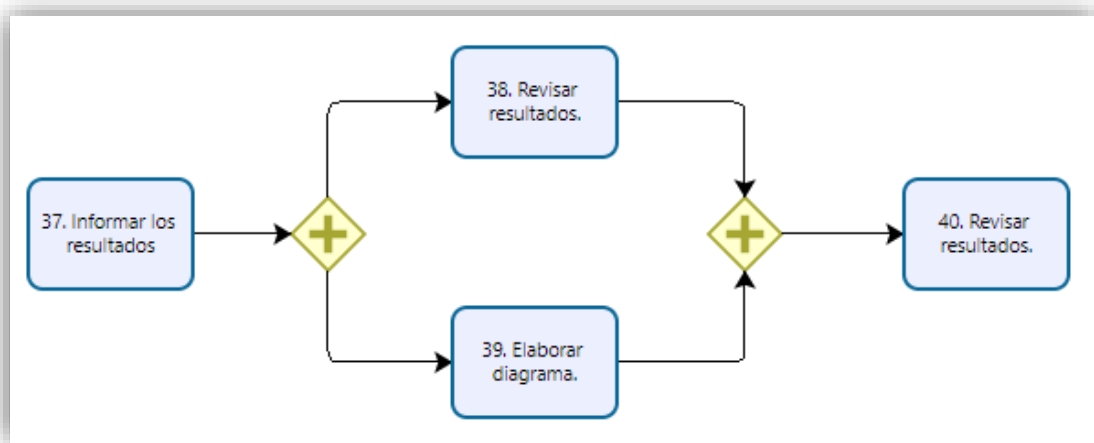
#### **Informar los resultados**

Informar los resultados a la unidad solicitante de la Dirección Ejecutiva sobre aspectos relevantes del comunicado.

Posterior a la actividad existe una bifurcación paralela (activación simultánea) que alimenta la actividad 38 y 39.

**Figura 13**

Ejemplo de bifurcación paralela



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

- La bifurcación paralela basada en eventos: este tipo de bifurcación se debe implementar cuando en una actividad se derivan una serie de actividades, cuya realización dependen de una valoración previa y que la ejecución de estas actividades se puede realizar de manera independiente. Posteriormente, pueden llevar una o varias actividades donde se culmine el resultado de la ejecución de las anteriores o en efecto nunca se lleguen a unir. Esta bifurcación se debe mencionar de la siguiente manera:

**Nombre de la actividad**

Detalle de la actividad

*[Dejar espacio]*

Detalle del tipo de trámite que se tenga que atender

- XX (nombre de lo que se va a realizar): pasar a la actividad XX
- XX (nombre de lo que se va a realizar): pasar a la actividad XX
- XX (nombre de lo que se va a realizar): pasar a la actividad XX

Ejemplo:

**Preparar las bases de datos POA para cierre de partidas**

Se realiza la conversión de las bases de datos requeridas.

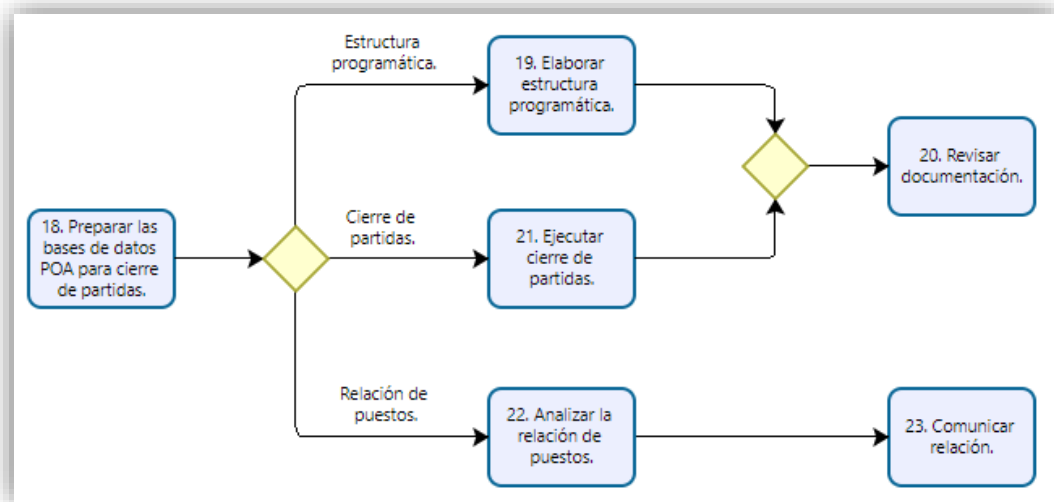
Tipo de conversión

- Estructura programática: pasar a la actividad 19
- Cierre de partidas: pasar a la actividad 21
- Relación de puestos: pasar a la actividad 22

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

**Figura 14**

Ejemplo la bifurcación paralela basada en eventos



- ✓ Mención de direcciones de correos electrónicos y nombres de sistemas informáticos: con el propósito de visualizar de una mejor manera la referencia a las direcciones de correos electrónicos (únicamente correos de unidades o áreas administrativas internas o externas) y sistemas informáticos en las actividades, estos deben registrarse de la siguiente manera:

**Correo electrónico:** se debe anotar subrayado y en azul (**Azul énfasis 5, oscuro 25%**)

**Figura 15**

Ejemplo de mención correo electrónico

<b>12</b>	<p><b>Solicitar corrección de inconsistencias en la autoevaluación.</b> Solicitar a las unidades administrativas y programas electorales, mediante correo electrónico de la UCI, <a href="mailto:cinterno@tse.go.cr">cinterno@tse.go.cr</a>, la corrección de las inconsistencias, tanto que deben aportar documentación o que se requiere que la información aportada sea ajustada.</p> <p><u>Nota:</u> pasar a la actividad 9.</p>
-----------	--

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

**Sistemas informáticos:** se deben consignar entre comillas y en cursiva.

**Figura 16**

Ejemplo de mención sistema informático

<b>8</b>	<p><b>Solicitar la exoneración.</b> Solicitar la exoneración mediante el "<i>Sistema Exonet</i>", a partir de la información contenida en la "<b>Guía Aérea</b>", (<b>Anexo 01</b>), "<b>Conocimiento de Embarque</b>" (<b>Anexo 02</b>) o "<b>Carta de Porte</b>" (<b>Anexo 03</b>), según corresponda. Si el adjudicatario solicita que se le aplique en el módulo <i>Levante con Garantía</i>, se debe marcar la opción respectiva en el formulario digital, de esta manera la empresa podrá verificar su aprobación en el TICA.</p>
----------	---

- ✓ Mención de información adicional: con el objetivo de visualizar en la prosa de las actividades la finalización del procedimiento, los pases a diferentes actividades o notas de aspectos relevantes de las actividades, se debe considerar lo siguiente:

**Finalización del procedimiento:** cuando el resultado de una actividad del procedimiento (exceptuando la última) es la finalización de este, en la redacción del detalle se debe colocar, después de la descripción de la actividad la leyenda "Fin del procedimiento".

**Pases a otras actividades:** cuando en una actividad del procedimiento se requiera realizar un pase a una actividad que no es la inmediata, después de la descripción de la actividad se debe colocar la leyenda "Pasar a la actividad XX"

Cuando en una actividad del procedimiento se requiera detallar información importante, esto se debe realizar mediante una "nota" que debe colocarse después de la descripción de la actividad con la leyenda "Nota: detalle de la nota".

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

**Figura 17**

Ejemplo de finalización del procedimiento, pases a actividades y notas

n.º	Actividad	Ejecutante	Responsable
15	<b>Elaborar informe.</b> Elaborar el informe siguiendo los lineamientos respectivos utilizando el registro "Análisis de datos" (Anexo 05).	Profesional Asistente 1	Profesional Asistente 1
16	<b>Avalar el informe.</b> Avalar el informe remitido para revisión.  ¿Tiene observaciones? Sí: pasar a la actividad 18 No: pasar a la actividad 17.	Ejecutivo/a Funcional 3	Ejecutivo/a Funcional 3
17	<b>Remitir informe.</b> Remitir el informe a la unidad administrativa respectiva.  Fin del procedimiento.	Profesional Asistente 1	Profesional Asistente 1
18	<b>Realizar ajustes.</b> realizar los ajustes de acuerdo a las observaciones indicadas.  Pasar a la actividad 16.	Profesional Asistente 1	Profesional Asistente 1
19	<b>Realizar análisis del informe.</b> Realizar análisis del informe remitido por la unidad administrativa para elaborar criterio.  Nota: El informe por parte de la unidad administrativa se debería recibir máximo un mes después de remitido el documento original.	Profesional Asistente 1	Profesional Asistente 1
<b>Fin de las actividades</b>			

c) **Ejecutante<sup>16</sup>**: se debe agregar el nombre o nombres de las clases de puestos que están involucrados en la ejecución de la actividad, sin restarle valor al puesto responsable de esta. Se puede consignar tanto el nombre de la clase como los roles que se hayan identificado en el apartado "Asignación de roles".

En los casos en que no se identifique la participación de más de una clase de puesto o se haya establecido un rol, se debe colocar el mismo puesto que se indica en la columna "Responsable". Y cuando se identifique que participa

<sup>16</sup> Estos puestos deben estar previamente enlistados en la tabla del apartado "Participantes de las actividades".

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

más de una clase de puesto y no se haya establecido un rol, se deben colocar todas las clases participantes incluyendo el puesto de “responsable”.

- d) Responsable<sup>17</sup>:** corresponde a la clase de puesto responsable de ejecutar la actividad y velar por su correcta ejecución. Para la definición de responsables de las actividades, es importante tomar en cuenta lo señalado en el artículo 57 del Reglamento a la Ley de Salarios y Régimen de Méritos del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil.

En caso de que en la columna “Ejecutantes” existan varias clases de puestos, se debe también mencionar el puesto responsable de la actividad. Así mismo en la asignación de roles se debe incluir esta clase de puesto.

En atención a lo dispuesto en el artículo 57 del *Reglamento a la Ley de Salarios y Régimen de Méritos del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil*, al momento de llenar el registro en las columnas “Ejecutantes y Responsable”, es importante tener presente que debe existir concordancia entre las “Actividades del procedimiento” y las actividades aprobadas en el perfil de puestos.

---

<sup>17</sup> Estos puestos deben estar previamente enlistados en la tabla del apartado “Participantes de las actividades”.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

**Figura 18**

Ejemplo de actividades del procedimiento

2.1.9 Actividades del procedimiento.			
n.º	Actividad	Ejecutante	Responsable
1	<b>Ejecutar la ODT.</b> Ejecutar la ODT, de acuerdo a lo instruido por el/la Coordinador/a y, una vez ejecutada la labor, comunicar lo correspondiente al Coordinador/a.	Auxiliar Operativo/a 3	Auxiliar Operativo/a 3
2	<b>Verificar la "ODT".</b> Verificar que lo solicitado por la persona usuaria efectivamente se atendió.  ¿Se atendió? Si: pasar a la actividad 20. No: pasar a la actividad 18.	Revisor	Ejecutivo/a Funcional 3
3	<b>Devolver los recursos</b> Devolver los bienes sobrantes una vez terminada la ODT, para lo cual deberá completar la " <b>Solicitud de Trabajo</b> " ( <b>Anexo 01</b> ), apartados: Devolución de recursos, Tiempo de ejecución, Fecha de conclusión, Técnicos a cargo, y remitirlo a los correos <a href="mailto:SIA_bodega@tse.go.cr">SIA_bodega@tse.go.cr</a> ; <a href="mailto:ingenieriarquitectura@tse.go.cr">ingenieriarquitectura@tse.go.cr</a> ; correo de coordinador/a de unidad.	Ejecutivo/a Funcional 3  Profesional Asistente 1	Ejecutivo/a Funcional 3
<b>Fin de las actividades</b>			

**2.5.2.9 Diagrama de flujo**

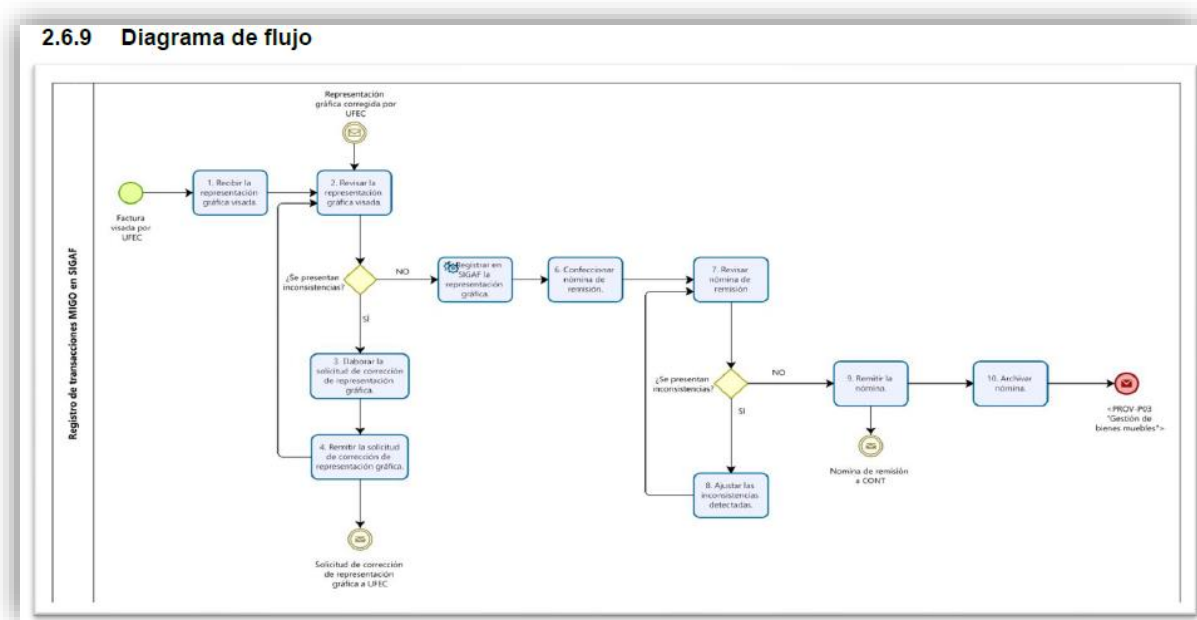
Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia, en un orden lógico, de las actividades de un procedimiento, que facilita su lectura y comprensión. Se debe realizar un diagrama de flujo para cada uno de los procedimientos. Las diagramaciones de los procedimientos deben confeccionarse con el software Bizagi, para lo cual las personas responsables de estos deberán seguir los lineamientos establecidos en la "Guía para la diagramación institucional", elaborada por el equipo coordinador Modelo de Arquitectura de Información (MAI) del Área de Planificación Institucional (API), con el cual se debe trabajar en las actualizaciones de los diagramas de flujo. Se recomienda que el diagrama de flujo del procedimiento se realice previo a la redacción del detalle de las actividades con el fin de que brinde mayor claridad al momento de definir el orden de los pasos que se deben seguir.



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

Figura 19

Ejemplo del diagrama de flujo



De igual manera, el archivo digital del diagrama de flujo de cada procedimiento debe remitirse a la Unidad de Control Interno junto con el manual para la debida verificación. Algunos de los aspectos relevantes que se deben tomar en cuenta en la diagramación son:

- ✓ El diagrama se debe realizar en una sola piscina<sup>18</sup>
- ✓ Consignar el código y el nombre del procedimiento al lado izquierdo como título de la piscina.
- ✓ Consignar el número y el nombre de la actividad que identificará la acción sustantiva, el cual debe coincidir con lo indicado en el apartado “Actividades del procedimiento” y no puede ser mayor de 45 caracteres.

<sup>18</sup> Espacio que se cuenta para realizar la diagramación.

## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

- ✓ La redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo (terminaciones en -ar, -er, -ir), no debe contener “y, o, comas o guiones” y debe finalizar con un punto.
- ✓ Se deben de leer de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.
- ✓ Es importante tomar en cuenta que para la diagramación de flujo de los procedimientos se pueden requerir diferentes bifurcaciones (Posibles caminos a seguir), por lo que a nivel institucional se manejan 3 tipos: de pregunta, paralela y paralela basada en eventos.
- ✓ Entre otros aspectos relevantes señalados en la "Guía para la diagramación institucional".

### 2.5.2.10 Detalle de registros e instrucciones de trabajo

En estos apartados se incluyen, de forma secuencial, los registros e instrucciones de trabajo del procedimiento para lo cual se completan las tablas respectivas. Es importante recordar que no se debe registrar ninguno de los documentos anteriormente mencionados que correspondan a otros procedimientos.

Cualquier documento que se requiera para la realización de la actividad, independientemente del formato (Word, Excel, PDF, entre otros) se debe registrar y adjuntar, ya que esto permitirá identificar los recursos necesarios para poder llevar a cabo la ejecución de la actividad de una manera adecuada. Al respecto, se establecen las siguientes consideraciones:

#### **Registros del procedimiento**

En los casos de registros, su nombre debe coincidir con la mención en la actividad, la imagen del documento y el título del anexo. Los componentes de la tabla de registros son los siguientes:

- a) **n.º:** corresponde al número de orden en que se enlistan los registros del procedimiento.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

b) **Código:** está conformado por la letra “R” de “registro”, el número consecutivo del registro, compuesto por dos dígitos; y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula) compuesto de igual manera por dos dígitos, seguido el código del procedimiento: R00-v00-SIGLAS-P00-v00.

Ejemplo:

El código para la versión 01 del registro número 02 del procedimiento 05 de la Dirección Ejecutiva:

R02-v01-DE-P05-v01

c) **Nombre del registro**<sup>19</sup>: es el nombre asignado al registro, el cual no debe ser superior a 50 caracteres.

**Figura 20**

Ejemplo de registros del procedimiento

2.1.10.1 Registros del procedimiento		
n.º	Código	Nombre del registro
1	R01-v01-DE-P01-v01	Recepción de manuales
2	R02-v01-DE-P01-v01	Control de visados
Fin de la tabla		

Cuando el procedimiento no cuente con registros que se elaboran para ejecutar algunas actividades del procedimiento, se debe ocultar la tabla y mantener la leyenda “**No hay registros del procedimiento**”.

**Instrucciones de trabajo del procedimiento**

Los componentes de la tabla de las instrucciones de trabajo son los siguientes:

a) **n.º:** corresponde al número consecutivo en que se enlistan las instrucciones de trabajo.

<sup>19</sup> En la cantidad de caracteres no se deben tomar en cuenta los correspondientes al código.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

**b) Código:** está conformado por las letras “IT” de “instrucción de trabajo”, el número consecutivo de la instrucción de trabajo, compuesto por dos dígitos; y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula) compuesto de igual manera por dos dígitos, seguido por el código del procedimiento: IT00-v00-SIGLAS-P00-v00.

Ejemplo:

El código para la versión 01 de la instrucción número 02 del procedimiento 05 de la Dirección Ejecutiva:  
IT02-v01-DE-P05-v01

**c) Nombre de la instrucción de trabajo<sup>20</sup>:** es el nombre asignado a la instrucción de trabajo, el cual no debe ser superior a 50 caracteres.

**d) n.º de tareas:** cantidad total de tareas que posee la instrucción de trabajo.

**Figura 21**

Ejemplo de instrucciones de trabajo

2.1.10.2 Instrucciones de trabajo del procedimiento.			
n.º	Código	Nombre de la instrucción de trabajo	n.º de tareas
1	IT01-v01-DE-P01-v01	Revisión de manuales	0
Fin de la tabla			

En los casos en que no existan instrucciones de trabajo relacionadas con el procedimiento, se debe ocultar la tabla y mantener la leyenda “**No hay instrucciones de trabajo del procedimiento**”.

En el apartado “III. Elaboración de instrucción de trabajo”, se indicarán en detalle los elementos que debe contener una instrucción de trabajo.

<sup>20</sup> El nombre no incluye el código, por lo cual no debe contabilizarse en la cantidad de caracteres.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

### 2.5.2.11 Anexos del procedimiento

En esta sección se incluyen imágenes de los registros, pantallazos de sistema, portadas de guías, manuales, imágenes de circulares, memos, oficios, minutas, productos entre otros documentos relacionados con el procedimiento.

Indicaciones para tomar en cuenta en los anexos:

- El formato establecido para los títulos de los anexos debe mostrar únicamente la palabra “Anexo”, seguida del número consecutivo, compuesto por dos dígitos y el nombre o referencia del documento que se anexa (entre comillas), ejemplo **Anexo 00 “Nombre del documento”**.
- La incorporación de las diferentes imágenes de los anexos debe respetar el orden de mención indicado en las actividades del procedimiento, cabe indicar que no necesariamente el orden de los anexos deba coincidir con el orden de los documentos del apartado “Detalle de registros e instrucciones de trabajo” del procedimiento.
- En los casos de registros, su nombre debe coincidir con la mención en la actividad, con el apartado “Registros del procedimiento”, la imagen del documento y el título del anexo.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

**Figura 22**

Ejemplo de anexos del procedimiento



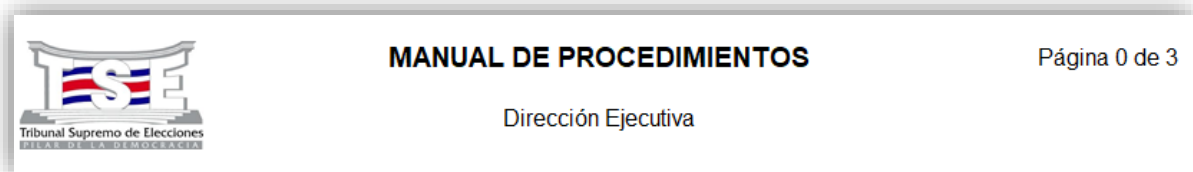
Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

## 2.6 Instrucciones de trabajo generales

En este apartado se incluyen las instrucciones de trabajo generales, en adelante ITG, no asociadas a ningún procedimiento que afectan a la unidad administrativa. Este apartado cuenta con un encabezado que incluye el logo del TSE, el título “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**”, el nombre de la unidad administrativa y el número de página.

**Figura 23**

Ejemplo de encabezado



Para visualizarlas de una mejor manera, se debe completar primero la tabla “Instrucciones de trabajo generales”, como se muestra en la figura 24.

**Figura 24**

Ejemplo de una instrucción de trabajo general.

3. INSTRUCCIONES DE TRABAJO GENERALES			
Instrucciones de trabajo generales no asociadas a ningún procedimiento que afectan a la unidad administrativa			
n.º	Código	Nombre de la instrucción de trabajo general	n.º de tareas
1	DE-ITG01-v01	Atención de llamadas	6
Fin de la tabla			

### Componentes de la tabla “Instrucciones de trabajo generales”

- a) n.º: corresponde al número consecutivo según el orden en que se enlistan las instrucciones de trabajo generales.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

- b) Código:** está conformado por las siglas de la unidad administrativa, las siglas ITG, el número consecutivo de la instrucción, compuesto por dos dígitos y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula). Ejemplo:

El código para la versión 01 de la instrucción de trabajo general número 02 de la Dirección Ejecutiva:

DE-ITG02-v01

- c) Nombre de la instrucción de trabajo general:** indicar el nombre asignado a la instrucción de trabajo, asimismo, el nombre no debe ser superior a 50 caracteres.
- d) n.º de tareas:** cantidad total de tareas que posee la instrucción de trabajo general.

En el apartado III. “Elaboración de instrucción de trabajo”, se indicarán en detalle los elementos que debe contener una instrucción de trabajo. Cuando no existan instrucciones de trabajo generales, se debe ocultar la tabla y mantener la siguiente leyenda “**No hay instrucciones de trabajo generales asociadas al manual de procedimientos de la unidad administrativa**”.

## 2.7 Glosario

Un glosario es un listado de palabras, en orden alfabético, que permite identificar y conceptualizar los términos que eventualmente la persona lectora pueda desconocer o le causen confusión. Su función es brindarle amplitud de conocimiento para una mejor comprensión del contenido.

Las definiciones que se mencionan en la plantilla del manual, agregadas por la unidad de Control Interno, son términos de conocimiento general que cada unidad



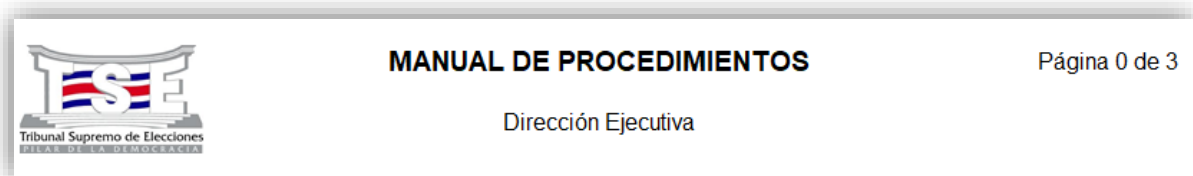
## Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

administrativa debe valorar si mantiene o no y agregar los necesarios para la correcta comprensión.

Este apartado cuenta con un encabezado que incluye el logo del TSE, el título “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**”, el nombre de la unidad administrativa y el número de página.

### Figura 25

#### Ejemplo de encabezado



### Figura 26

#### Ejemplo de Glosario

##### 4. GLOSARIO

**Código.** Conjunto de letras, números y caracteres que permiten identificar un procedimiento, instrucción de trabajo, protocolo, guía, o registro.

**Documento:** Testimonio material que puede ser escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina, que posee información y ha sido producido o recibido como resultado de las funciones y actividades de la institución. Además, se custodia con fines administrativos, jurídicos o investigativos (científicos y/o culturales).

**Documentos externos:** Son todos aquellos documentos que no fueron emitidos por la Institución, refiriéndose específicamente a procedimientos, instructivos, registros, protocolos, metodologías y manuales de usuario, entre otros; que al ser ajenos no se deben modificar ni codificar como propios.

**Formulario:** Es un formato en soporte de papel o electrónico, diseñado para registrar los datos requeridos en los espacios correspondientes. Para los alcances de esta guía, se definen los formularios pre impresos como aquellos que cuentan con una numeración preestablecida y generalmente son generados por una imprenta contratada por la institución. Por otra parte, los formularios no pre impresos son aquellos que son producidos por las unidades administrativas, no cuentan con numeración preestablecida y generalmente se diseñan y completan digitalmente, luego de lo cual pueden imprimirse.

**No aplica:** Se utilizará cuando en algún apartado del manual, se omita la información solicitada debido a que no está disponible o que no es aplicable. Esta condición se identificará con la abreviatura N/A.

**Titular subordinado:** Funcionario de la administración activa responsable de un procedimiento o proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones. Ejemplo: gerentes y jefes de unidad. (Según glosario de las Normas de la Contraloría General de la República para el sector Público).

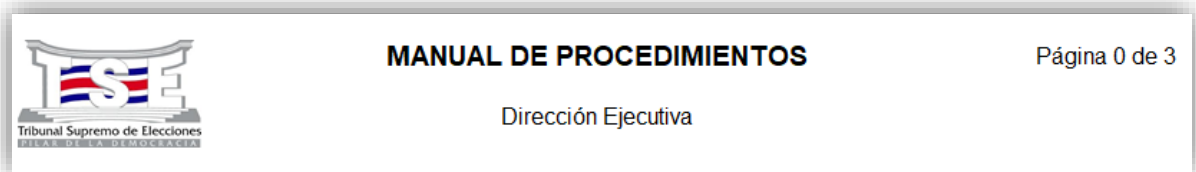
Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

## 2.8 Anexos generales

En este apartado se deben incorporar, numerados y en orden consecutivo, todos los documentos requeridos para una mejor comprensión del manual de procedimientos. En los casos en que no existan anexos al manual, se debe ocultar este apartado. Este apartado cuenta con un encabezado que incluye el logo del TSE, el título “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**”, el nombre de la unidad administrativa y el número de página.

### Figura 27

Ejemplo de encabezado



Indicaciones para tomar en cuenta en los anexos generales:

- El formato establecido para los títulos de los anexos debe mostrar únicamente la palabra “Anexo”, seguida del número consecutivo, compuesto por dos dígitos y el nombre o referencia del documento que se anexa (entre comillas), ejemplo **Anexo 00 “Nombre del documento”**.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

### III. ELABORACIÓN DE INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

Las unidades administrativas tienen la posibilidad de ampliar el detalle de la ejecución de las actividades de un procedimiento por medio de instrucciones de trabajo. Una instrucción de trabajo es un documento que describe, establece o estipula, de forma detallada y secuencial, las tareas que deben completarse para realizar correctamente alguna actividad o trabajo específico que forma parte de un procedimiento, sin que implique la toma de decisiones o se visualice algún tipo de riesgo. Presenta información clara de lo que se requiere, de manera que, en caso de que la persona responsable no se encuentre disponible y si la jefatura lo estima conveniente, se pueda delegar en otra persona la ejecución de esas tareas. Aunado a esto, se indica que la responsabilidad de ejecutar lo establecido en la instrucción será de la clase del puesto que tenga asignada la actividad en el procedimiento.

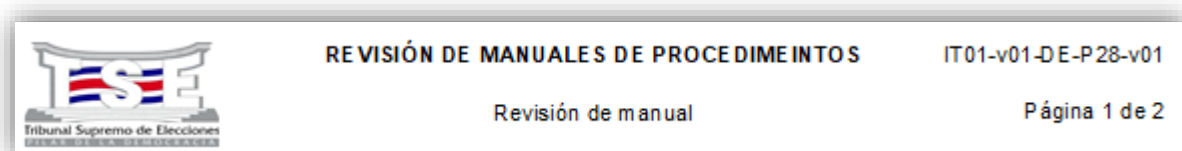
Cada instrucción de trabajo asociada al procedimiento y la instrucción de trabajo general de la unidad administrativa consta de dos partes: encabezado y estructura de la instrucción.

#### 3.1. Encabezado

Toda instrucción de trabajo debe contener un encabezado, cuyo formato se utiliza en todas sus páginas. El encabezado incluye los siguientes elementos: logo del TSE, nombre del procedimiento al que está vinculado, nombre, código y versión de la instrucción de trabajo y el número de página.

#### Figura 28

Ejemplo de encabezado



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

### 3.2. Estructura de la instrucción de trabajo

Para la elaboración de la instrucción de trabajo y con el objetivo de cumplir con la estandarización de los documentos, se debe respetar la siguiente estructura:

#### 3.2.1. Código y nombre de la instrucción de trabajo

Se debe incluir el código y nombre de la instrucción de trabajo, ambos deben coincidir con lo indicado en el apartado “Detalle de registros e instrucciones de trabajo” de cada procedimiento o en casos de instrucciones de trabajo generales debe coincidir con el apartado “Instrucciones de trabajo generales”.

- a) **Código IT:** está conformado por las letras “IT” de “instrucción de trabajo”, el número consecutivo compuesto por dos dígitos y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula) compuesto de igual manera por dos dígitos, seguido por el código del procedimiento: IT00-v00-SIGLAS-P00-v00.

Ejemplo:

El código para la versión 01 de la instrucción número 02 del procedimiento 05 de la Dirección Ejecutiva:  
IT02-v01-DE-P05-v01

- b) **Código ITG:** está conformado por las siglas de la unidad administrativa, las letras “ITG” de “instrucción de trabajo general” el número consecutivo compuesto por dos dígitos y el número de versión precedido por la letra “v” (en minúscula) compuesto de igual manera por dos dígitos: SIGLAS-ITG00-v00.

Ejemplo:

El código para la versión 01 de la instrucción de trabajo general número 01 de la Dirección Ejecutiva:  
DE-ITG01 v01

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos con enfoque funcional

c) **Nombre de la instrucción de trabajo**<sup>21</sup>: es el nombre asignado a la instrucción de trabajo, el cual no debe ser superior a 50 caracteres.

**3.2.2. Control de versiones**

En esta sección se deben registrar los nombres completos de la jefatura de la unidad administrativa y de la persona Coordinadora de la Unidad de Control Interno. Además, se deben registrar las versiones anteriores de la instrucción de trabajo y los nombres completos de las personas responsables de su elaboración y revisión.

**Figura 29**

Ejemplo de control de versiones

A continuación se detallan los nombres completos de las personas funcionarias responsables y los controles de versiones de la elaboración y aprobación de la instrucción de trabajo.

Control de versiones de la instrucción de trabajo
<b>NOMBRE DE LA JEFA TURA</b>
Sandra Mora Navarro
<b>NOMBRE DE LA PERSONA COORDINADORA UNIDAD DE CONTROL INTERNO</b>
Elizabeth Quiros Meza
<b>Control de versiones</b> No existen versiones anteriores

**Elaborado por:**  
Kimberly Zuñiga Campos

**Revisado por:**  
Elizabeth Quiros Meza

**Componentes de la tabla “Control de versiones de la instrucción de trabajo”**

e) **Nombre de la jefatura:** la jefatura de la unidad administrativa es la persona responsable de revisar la información que se indica en la instrucción de trabajo.

<sup>21</sup> El nombre no incluye el código, por lo cual no debe contabilizarse en la cantidad de caracteres.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

- f) **Nombre de la persona Coordinadora de la Unidad de Control Interno:** consignar el nombre de la persona Coordinadora de la Unidad de Control Interno, encargada de verificar que la instrucción de trabajo cumpla con los lineamientos establecidos.
- g) **Control de versiones:** con el propósito de llevar una trazabilidad de la instrucción de trabajo, se debe conservar un control de sus versiones de acuerdo con lo estipulado en las *Normas de control interno para el Sector Público* 4.4.1 “Documentación y registro de la gestión institucional” y 5.4 “Gestión documental”, para las cuales deben acatarse las siguientes indicaciones:
- ✓ Si no existen versiones anteriores de la instrucción de trabajo, se debe mantener la leyenda “No existen versiones anteriores”.
  - ✓ De contar con versiones anteriores, se debe respetar la redacción aprobada en su momento y a partir de la implementación de esta guía el debido registro es: “La v00 fue implementada el (día) de (mes) del (año) y se mantuvo vigente hasta el (día) de (mes) del (año). Como se muestra en el siguiente ejemplo:

La v01 fue implementada el 09 de octubre de 2021 y se mantuvo **vigente** hasta el 08 de octubre de 2022.

- ✓ En caso de existir más de una versión anterior, la fecha de implementación de la segunda versión debe ser consecutiva a la fecha de la primera versión. Por ejemplo:

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

La v01 fue implementada el 01 de febrero de 2020 y se mantuvo vigente **hasta el 08 de octubre de 2021.**

La v02 fue implementada el **09 de octubre de 2021** y se mantuvo vigente **hasta el 08 de junio de 2022.**

- h) **“Elaborado por”** y **“Revisado por”**: personas designadas por la jefatura de la unidad administrativa para la elaboración, actualización y revisión de la instrucción de trabajo (inciso a, artículo 15 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno). En caso de que exista más de una persona responsable, se deben anotar sus nombres completos separados, escritos en líneas aparte. Cabe indicar que no se debe colocar a la misma persona para las dos funciones.

### 3.2.3. Tareas de la instrucción de trabajo

En este apartado se deben describir, de forma secuencial, las tareas de la instrucción, desde su inicio hasta su fin.

**Figura 30**

Ejemplo de tareas de la instrucción de trabajo

n.º	Tareas
1	Verificar que el nombre del archivo digital sea el código del manual, sino corregirlo. MP-SIGLAS-AÑO-v00
2	En la pestaña <b>"MENU"</b> debe estar correcto el nombre de la unidad administrativa y el código.
3	Verificar que la cantidad de "botones" sea la misma que la cantidad de procedimientos que se indica en el apartado <b>"1.2 DETALLE DE PROCEDIMIENTOS"</b> de la pestaña <b>"1. INF. GENERAL"</b>
4	Verificar que el código de los procedimientos de los "botones este correcto".
5	Corroborar que cada "botón" este "vinculado" con la pestaña respectiva de cada procedimiento,lo anterior dando click en cada "botón".
6	Verificar que el nombre de cada pestaña del manual esten correctos y no los hayan modificado de forma incorrecta.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

**Componentes de la tabla “Tareas de la instrucción de trabajo”**

**n.º:** corresponde al número consecutivo de las tareas.

**Tarea:** es un nivel de detalle muy simple que le permite a la persona funcionaria ejecutar la labor con mayor claridad. Debe indicarse, por ejemplo, cuando, cómo, dónde y con qué llevarla a cabo. En caso de que se mencionen registros, guías o anexos en la prosa de las tareas, estos deben ser mencionados en la actividad del procedimiento respectivo.



Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

#### IV. GLOSARIO

**Código:** conjunto de letras, números y caracteres que permiten identificar un procedimiento, instrucción de trabajo, guía, o registro.

**Documento:** testimonio material que puede ser escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina, que posee información y ha sido producido o recibido como resultado de las funciones y actividades de la institución. Además, se custodia con fines administrativos, jurídicos o investigativos (científicos y/o culturales).

**Documentos externos:** documentos que no fueron emitidos por la institución, referidos específicamente a procedimientos, instrucciones, registros, protocolos, metodologías y manuales de usuario, entre otros; que al ser ajenos no se deben modificar ni codificar como propios.

**Formulario:** formato en soporte de papel o electrónico, diseñado para registrar los datos requeridos en los espacios correspondientes. Para los alcances de esta guía, se definen los formularios preimpresos como aquellos que cuentan con una numeración preestablecida y habitualmente son generados por una imprenta contratada por la institución. Por otra parte, los formularios no preimpresos son producidos por las unidades administrativas, no cuentan con numeración preestablecida y generalmente se diseñan y completan digitalmente, luego de lo cual pueden imprimirse.

**No aplica:** se utilizará cuando en algún apartado del manual, se omita la información solicitada debido a que no está disponible o que no es aplicable. Esta condición se identificará con la abreviatura N/A.

**Persona titular subordinada:** persona funcionaria de la administración activa responsable de un procedimiento o proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones. Ejemplo: gerencias y jefaturas de unidad. (Según glosario de las Normas de la Contraloría General de la República para el sector Público).

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

**Producto y/o servicio:** se define como el resultado de un proceso, producto y/o servicio destinado a la persona clienta o solicitado por esta. Los productos y/o servicios tienen requisitos.



**Registro:** documento que presenta resultados obtenidos, proporciona evidencia de las actividades realizadas y son fundamentales para la labor sustantiva de la oficina que los produce.

**Unidad administrativa:** unidad u oficina a la que pertenecen las actividades del procedimiento que se elabora.

**Versión:** define el estado de vigencia del documento y se identifica por medio de la letra **v** (minúscula) y un número consecutivo.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos  
con enfoque funcional

V. ANEXOS

 <p>12 de julio de 2022 STSE-1548-2022</p> <p>Señores Jefaturas Institucionales Tribunal Supremo de Elecciones</p> <p>ASUNTO: Informe sobre la actualización de los Manuales de Procedimientos del Tribunal Supremo de Elecciones.</p> <p>Estimados señores:</p> <p>Esta Secretaría General comunica el acuerdo adoptado en el artículo cuarto de la <b>sesión ordinaria n.º 68-2022</b>, celebrada el 12 de julio de 2022 por el Tribunal Supremo de Elecciones, integrado por los señores Magistrados Eugenia María Zamora Chavarría –quien preside–, Max Alberto Esquivel Faerron, Luz de los Angeles Retana Chinchilla, Hugo Ernesto Picado León y Zetty María Bou Valverde, que dice:</p> <p>«De los señores Franklin Mora González, Director Ejecutivo, y Elizabeth Quirós Meza, Coordinadora de Control Interno de la Dirección Ejecutiva, se conoce oficio n.º DE-1819-2022 del 30 de junio de 2022, recibido el mismo día en la Secretaría General de este Tribunal, mediante el cual rinden informe sobre la actualización de los Manuales de Procedimientos del Tribunal Supremo de Elecciones y, con fundamento en una serie de consideraciones, literalmente concluyen y recomiendan:</p> <p>4. Conclusiones</p> <p>Con base en los argumentos antes descritos, se concluye lo siguiente:</p> <p>1. En ausencia de pautas claras a seguir en relación con los manuales de procedimientos, es la Dirección Ejecutiva, la dependencia con las competencias asignadas para planear, organizar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de las labores administrativas de la Institución. En consecuencia, a través de la Unidad de Control Interno, le corresponde establecer los lineamientos o pautas a seguir para la correcta elaboración, actualización, y aprobación de los manuales de procedimientos de la institución, así como velar porque estos se encuentren debidamente actualizados.</p> <p>2. El no contar con manuales de procedimientos actualizados, con un formato estandarizado según las buenas prácticas y con información correcta de la unidad administrativa, no permite realizar estudios confiables, evaluación y seguimiento, entre otros, demorando y dificultando la realización de los análisis, perdiendo valor el instrumento e impactando la toma de decisiones.</p> <p>Secretaría General del Tribunal Supremo de Elecciones Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica Teléfono: 2287-5900 • Fax: 2255-0213 • E-mail: secretariatse@tse.go.cr</p>	 <p>12 de julio de 2022 STSE-1548-2022 Jefaturas Institucionales del TSE Página: 2</p> <p>3. La ausencia de una revisión previa por parte de la UCI ocasiona que dichos documentos oficializados, no cuenten con información correcta y actualizada, tanto de forma como de fondo, al ser aprobados por la jefatura sin aplicarse las posibles observaciones o correcciones que pueda emitir la UCI; en consecuencia, impide la identificación de riesgos que pueden estar asociados a las actividades de los procedimientos, así como la acción de mejora o mitigación, por lo tanto, pueden materializarse y eventualmente, podría impactar la consecución de los objetivos tanto de la unidad administrativa como de la institución.</p> <p>5. Recomendaciones.</p> <p>De lo anterior, se recomienda:</p> <p><b>A las Direcciones Institucionales y sus unidades administrativas adscritas y demás dependencias del TSE.</b></p> <p>1. Que la Dirección Ejecutiva, a través de la Unidad de Control Interno y con base en las competencias que le han sido conferidas en materia administrativa, establezca los lineamientos y pautas a seguir en la elaboración y actualización de los manuales de procedimientos, las cuales serán vinculantes y de acatamiento obligatorio para todas las dependencias.</p> <p>2. Que previo a la aprobación de los manuales de procedimientos de las unidades administrativas por parte de cada Dirección, sean remitidos a la Unidad de Control Interno, para su revisión -por su forma y por el fondo-, con el propósito de velar por su correcto contenido. Una vez que la UCI haya dado el V.Bº [sic] el Director correspondiente podrá realizar la aprobación definitiva.”</p> <p><b>Se dispone: Tener por rendido el informe, cuyas conclusiones y recomendaciones se acogen. ACUERDO FIRME.»</b></p> <p>Atentamente,</p> <p>Melissa Bagnarello Chaves Prosecretaría General a. i. del TSE</p> <p>rpr c. archivo</p> <p>Secretaría General del Tribunal Supremo de Elecciones Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica Teléfono: 2287-5906 • Fax: 2255-0213 • E-mail: secretariatse@tse.go.cr</p>
---	--