

## INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA CREACIÓN Y ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS

Acuerdo del artículo cuarto de la Sesión Ordinaria n.º 14-2017  
de 9 de febrero del 2017

Comunicada mediante circular n.º STSE-0008-2017  
de 9 de febrero de 2017

**NOTA:** En Sesión Ordinaria n.º 14-2017 el Tribunal dispuso: “Aprobar la instrucción de trabajo para la creación y elaboración de protocolos, con la observación, según la cual, en adelante los protocolos institucionales –así como sus modificaciones– deberán ser sometidos a aprobación del Consejo de Directores, instancia que deberá verificar el cumplimiento de los requisitos respectivos. ACUERDO FIRME.” (el subrayado no es del original).

---

### Tabla de Contenido

<b>Introducción</b> .....	2
<b>Objetivo</b> .....	2
<b>Alcance</b> .....	2
<b>Glosario</b> .....	2
<b>Aspectos Generales</b> .....	3
<b>Codificación de los Protocolos</b> .....	4
<b>Estructura del Protocolo</b> .....	4
<b>Control de los Protocolos</b> .....	6
<b>Control Maestro de Protocolos</b> .....	6
<b>Anexos</b> .....	7

## Introducción

De acuerdo con los criterios establecidos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se estructuró el presente documento que define como se deben elaborar y controlar los protocolos, permitiendo cumplir con los requisitos mínimos de Control de Documentos establecidos en las normas técnicas aplicables a los sistemas de gestión de calidad.

## Objetivo

Establecer disposiciones y criterios institucionales que orienten la elaboración y control de los Protocolos del Sistema de Gestión de Calidad del Tribunal Supremo de Elecciones, a través de los controles definidos en la Norma ISO de calidad.

## Alcance

Las orientaciones dadas en esta Instrucción de Trabajo deben ser acogidas por todas las unidades administrativas, así como por los responsables de la elaboración y actualización de los protocolos.

## Glosario

**Documento:** Un testimonio material que puede ser escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina (requiere un equipo para hacerlo legible), 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 que no fueron emitidos por la Institución, o por la dependencia, refiriéndose específicamente a registros, procedimientos, instrucciones de trabajo, formularios, protocolos, metodologías y manuales de usuario; que al ser ajenos no se deben alterar ni codificar como propios.

**Formato:** Estructura utilizada para crear un documento. Puede diseñarse en medio digital o impreso.

**Instrucción de Trabajo:** Es un documento que describe, establece o estipula, en forma detallada, los pasos secuenciales que se deben de seguir para realizar correctamente alguna actividad o trabajo específico que forma parte de algún procedimiento. Aunado a ello, se indica que, la responsabilidad de ejecutar lo establecido será de quien tenga asignada la actividad en el procedimiento. Se utiliza cuando se requiera unificar criterios y enfoque de aplicación. Lo que pretende es presentar información clara de lo que se requiere, que en caso de que la persona asignada no se encuentre disponible, y si la jefatura lo estima conveniente, pueda delegar en otro funcionario o funcionaria la ejecución de esas actividades.

**Plantilla:** Patrón que sirve como modelo para elaborar diferentes tipos de documentos.

**Protocolo:** Un protocolo es una normativa o una **serie de instrucciones** para implementar lo que se fija por convenio entre dos o más unidades administrativas internas o con entes externos. Un protocolo es un tipo **documental que normaliza** o establece cómo se debe actuar para realizar ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones, guías, formatos, instrucciones, técnicas, estándares y parámetros que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones. Por lo tanto, un protocolo es un instrumento cuya aplicación trasciende a las propias instituciones por ende no debe incluirse como un procedimiento o Instrucción de Trabajo propio de una dependencia.

**Versión:** Número correspondiente a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente el documento. La primera edición del documento corresponde a la versión 01.

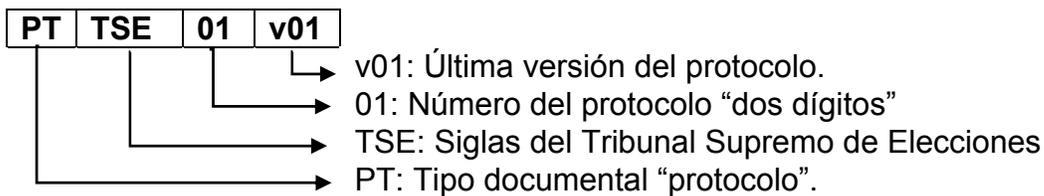
### **Aspectos Generales**

En lo referente a la normalización documental, se aplicará lo indicado en el oficio DE-4605-2005, relacionado con la “Propuesta de Normalización Documental para el Tribunal Supremo de Elecciones” y en cuanto a la impresión del protocolo se regirá por los lineamientos establecidos en la circular AC-004-2016 “Directriz para racionalizar la impresión de documentos”.

Las unidades administrativas deben comunicar al Centro de Documentación (formato digital e impresa), con copia al Archivo Central, al Órgano Técnico de Gestión de Calidad y a la Unidad de Control Interno, con un plazo máximo de tres

días hábiles a partir de la fecha del rige, cualquier cambio o actualización que hagan al protocolo.

## Codificación de los Protocolos



## Estructura del Protocolo

Existe gran variedad de protocolos, sin embargo, para uso institucional se establecen dos formatos de protocolo, que se presentan como: serie de instrucciones (para documentos técnicos) o como reglamento (para documentos de carácter jurídico o legal), siendo ambos de acatamiento obligatorio para las partes involucradas.

### 1. Formato de protocolo serie de instrucciones (Ver anexo 1):

#### a. Portada

La portada contiene los datos que se refieren a la presentación del manual, por lo cual debe contener lo siguiente:

- Encabezado: Logotipo del TSE que se debe reproducir en todas las hojas, exceptuando la portada.
- Título: Título del Protocolo.
- Versión: Última actualización y aprobación: (se identifica con v.xx).
- Fecha de rige: dd/mm/aaaa.
- Tabla de control: en la cual se indican los nombres y firmas de las personas que lo elaboran, validan y aprueba, así como las fechas correspondientes a cada una de estas acciones.–Dicha tabla irá al dorso.

**b. Introducción o resumen**

En la introducción normalmente se describe el alcance del documento, y se da una breve explicación o resumen del mismo. También puede explicar algunos antecedentes que son importantes para el posterior desarrollo del tema central.

**c. Objetivo del protocolo**

Es el fin o propósito del protocolo.

**d. Normativa aplicable**

En caso de existir.

**e. Instrucciones**

Se enlistan las instrucciones a seguir asociadas para dar cumplimiento al objetivo del protocolo.

**f. Referencias (de ser necesario, puede incluir)**

- Formatos
- Plantillas
- Estándares
- Ilustraciones
- Fichas técnicas
- Diccionario de términos o simbologías
- Otros (régimen regulatorio o sanciones y controles).

**2. Formato de protocolo tipo reglamento (Ver anexo 2):**

**a. Portada**

La portada contiene los datos que se refieren a la presentación del manual, por lo cual debe contener lo siguiente:

- Encabezado: Logotipo del TSE que se debe reproducir en todas las hojas, exceptuando la portada.
- Título: Título del Protocolo.
- Versión: Última actualización y aprobación: (se identifica con v.xx).
- Fecha de rige: dd/mm/aaaa.

- Tabla de control: en la cual se indican los nombres y firmas de las personas que lo elaboran, validan y aprueba, así como las fechas correspondientes a cada una de estas acciones. Dicha tabla irá al dorso.
- b. **Articulado por Títulos, Capítulos, Secciones o Artículos.**
- c. **Acerca de excepcionalidad o casos particulares, responsabilidades y sanciones.**

### Control de los Protocolos

#### Control Maestro de Protocolos

Para efectos de realizar el control respectivo, la Unidad de Control Interno deberá realizar el análisis de forma de los protocolos y comunicarle a las partes interesadas las observaciones según el criterio técnico, las cuales deberán ser analizadas para realizar su modificación, por lo cual se debe de completar el siguiente cuadro:

Código	Versión	Nombre	Oficina u Oficinas	Fecha de vigencia

## Anexos

### Anexo 1. Formato de protocolo serie de instrucciones



**(Digite aquí el Título del Protocolo)**

Código del Protocolo  
PT- TSE- 01- v.01

Rige a partir de:  
(Digite aquí la fecha con formato dd/mm/aaaa)



Tabla de control:

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Validado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:
Control de versiones anteriores: No existen versiones anteriores.		

Página 2 de 3



**1. Introducción o resumen**  
En esta sección inicial, el propósito principal es contextualizar los antecedentes que dan lugar al protocolo y normalmente se describe el alcance del documento, y se da una breve explicación o resumen del mismo.

**2. Objetivo del protocolo**  
Es el fin o propósito del protocolo.

**3. Normativa aplicable**  
En caso de existir debe incluirse en esta apartado.

**4. Instrucciones**  
Se enlistan las instrucciones a seguir asociadas para dar cumplimiento al objetivo del protocolo.

**5. Referencias**  
En este apartado se pueden incluir las siguientes referencias:

- Formatos
- Plantillas
- Estándares
- Ilustraciones
- Fichas técnicas
- Diccionario de términos o simbologías
- Otros (régimen regulatorio o sanciones y controles).

Página 3 de 3

## Anexo 2. Formato de protocolo tipo reglamento



**(Digite aquí el Título del Protocolo)**

Código del Protocolo  
PT- TSE- 01- v.01

Rige a partir de:  
(Digite aquí la fecha con formato dd/mm/aaaa)



Tabla de control:

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Validado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:
Control de versiones anteriores: No existen versiones anteriores.		

Página 2 de 3



**TÍTULO I**  
(DIGITE AQUÍ EL TÍTULO, EN MAYÚSCULA TOTAL Y LETRA ARIAL No. 12)  
Incluya la cantidad de títulos que sea necesaria.

**Capítulo 1**  
Incluya los capítulos por título, que sean necesarios.

**Artículo 1:** Incluya los artículos por capítulo, que sean necesarios. La numeración de los artículos es consecutiva para todo el protocolo. Si un artículo requiere desglosarse en incisos, estos deberán identificarse con letras minúsculas en negrita, en orden alfabético, siguiendo este formato "a)". Los incisos inician en la letra "a)" para cada artículo.

**Excepciones:**  
De ser necesario, incluya las excepciones a lo establecido en este protocolo.

**Responsabilidades:**  
De ser necesario, incluya las responsabilidades que deben establecerse para cumplir el objetivo de este protocolo.

**Sanciones:**  
De ser necesario, incluya las sanciones que se aplicarán si se infringe lo establecido en este protocolo.

Página 3 de 3