



Manual DE CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD

MSGC-001-v04

Copia No Controla

Copia Controlada n° _____

Rige a partir de:	<p>Aprobado por el TSE en sesión ordinaria n°35 del 23 de abril de 2015, comunicado mediante oficio STSE-0665-2015 del 23 de abril de 2015.</p> <p>Aprobado por el Consejo de Directores en reunión n.° 20-2015, de 16 de abril de 2015, comunicado mediante oficio CDIR-090-2015 del 27 de abril de 2015.</p> <p>Versión que incluye modificaciones por la Primera Auditoría de Seguimiento del Certificado ISO 9001.</p>
-------------------	--

TABLA DE CONTROL DE EDICIONES Y REVISIONES

Versión	Revisión	Fecha	Descripción
03	n/a	26 agosto 2014	Aprobado por el TSE en sesión n.° 94 del 26 de agosto de 2014, comunicado mediante oficio STSE-1610-2014 del 26 de agosto de 2014. Aprobado por el Consejo de Directores en reunión n.° 14-2014, de 18 de agosto de 2014, comunicado mediante oficio CDIR-061-2014.
03	n/a	18 julio 2014	Revisión filológica en el IFED.
03	n/a	12 mayo 2014	Revisión para incorporar requisitos de la ISO/TS 17582:2014
02	01	26 noviembre 2013	Aprobado por el TSE en sesión n.° 108-2013 del 26 de noviembre de 2013, comunicado mediante oficio STSE-2613-2013 del 26 de noviembre de 2013.
02	01	15 noviembre 2013	Aprobado por el CPEI en reunión extraordinaria n.° 14-2013, de 15 de noviembre de 2013, comunicado mediante oficio CPEI-110-2013.
02	01	02 octubre 2013	Revisión filológica
02	01	02 octubre 2013	Revisión efectuada con base en los hallazgos de la Auditoría de certificación.
02	n/a	03 setiembre 2013	Aprobado por el TSE en sesión n.° 80-2013 del 03 de setiembre de 2013, comunicado mediante oficio STSE-1963-2013 del 03 de setiembre de 2013.
02	n/a	02 setiembre 2013	Revisión filológica
02	n/a	23 agosto 2013	Aprobado por el CPEI
01	01	22 y 23 julio 2013	Revisado en preauditoría externa de certificación
01	01	12 marzo 2013	Aprobado por el TSE en sesión n.° 28-2013 del 12 de marzo de 2013, oficio STSE-0708-2013 del 12 de marzo de 2013.
01	01	18 febrero 2013	Revisión filológica IFED.
01	n/a	25 enero 2013	Aprobado por el CPEI en sesión n.° 002-2013 del 25 de enero 2013, oficio CPEI-09-2013 del 1° febrero 2013
00	00	21 marzo 2012	Borrador presentado al CPEI para iniciar revisiones

Copia no controlada

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/abril/2015
		Página 2 de 47

CONTENIDO

1. Objeto y campo de aplicación	3
2. Referencias normativas	6
3. Términos y definiciones	6
4. Sistema de Gestión de la Calidad	20
5. Responsabilidad de la Dirección	23
6. Gestión de recursos	27
7. Realización del producto	29
8. Medición, análisis y mejora	43

COPIA NO CONTROLADA

 Tribunal Supremo de Elecciones	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 3 de 47

1. Objeto y campo de aplicación

El presente manual refleja la convicción de que el Sistema de Gestión de Calidad contribuye a satisfacer las necesidades de nuestras personas usuarias externas e internas, así como la calidad de nuestros servicios y productos. Es la intención del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (TSE) demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción de las personas usuarias a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de las personas usuarias y la normativa aplicable.

Este manual establece los lineamientos internos mediante los cuales se controlará la prestación de servicios bajo los requerimientos de la norma ISO 9001

1.1 Generalidades

El Tribunal Supremo de Elecciones goza del rango e independencia de los Poderes del Estado (artículo 9 de la *Constitución Política de la República de Costa Rica*) y ejerce la jurisdicción electoral a través de sus magistradas y magistrados como juezas y jueces de la República.

El TSE es el organismo electoral encargado de la jurisdicción electoral, la organización, dirección y vigilancia de los actos relativos al sufragio, la registración civil y la formación en democracia en Costa Rica. Sus competencias, funciones y otros aspectos relevantes de su accionar se estipulan en los artículos del 99 al 104 de la Carta Magna. Las actividades relacionadas con el sufragio están contenidas en los artículos del 93 al 98 de la *Constitución*, en la *Ley 3504 Ley Orgánica del TSE y del Registro Civil* y en la *Ley 8765 Código Electoral*.

Asimismo, según dispone el artículo 4 del *Código Electoral*, los organismos electorales son:

- a) El TSE.
- b) El Registro Electoral.
- c) El Registro Civil.
- d) Las Juntas Electorales.

La jerarquía del TSE es ostentada por la señora y señores magistrados de quienes dependen seis direcciones: la Dirección General del Registro Civil (DGRC), la Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos (DGRE), el Instituto de Formación y Estudios en Democracia (IFED), la Dirección Ejecutiva (DE), la Dirección General de Estrategia Tecnológica (DGET) y la Secretaría General del TSE (STSE).

 <p>Tribunal Supremo de Elecciones</p>	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 4 de 47

El Sistema de Gestión de Calidad abarca todas las unidades organizativas de la institución tanto en sede central como en sus oficinas regionales en todo el país.

La estructura jerárquica del TSE se encuentra disponible en el organigrama ubicado en <http://www.tse.go.cr/conozcanos.htm>

El Marco Filosófico del TSE, compuesto por la misión, visión, valores, objetivos y políticas institucionales, según define el Plan Estratégico Institucional, se encuentra disponible en <http://www.tse.go.cr/conozcanos.htm>

1.1.1 Reseña histórica

Si bien las primeras partidas de nacimiento costarricenses datan del año 1594, período colonial, es en el año 1881 cuando se promulga un decreto para la creación del Registro del Estado Civil. La *Ley del Registro del Estado Civil* data de 1887 y así, el 1. ° de enero de 1888 se establece el Registro Central del Estado Civil.

En 1925 se creó el “Consejo Nacional Electoral” luego denominado Tribunal Nacional Electoral y finalmente Tribunal Supremo de Elecciones por la *Constitución Política* de la República de Costa Rica en 1949.

El primer *Código Electoral* fue decretado en 1953. Con la *Ley 8765* del 2 de setiembre de 2009 se promulga el *Código Electoral* vigente.

Nota1: fuente http://www.tse.go.cr/el_tse.htm

1.2 Aplicación

El Sistema de Gestión de Calidad del Tribunal Supremo de Elecciones tiene como alcance los siguientes procesos.

Los procesos sustantivos registrales de:

- Prestación de los servicios de inscripción de hechos vitales y actos jurídicos.
- Expedición de documentos de identidad (cédula de identidad y Tarjeta de Identificación de Menores).
- Trámite de opción y naturalización.
- Emisión del Padrón Nacional Electoral.

 <p>Tribunal Supremo de Elecciones</p>	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 5 de 47

Traducción al inglés del alcance:

Vital Statistics Enrollment and Legal Acts Services, issuance of identity documents (Identity Card and Minor Identity Card), naturalization proceedings and the issuance of the National Voters` Register.

Nota: en caso de duda, siempre prevalecerá la versión del alcance en idioma español.

Estos procesos brindan los siguientes servicios:

Registrales civiles

- Aplicación de causas de muerte en defunciones.
- Atención de sentencias judiciales.
- Cedulación ambulante (para personas con discapacidad, enfermas, adulto/a mayor, privados de libertad, giras a lugares distantes y pueblos indígenas).
- Entrega de negativos de fotografías de personas fallecidas.
- Estudio para determinar la viabilidad en el otorgamiento de naturalizaciones.
- Inscripción de defunciones.
- Inscripción de matrimonios y divorcios.
- Inscripción de nacimientos.
- Legitimaciones (como hijo/a de matrimonio).
- Matrimonio digital.
- Otorgamiento de cédulas
- Paternidad Responsable.
- Reconocimientos (de hijo/a).
- Rectificación de asientos (Ocurros para rectificar o modificar inscripciones de nacimiento, matrimonio, defunción o naturalización).
- Traslados de domicilio electoral.

Y los procesos registrales y electorales emiten los siguientes productos:

- Carta de naturalización.
- Cédula de identidad.
- Certificaciones del estado civil de las personas costarricenses.
- Certificado de contenido de expediente de partido político.
- Certificados de defunción.
- Certificados de nacimiento.
- Padrón Registro fotográfico.

Como única excepción del alcance de este sistema integrado de gestión de calidad y electoral del TSE, no se incluye lo relacionado al uso de equipos de votación electrónico por cuanto esta facilidad aún no se implementa en el país.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 6 de 47

2. Referencias normativas

2.1 Legislación

Como institución pública, el tema de legislación es fundamental para la prestación de los servicios y para todo el accionar del Tribunal Supremo de Elecciones incluyendo la administración de su personal. La legislación de uso frecuente en la Institución se encuentra referenciada en la página web del Tribunal:

<http://www.tse.go.cr/normativa.htm>.

Se cuenta con un servicio de jurisprudencia y normativa que mantiene actualizada a la Institución en cuanto a creación, modificación o supresión de normativa.

2.2 Normas ISO

Este manual, así como los procesos y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad han sido desarrollados conforme a lo que establecen las normas:

- ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad.
- ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

3. Términos y definiciones

Para el propósito de este manual de gestión de calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en la norma ISO 9001, así como el vocabulario y siglas que se indican a continuación.

3.1 Vocabulario

Actas electorales en las JRV: Fórmulas impresas donde las personas integrantes de las juntas receptoras de votos (JRV) consignan la apertura, desarrollo y cierre de la jornada electoral. Forman parte del Padrón Registro.

Actos electorales: Actos que conforman el proceso electoral y que tienen lugar antes, durante y después de la jornada electoral (día de las elecciones).

Administración electoral: Planeación, dirección y control de las actividades y procesos necesarios para lograr que las elecciones se lleven a cabo de manera oportuna, legal y eficazmente.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 7 de 47

Agente electoral: persona que de una u otra forma interactúa para el desarrollo de las diferentes fases del proceso electoral, con la gran responsabilidad de poseer una ética personal que le permita ser evaluada por sus resultados o rendir cuentas ante la ciudadanía y ante el país.

Alta Dirección: Corresponde al nivel jerárquico superior de las señoras y señores magistrados, con apoyo de las y los directores.

Anotación marginal: Nota (leyenda, escritura, observación, datos) puesta al margen de un libro físico o electrónico mediante la cual se hace alguna aclaración o rectificación del contenido del asiento.

Asamblea: Órgano deliberativo de dirección del partido político. Para efectos de la organización mínima legal requerida, todo partido debe contar de forma obligatoria con una asamblea en cada distrito (si así lo determinan los estatutos partidarios), cantón, provincia y una nacional, según la escala en que se pretenda inscribir o se encuentre inscrito (artículo 67 del *Código Electoral*).

Asesores/as electorales: Personas que laboran para el TSE. Su responsabilidad radica en integrar, instruir, juramentar, acreditar, instalar y asesorar a quienes integran las juntas receptoras de votos.

Asiento registral: Lugar en el folio donde se anotan las inscripciones. El folio pertenece a un tomo, libro o bitácora físico o electrónico.

Asistencia electoral: Apoyo legal, técnico y logístico proporcionado a los procesos electorales.

Auditoría de calidad ISO: Auditoría de calidad o fiscalización que se realiza internamente en el TSE para verificar la conformidad con los requisitos que demandan las normas ISO 9001 y la ISO/TS 17582. Esta auditoría se denomina de esa forma para diferenciarla de la que realiza la Auditoría Interna del TSE. La Auditoría de calidad ISO es realizada por personal del TSE formado como auditor/a de calidad ISO.

Auxiliares electorales: Personas funcionarias electorales ocasionales, contratadas únicamente para el día de las elecciones y a fin de que funjan, ya sea como fiscales del Órgano Electoral o como integrantes de juntas receptoras de votos. (Artículos 44 del *Código Electoral* y 1° del *Reglamento de Auxiliares Electorales, Decreto 18-2012*).

Banco de indicadores: Registro oficial de los indicadores validados por el Área de Planificación Institucional.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 8 de 47

Calificación registral: Estudio y resolución de la documentación presentada y tramitada en el Registro Civil correspondiente a expedientes de solicitudes de emisión de cédula de identidad o inscripciones.

Cancelación del asiento registral: Acto por el cual se deja sin efecto una inscripción registral de conformidad con la *Ley Orgánica del TSE y del Registro Civil*.

Capacitación electoral: Conjunto de actividades dirigidas a los distintos agentes electorales a fin de que adquieran una serie de competencias, habilidades y conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones en los procesos electorales.

Cargos de elección popular (Véase Puestos de elección popular): Cargos públicos cuyos titulares son determinados por la población mediante elección. La titularidad en el cargo es temporal, según el plazo fijado por la *Constitución Política* y las leyes respectivas.

Cédula de identidad: Documento de identidad emitido por el Tribunal Supremo de Elecciones para personas costarricenses mayores de dieciocho años y para personas casadas menores de dieciocho años y mayores de quince años.

Cedulación ambulante: Visita a diferentes comunidades para ofrecer, en el sitio, los servicios de recepción de solicitudes y entrega de cédulas de identidad con el consecuente empadronamiento de electores/as.

Centro de votación: Cada uno de los lugares donde se instalan y sesionan una o más juntas receptoras de votos el día de las elecciones.

Certificación cedular: Certificación de datos de la cédula de identidad e información de los registros cedulares.

Certificación de cuenta cedular: Certificación sin imágenes de los datos contenidos en la cédula de identidad.

Certificación de defunción: Documento extendido por el Registro Civil que expresa la veracidad de los datos contenidos en la inscripción del fallecimiento (muerte, defunción) de una persona.

Certificación electoral: Documento expedido por el Tribunal Supremo de Elecciones o por la Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos que da veracidad a la información relacionada con actos electorales o de partidos políticos.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 9 de 47

Certificación de capacitación electoral: Proceso mediante el cual el IFED certifica a las personas a las que ha capacitado en temas de índole electoral, ya sea bajo la modalidad de participación o aprovechamiento.

Certificación de matrimonio: Documento extendido por el Registro Civil que expresa la veracidad de los datos contenidos en la inscripción de un matrimonio.

Certificación de nacimiento: Documento extendido por el Registro Civil que expresa la veracidad de los datos contenidos en la inscripción de un nacimiento.

Certificación registral: Documento extendido por el Registro Civil que da veracidad a la información brindada de un estado civil inscrito o del ámbito de inscripción electoral de las personas electoras.

Ciudadanía: Conjunto de derechos y deberes políticos que corresponden a las personas costarricenses mayores de dieciocho años (artículo 90 de la *Constitución Política*).

Cliente: Persona física o jurídica u organización que solicita servicios registrales, electorales o de jurisdicción electoral en esta Institución. En el TSE se denomina "persona usuaria" a los/as clientes. (Así aprobado por el CEPEI en sesión 4-2012 del 16 de marzo de 2012, comunicado con oficio CPEI-27-2012 del 23 de marzo de 2012)

Coalición: Figura jurídica que faculta a dos o más partidos políticos para presentar candidaturas comunes bajo un mismo nombre y divisa para una determinada elección, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el *Código Electoral*.

Código Electoral: *Ley 8765* que regula la materia electoral.

Comicios internos partidarios o convenciones internas: Actividades electorales desarrolladas por los partidos políticos para seleccionar sus candidatos/as a una elección.

Comité Ejecutivo del partido político: Órgano de dirección designado en cada asamblea partidaria integrado por lo menos por una presidencia, una secretaría y una tesorería con sus respectivas suplencias, de acuerdo a la escala territorial en que esté inscrito el partido político, según el artículo 67 inciso e) del *Código Electoral*.

Competencia laboral: Capacidad real del individuo para abordar eficaz y eficientemente las tareas asignadas o definidas para su puesto.

Comportamiento electoral: Comportamiento individual o colectivo de las personas votantes durante el proceso electoral y que culmina en el momento de la decisión a favor de un partido o candidato/a, o con la abstención de votar.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 10 de 47

Consejo de partidos políticos: Órgano colegiado de carácter consultivo, constituido para servir de instancia asesora y propositiva del Tribunal Supremo de Elecciones y de vínculo permanente de este con las agrupaciones partidarias, a los efectos de que por su medio estas puedan contribuir en la actualización y mejoramiento continuo de la institucionalidad y los procesos electorales, así como de la normativa que los rige (artículo 1, *Reglamento del Consejo de Partidos Políticos*).

Conservación del acto electoral: Principio del Derecho Electoral mediante el cual se salvaguarda el resultado de un proceso electoral siempre y cuando los vicios que se denuncien no sean de tal magnitud que impidan determinar cuál fue la voluntad del electorado.

Consulta popular: Instituto o mecanismo de democracia participativa. Forma de participación de la ciudadanía dentro de la toma de decisiones fundamentales del país, merced a la cual intervienen las personas a quienes se reconocen derechos ciudadanos, ya sea a través de una votación, de un plebiscito, u otros, dando su opinión sobre un tema específico y determinado. También se puede dar a escala municipal.

Contencioso electoral: Procedimientos por los cuales se pueden revisar los resultados de los actos electorales. Consiste en los diversos medios jurídico-técnicos de control (impugnaciones, juicios, recursos o reclamaciones) de los actos y procedimientos electorales cuya finalidad es la protección auténtica o tutela eficaz del derecho de elegir o ser elegido/a.

Conteo de votos: Cuenta o cálculo de la clasificación y sumatoria de los votos asignados a cada una de las nóminas sometidas a votación, así como a los otros rubros desglosados de papeletas sobrantes, votos nulos y votos en blanco.

Convocatoria a elecciones: Acto oficial en el que el Tribunal Supremo de Elecciones establece la fecha, horario, modalidad y condiciones para la realización de una elección (artículo 147 del *Código Electoral*).

Convocatoria a referéndum: Acto oficial en el que el Tribunal Supremo de Elecciones establece la fecha, horario, modalidad y condiciones para la realización de un referéndum (artículo 11 de la *Ley 8492 de Regulación del Referéndum*).

Corrupción electoral: Todo acto o procedimiento que atente contra el legítimo y libre ejercicio del derecho al sufragio que por lo general se entiende como una alteración o adulteración de la auténtica voluntad de las personas electoras o el falseamiento de los resultados electorales.

Credenciales: Documentos que el Tribunal Supremo de Elecciones entrega a las personas candidatas que han sido elegidas popularmente para los puestos de

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 11 de 47

presidente/a, vicepresidentes/as, diputados/as, alcaldes/as, vicealcaldes/as, regidores/as, síndicos/as, miembros de Concejos de Distrito e intendentes/as.

Cronograma electoral: Documento que establece las fechas, plazos y periodos de desarrollo de las actividades claves del proceso electoral que establecen la *Constitución Política* y la legislación electoral.

Cuerpo Nacional de Delegados/as: Grupo constituido por ciudadanos/as que, bajo el régimen de confianza, colaboran voluntariamente con el TSE (artículo 45 del *Código Electoral*. Aludidos en el artículo 102, inciso 6) de la *Constitución Política*).

Cultura democrática: Se refiere a la construcción de símbolos, discursos y prácticas sociales que articulen la cultura, el pensamiento y la participación con el quehacer político desde la perspectiva de la creación de ciudadanía, es decir, de personas conscientes de su papel en el espacio de lo público con capacidad de ejercer libre, responsable y racionalmente sus derechos y obligaciones.

Delegados/as: Militantes o miembros representantes de un partido político electos por medio de las respectivas asambleas partidarias o comicios internos (artículo 67 del *Código Electoral*).

Delegados/as electorales: Personas designadas y acreditadas por el Tribunal Supremo de Elecciones, en época electoral, para que colaboren en la fiscalización del proceso.

Delegados y delegadas del Tribunal Supremo de Elecciones: Personas funcionarias designadas por el Departamento de Registro de Partidos Políticos a fin de fiscalizar y supervisar las asambleas (distritales, cantonales, provinciales y nacionales) que realizan los partidos políticos. Tienen la función de representar al Tribunal Supremo de Elecciones y deben informar lo sucedido.

Dirección: Cada una de las seis dependencias que componen el nivel inmediato inferior al Superior del TSE.

Distrito electoral: Unidad territorial que integra una unidad administrativa, compuesta por uno o más poblados, creada con el fin de satisfacer necesidades electorales para facilitar el ejercicio activo o pasivo del sufragio, a partir del cual se produce el reparto de puestos de elección popular. Los distritos electorales se crean para facilitar a la persona electora el ejercicio del voto.

Documento: 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).

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 12 de 47

Documentación electoral: Papelería constituida por papeletas, Padrón Registro y demás documentos necesarios para celebrar una elección.

Documento de identificación o cédula de identidad: Documento legal y oficial de identificación de cada ciudadano/a para todos los actos civiles, electorales, administrativos, legales y en general, para todos los actos en que, por ley, la persona deba identificarse.

Educación electoral: Procesos de formación dirigidos a la niñez, juventud y ciudadanía en general sobre procesos electorales democráticos, así como las actividades dirigidas a informar a las personas electoras acerca de cada proceso electoral, ya sea electivo o consultivo.

Elector/a: Persona ciudadana inscrita en el Padrón Nacional Electoral que tiene potestad o derecho de elegir y ser electa a través del sufragio.

Escrutinio: revisión documental del material electoral en las juntas receptoras de votos y en el TSE.

Estado civil: Condición de una persona en relación con su estado de soltero/a, casado/a, viudo/a, divorciado/a o separado/a judicial. Situación en que se encuentra la persona dentro de la sociedad en relación con los diferentes derechos o facultades y obligaciones o deberes que le atañen. Situación jurídica que la persona tiene frente al Estado, la sociedad y la familia en la cual se desenvuelve.

Estatuto de partido político: Conjunto de normas que regulan el funcionamiento de un partido político y forman parte de las fuentes del ordenamiento jurídico electoral.

Expediente de partido político: Conjunto de documentos y gestiones correspondientes a una agrupación política en proceso de constitución o inscrita, ordenados en forma cronológica. Cada expediente se identifica con un número único para la agrupación. Puede ser impreso en papel o digital.

Fiscal: Persona de un partido político debidamente acreditada como tal ante el organismo electoral. De conformidad con el artículo 67 del *Código Electoral* todo partido político debe contar con una persona por cada asamblea que se encargará de la fiscalía y cuyas funciones son establecidas en el artículo 72 del mismo cuerpo normativo.

Folio: Hoja numerada que forma parte de los tomos que componen los registros de estos organismos electorales, sea un nacimiento, matrimonio defunción, partido político, tanto de forma física como electrónica.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 13 de 47

Funcionarios/as electorales: Personas vinculadas a un organismo electoral por una relación de subordinación funcional o jerárquica, permanente o temporal.

Fusión: Proceso mediante el cual uno o varios partidos políticos inscritos deciden unirse en forma plena o por absorción, sin cumplir nuevamente con las exigencias establecidas en cuanto a las adhesiones (artículo 76 *Código Electoral*).

Fusión plena: Tiene como finalidad la creación de una nueva agrupación, diferente de todos los partidos políticos inscritos fusionados (artículo 77 *Código Electoral*)

Fusión por absorción: Se da cuando uno o más partidos inscritos convienen en fusionarse a favor de otro, sin que surja una nueva agrupación que requiera ser inscrita. Al partido beneficiado con la fusión se le denominará “supérstite” y a los que a él se unan, “absorbidos” (artículo 78 *Código Electoral*).

Gestión documental: Es el proceso que administra el ciclo vital de los documentos, es decir, desde su producción hasta su eliminación o conservación permanente. Regula la trazabilidad de los documentos mediante normas técnicas y buenas prácticas archivísticas. Abarca la producción, el tratamiento (clasificación, ordenación y descripción), la conservación, la automatización, el uso, la valoración y eliminación de documentos.

Hecho civil o acto jurídico: Ocurrencia de matrimonio, anulación del matrimonio, divorcio, adopción, reconocimiento o cambio de nombre. Tienen que ver con actos del orden civil.

Hecho vital: Ocurrencia de un nacimiento vivo, muerte fetal o defunción. Tiene que ver con actos de la vida.

Inscripción de candidatos/as: Acto mediante el cual la Dirección General del Registro Electoral, previa verificación del cumplimiento de los requisitos legales, aprueba las nóminas de personas candidatas propuestas para los puestos de elección popular presentadas por los partidos políticos, para ser sometidas a la votación por parte de las personas electoras.

Indicador: Herramienta que establece una relación entre dos o más datos, para entregar información cuantitativa respecto del desempeño (gestión o resultados) en la entrega de productos o servicios generados por la institución, cubriendo aspectos cuantitativos o cualitativos.

Inscripción de defunción: Acto de inscribir un fallecimiento (defunción o muerte) en el tomo correspondiente.

Inscripción de divorcios: Acto de inscribir un divorcio (ruptura legítima del vínculo matrimonial) en el tomo correspondiente.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 14 de 47

Inscripción de matrimonios: Acto de inscribir un matrimonio (unión legítima) en el tomo correspondiente.

Inscripción de nacimientos: Acto de inscribir el nacimiento de una persona en el tomo correspondiente.

Inscripción de partidos políticos: Acto de inscribir un partido debidamente constituido ante el Departamento de Registro de Partidos Políticos.

Inscripción electoral: Acto de inscribir a un ciudadano/a en el Padrón Nacional Electoral.

Institución: Como un todo, incluye jefaturas, subjefaturas, jefes departamentales y demás personas funcionarias en general del Tribunal Supremo de Elecciones.

Jerarca: Superior que ejerce la máxima autoridad en una Institución pública. En el TSE se trata de un cuerpo colegiado conformado por las señoras y los señores magistrados.

Junta cantonal: Organismo electoral constituido por una persona electora delegada de cada partido político inscrito y participante en la elección. Una en cada cantón; se encarga de proponer a las personas integrantes de las juntas receptoras de votos de su cantón. Las juntas cantonales son nombradas por el TSE.

Junta receptora de votos (JRV): Organismo electoral constituido por una persona electora delegada de cada partido político inscrito; tantas en cada distrito electoral como lleguen a crearse para cada elección. Las juntas receptoras de votos son las encargadas de recibir el voto de la ciudadanía y son nombradas por las juntas cantonales.

Logística electoral: Programas electorales interrelacionados para la planificación y ejecución de las elecciones.

Material electoral: Conjunto de materiales, recursos, instrumentos y productos de apoyo técnico, además de la documentación electoral, necesarios en una junta receptora de votos el día de las elecciones para posibilitar su efectivo funcionamiento.

Mesa de votación: Lugar donde se instala una junta receptora de votos el día de las elecciones.

Miembros de partidos políticos: Personas electoras afiliadas o militantes de un partido político.

 Tribunal Supremo de Elecciones	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 15 de 47

Naturalización: Acto por el cual la persona nacida en otro país, y que cumple los requisitos legales al efecto establecidos, adquiere la nacionalidad costarricense a través de solicitud presentada al Registro Civil.

Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad: Grupo encargado de brindar asesoría, apoyo técnico y administrativo a toda la organización en materia de gestión de calidad.

Padrón Nacional Electoral (PNE): Nómina de personas electoras con derecho a ejercer el voto el día de las elecciones.

Padrón Registro: Documento con la fotografía, nombre y número de cédula de las personas electoras. Se envía a cada junta receptora de votos para que sus integrantes consignen la apertura, verifiquen la identidad de las personas que votan en esa junta y registren su firma; y anoten las incidencias, resultados y cierre de la votación (artículo 156 del *Código Electoral*).

Papeleta electoral: Dispositivo en el que figuran las candidaturas a una elección y con el cual la persona electora emite su voto. En la papeleta para elección de presidente/a y vicepresidentes/as se incluye la fotografía de la persona candidata a la presidencia. Dispositivo con las opciones para procesos consultivos o referendos.

Partido político: Asociación voluntaria de ciudadanos y ciudadanas, sin fines de lucro, creada con el objeto de participar activamente en la política nacional, provincial o cantonal según esté inscrita. Tiene carácter nacional cuando se inscriba para la elección a la Presidencia y Vicepresidencias de la República, a una asamblea constituyente y la elección de diputados/as o los cargos municipales en todo el territorio nacional. Tiene carácter provincial cuando se proponga intervenir solamente en la elección de diputadas y diputados y a cargos municipales de la provincia. Tiene carácter cantonal cuando se inscriba únicamente para participar en la elección de cargos municipales del cantón. El partido político inscrito a escala nacional se entenderá que lo está a escala provincial y cantonal en todas las provincias y cantones del país (artículo 49 y 51 del *Código Electoral*).

Plan de desarrollo del servicio electoral: documento que especifica los cronogramas y recursos requeridos para llevar a cabo los procesos electorales. En el TSE se conoce como el Plan de implementación de los Programas Electorales.

Persona usuaria: Toda persona que requiere servicios del Tribunal Supremo de Elecciones, puede ser una o varias personas externas o internas, o partes interesadas.

Personería: Indica la representación legal de un partido político, reconoce el marco de acción para que la persona pueda desarrollarse y contraer obligaciones en nombre del

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 16 de 47

partido, las cuales generan responsabilidad frente a sí misma y frente a terceros, según lo establecido en los estatutos de la agrupación política.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar insumos en resultados.

Producto institucional: Bien tangible obtenido como resultado de los procesos sustantivos electorales y civiles de la Institución, y que se entrega a la persona usuaria en el momento y lugar adecuados, según establece el artículo 4 de la *Ley General de la Administración Pública*.

Programa electoral: Subproceso del Sistema de Gestión Electoral del TSE por medio del cual se atiende un área específica del proceso electoral.

Puestos de elección popular (Véase cargos de elección popular): Cargos públicos cuyos titulares son determinados por la población mediante elección. La titularidad en el cargo es temporal, según el plazo fijado por la *Constitución Política* y las leyes respectivas.

Referéndum: Instituto de la democracia participativa mediante el cual el pueblo ejerce la potestad de aprobar o derogar leyes y hacer reformas parciales a la *Constitución Política*, de conformidad con los artículos 105, 124, 129 y 195 de la Constitución Política.

Refugiado: Cualquier persona que se halle fuera del país de su residencia habitual, por tener o haber tenido temores fundados de ser víctima de persecuciones por motivos de raza, religión, nacionalidad u opiniones políticas, y no pueda o, debido a ese temor, no quiera acogerse a la protección del Gobierno del país de su nacionalidad, o si carece de nacionalidad, no quiera regresar al país donde antes tenía su residencia.

Registro: documento físico o digital que evidencia los actos administrativos que ejecutan las dependencias del TSE como parte de los procedimientos establecidos.

Registro Civil: Dependencia del Tribunal Supremo de Elecciones responsable de la captura, depuración, documentación, archivo, custodia, corrección, actualización y certificación de los actos civiles y hechos vitales y sus características, así como la registración civil electoral y la conformación de las listas de personas electoras.

Registro de control: Registros utilizados para controlar la recepción, despacho y trazabilidad de documentos.

Registro de personas: Control que lleva el Registro Civil de nacimientos, matrimonios, defunciones, legitimaciones, reconocimientos, adopciones, naturalizaciones y estado civil de las personas costarricenses; el cual mantiene actualizado el Padrón Nacional Electoral.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 17 de 47

Registro electoral: Conjunto organizado de inscripciones de las personas que reúnen los requisitos para ser electoras y no se hallan privadas, definitiva o temporalmente, del derecho al sufragio.

Renovación de estructuras: Proceso mediante el cual los partidos políticos convocan a sus asambleas a fin de designar sus estructuras partidarias.

Resoluciones electorales: Todas aquellas decisiones en materia electoral, por medio de las cuales el Tribunal decide sobre las peticiones y las resistencias de las partes en un proceso jurisdiccional y que ponen fin a la controversia conteniendo la aplicación de la ley general al caso concreto.

Revisión por la Alta Dirección: Revisión en el Consejo de Directores para analizar estado del Sistema de Gestión de Calidad, según lo dispuesto en la cláusula 5.6 de este manual.

Servicio al cliente (Servicio a las personas usuarias): Conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen para que el cliente (persona usuaria) obtenga el producto en el momento y lugar adecuados, según establece el artículo 4 de la *Ley General de la Administración Pública*. También en el TSE se denomina así a la unidad organizativa del DTIC que realiza las tareas de mantenimiento de *hardware* y asistencia en *software*.

Sistema de compras públicas del Ministerio de Hacienda: Sistema electrónico de compras del Ministerio de Hacienda utilizado facultativamente por el TSE para realizar las compras de bienes y servicios requeridos por la Institución.

Sufragio: Derecho político democrático de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos, con su voto directo o por medio de representantes.

Superior: Jerarca que ejerce la máxima autoridad en una Institución pública. En el TSE se trata de un cuerpo colegiado conformado por las señoras y señores magistrados.

Tarjeta de Identificación de Menores: Documento de identificación obligatorio para las personas costarricenses mayores de doce años y menores de dieciocho. Conocida como tarjeta "TIM".

Titular subordinado/a: Funcionario o funcionaria de la administración activa responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones.

Tomo: Forma en la que se registra e inscriben los actos civiles y electorales que efectúa el Tribunal Supremo de Elecciones en un soporte físico o electrónico.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 18 de 47

Tomo civil: Volumen de pasta dura de quinientos folios o su versión electrónica en el que el Registro Civil, según corresponda, inscribe nacimientos, matrimonios, defunciones.

Tomo electoral: Libro oficial con empaste duro que consta de aproximadamente quinientos folios, en el cual el Registro Electoral anota la inscripción de los partidos políticos nuevos, así como sus modificaciones durante el ciclo de vida de dicha agrupación como es el caso de la fusión, transformación de escala, coalición y cancelación.

Transformación de partido: Es la modificación de la escala de participación de un partido político inscrito.

Tribunal Supremo de Elecciones: Organismo electoral encargado de la organización, dirección y vigilancia de los actos relativos al sufragio, que goza de independencia para alcanzar su cometido y ejercer sus funciones. Del Tribunal dependen el Registro Civil, el Instituto de Formación y Estudios en Democracia, las juntas electorales, el Registro Electoral, la Dirección Ejecutiva y la Dirección de Estrategia Tecnológica. En este manual se utilizan “Tribunal”, “TSE” o “Institución” como sinónimos para el Tribunal Supremo de Elecciones.

Urna electoral: Dispositivo (caja de cartón) que se coloca en el recinto de votación frente a la junta receptora de votos el día de las elecciones, donde la persona electora deposita las papeletas después de votar.

Vigencia de la cédula de identidad: Tiempo en que la cédula de identidad costarricense puede utilizarse legalmente. El plazo de vigencia es de diez años contados a partir de la fecha de su emisión. Cuando los diez años se cumplan en el lapso de doce meses antes de una elección, permanecerá válida para todo efecto hasta el día de la elección. En el caso de una segunda votación, mediante decreto, el TSE extiende su validez solamente para efectos electorales hasta el día de la votación inclusive.

Voto: Acto de voluntad popular por medio del cual las personas ciudadanas costarricenses, en forma directa y secreta, eligen a sus gobernantes o pueden ser elegidas como tales. Manifestación de la voluntad de la persona electora. El voto es universal, libre, igual, directo y secreto.

3.2 Siglas

AC	Archivo Central
AN	Sección de Análisis.
APP	Asambleas de partidos políticos.
ACJ	Sección de Actos Jurídicos.
CE	Contraloría Electoral
CED	Sección de Cédulas.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 19 de 47

COM	Oficina de Comunicación.
CSR	Coordinación de Servicios Regionales.
CDIR	Consejo de Directores.
DC	Departamento Civil.
DE	Dirección Ejecutiva.
DEL	Departamento Electoral.
DFPP	Departamento de Financiamiento de Partidos Políticos.
DGET	Dirección General de Estrategia Tecnológica.
DGRC	Dirección General del Registro Civil.
DGRE	Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos.
DPE	Departamento de Programas Electorales.
DRPP	Departamento de Registro de Partidos Políticos.
DTIC	Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
IFED	Instituto de Formación y Estudios en Democracia.
INS	Sección de Inscripciones.
ISTI	Sección Ingeniería de Software.
PE	Sección de Padrón.
PTE	Oficina de Proyectos Tecnológicos.
OTGC	Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad.
OYN	Opciones y Naturalizaciones.
SC	Sección de Solicitudes Cedulares.
SCTI	Sección Servicio al Cliente de TI.
STSE	Secretaría General del Tribunal Supremo de Elecciones.
TSE	Tribunal Supremo de Elecciones.

Nota 1: siglas creadas y administradas por el Archivo Central del TSE.

JRV	Junta receptora de votos.
MAI	Modelo de Arquitectura de la Información.
PEI	Plan Estratégico Institucional.
PNE	Padrón Nacional Electoral.
POA	Plan Operativo Anual.
SCI	Sistema de Control Interno.
SERSICI	Módulo central del SICI (servidor).
SGC	Sistema de Gestión de Calidad.
SICI	Sistema Integrado de Cédula de Identidad.
SIGD	Sistema Institucional de Gestión Documental.
SIVAR	Sistema de Valoración y Administración de Riesgos (Control Interno).
SINCE	Sistema de Información Civil y Electoral.
TIM	Tarjeta de Identidad de Menores.

Nota 2: siglas de uso común en el TSE.

Nota 3: las siglas SERSICI, SICI y SINCE son proporcionadas por la DGET.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 20 de 47

4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos generales

La Institución, dentro del marco de sus competencias constitucional y legal, reglamentariamente establecidas, adopta voluntariamente las normas ISO 9001 y la ISO/TS 17582, por lo que ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) mejorando continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de la norma en mención para:

- Identificar los procesos institucionales necesarios.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación y control eficaz de estos procesos.
- Procurar la disponibilidad de recursos e información necesarios, dentro de sus posibilidades, para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición -cuando sea aplicable- y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

En los casos en que se contrate externamente algún proceso que afecte la conformidad del producto, la Institución se asegura los controles de estos procesos por medio de los órganos fiscalizadores. El tipo y el grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente están regulados en cada contrato respectivo; y se asegura la inclusión de controles por medio de las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- a) una declaración documentada de las políticas institucionales de calidad y sus objetivos, indicadas en el PEI, ver <http://www.tse.go.cr/pei.htm> (Véase 1.1.1);
- b) un manual de calidad;
- c) los procedimientos documentados (incluidos en el Manual de Procedimientos del SGC);
- d) los registros requeridos para demostrar la conformidad y
- e) otros documentos necesarios que garanticen la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 21 de 47

A continuación se presenta una gráfica que detalla la jerarquía de la documentación en el SGC del TSE.

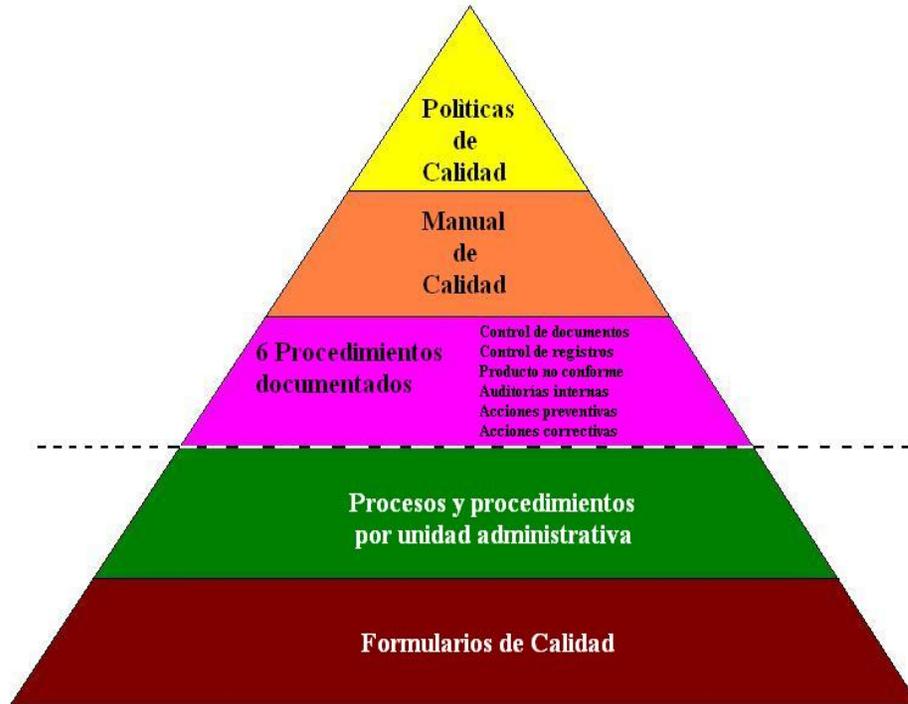


Diagrama de jerarquía de la documentación en el Sistema de Gestión de Calidad del TSE

4.2.2 Manual de la calidad

La Institución establece y mantiene un manual de la calidad que incluye:

- el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad;
- el detalle y justificación de cualquier exclusión;
- los procedimientos documentados que han sido establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad o la referencia a ellos y
- una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Manual de Calidad se refleja “el cómo” realiza la Institución lo “que” indica la norma ISO 9001.

La metodología concreta de actuación queda definida en los procedimientos que realiza cada unidad organizativa.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 22 de 47

4.2.3 Control de los documentos

4.2.3.1 Generalidades

En el Tribunal Supremo de Elecciones se realiza el control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad según la Política Institucional de Gestión Documental, los procedimientos y directrices institucionales relacionadas con la gestión documental y archivística, así como de conformidad con la normativa vigente. Las regulaciones sobre gestión documental son emitidas por el Archivo Central dependencia rectora en esta materia a nivel institucional.

La Política Institucional de Gestión Documental se encuentra disponible en:

<http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/gestiondocumental.pdf>

Además, una de las regulaciones en esta materia es el Manual de Procedimientos para la Selección y Eliminación de Documentos, disponible en:

<http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/seleccioneliminaciondocumentos.pdf>

En caso de requerirse, el TSE puede tener acceso a los registros de las organizaciones políticas y a los registros de las personas observadoras electorales.

4.2.3.2 Requisitos mínimos de la documentación

4.2.3.2.1 Generalidades

Los documentos que se utilizan en los procesos electorales del TSE se identifican (codifican), contienen su título respectivo, su fecha de emisión y se identifican versiones.

4.2.4 Control de los registros

En el Tribunal Supremo de Elecciones el control de registros se lleva a cabo a través de las revisiones y autorizaciones de los manuales de procedimientos de cada unidad organizativa.

Para el control de documentos y registros también se aplica el procedimiento SGC-P001 Control de documentos y registros.

Nota: En concordancia con el artículo 15 de la *Ley de Control Interno*.

<http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leygeneraldecontrolinterno.pdf>

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 23 de 47

4.2.4.2 Requisitos mínimos de registros

4.2.4.2.1 Generalidades

Los registros o formularios que se utilizan en los procesos electorales del TSE se identifican y controlan en cada uno de los programas electorales.

5. Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

En la Institución, la Alta Dirección corresponde a las señoras magistradas y los señores magistrados, apoyados por el Consejo de Directores, CDIR, compuesto por las y los directores (DE, DGRC, DGRE, DGET, IFED y STSE). La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC y la mejora continua de su eficacia; y se apoya en el Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, adscrito a la Dirección Ejecutiva, que brinda el soporte necesario para la eficiente toma de decisiones institucionales en esta materia.

El compromiso de la Alta Dirección se da:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de la persona usuaria como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la política de calidad.
- Asegurando que se establezcan los objetivos de calidad en concordancia con la normativa aplicable, la realidad institucional y de acuerdo a las necesidades de las personas usuarias.
- Garantizando la previsión y disponibilidad de recursos necesarios para el desarrollo del SGC, según las valoraciones pertinentes que efectúe la Dirección Ejecutiva.
- Realizando, con apoyo del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, de la Contraloría de Servicios y de la Unidad de Estadística, las revisiones periódicas para verificar la eficacia y el cumplimiento de sus objetivos.

Nota 1: Como referencia histórica, la gestión de las actividades necesarias para implantar un SGC en el TSE fueron encomendadas a la AE-2.3, según lo dispuesto por el Superior en sesión n°. 041-2010 del 13 de mayo de 2010, comunicado con oficio STSE-1208-2010 de esa fecha. Luego de la certificación en octubre 2013 y habiendo cumplido el plazo del PEI 2008-2013, dicha AE concluye labores y continúa el OTGC a cargo de la gestión de calidad.

5.2 Enfoque a la persona usuaria

La Alta Dirección, a través del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, se asegura que la política de calidad es adecuada al propósito de la organización, e

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 24 de 47

identifica y cumple los requisitos de las personas usuarias para garantizar su satisfacción. Para esto se implementan modelos y herramientas de medición y evaluación de la satisfacción de la persona usuaria, canalizando las oportunidades de mejora en cada una de las direcciones institucionales y en coordinación con la Contraloría de Servicios u otras dependencias dentro de su competencia; en referencia a los servicios que brinda la Institución (Véase 8.2.3 y 8.2.4).

Asimismo, se cuenta con medios establecidos para recibir, tramitar y solucionar las gestiones que realiza la persona usuaria respecto de la prestación de los servicios institucionales (Véase 8.2.1), específicamente por medio de las gestiones de la Contraloría de Servicios (en sus competencias, según establece el Reglamento n.º 6-2001 de la Contraloría de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones).

Las incidencias detectadas y actuaciones derivadas son objeto de seguimiento continuo en las revisiones del SGC.

5.3 Política de la calidad

La política de calidad del TSE es ***“Mejorar en forma continua el acceso y calidad de los servicios que presta el Tribunal Supremo de Elecciones”***.

El Tribunal establece que la política de calidad definida:

- Sea adecuada a la misión institucional.
- Cumpla con los requisitos de la persona usuaria en términos de la búsqueda de la mejora continua.
- Incluya el compromiso de la mejora continua en la eficacia del SGC.
- Sirva de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Sea comunicada y entendida por toda la Institución y se revise periódicamente para su continua adecuación.

Los lineamientos contemplados para esta política se orientan a reforzar las acciones tendientes a mejorar y fortalecer los servicios que el Tribunal Supremo de Elecciones brinda a las personas usuarias.

5.4. Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La Alta Dirección, a través del Área de Planificación, se asegura de que los objetivos de calidad estén documentados, se establezcan en las funciones y niveles apropiados de la Institución y sean medibles y coherentes con la política de calidad; esto se logra por medio del aporte de cada unidad organizativa al control, seguimiento, aseguramiento e implementación de los objetivos de la calidad que están definidos en el Marco Filosófico del TSE, según el PEI vigente. (Véase 1.1).

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 25 de 47

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Alta Dirección a través del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad se asegura de que la planificación del SGC cumpla con los requisitos generales de la norma ISO 9001 y con los objetivos de la calidad, así como de que los cambios que se planifiquen e implementen en el SGC mantengan su integridad.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Alta Dirección ha definido las responsabilidades y autoridades reflejadas en el Manual Descriptivo de Clases de Puestos (véase 6.2.2) y el organigrama institucional (véase 1.1). Estas son comunicadas al personal y entendidas por este.

5.5.2 Representante de la Dirección

El representante de la Alta Dirección es el coordinador del Consejo de Directores, quien es el responsable de:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de la persona usuaria en todos los niveles de la Institución.

5.5.3 Comunicación interna

La Alta Dirección a través de las jefaturas de la Institución establece los procesos de comunicación apropiados dentro de la Institución y se asegura que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC. Los procesos de comunicación se efectúan por canales formales en cada unidad organizativa según su competencia, como en la Oficina de Comunicación (*p.ej.* el Boletín TSEmana, las pizarras informativas, entre otros), en Servicios de Normativa y Jurisprudencia (*p.ej.* correo electrónico cada vez que hay cambios en normativa), en Relaciones Públicas (*p.ej.* Periódico El Elector). En períodos electorales se incluyen en la reunión mensual de jefaturas temas relacionados con el avance del desarrollo del proceso electoral.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 26 de 47

Las coordinaciones de los esfuerzos de comunicación se realizan por medio del Consejo Estratégico de Comunicación. El vocero del TSE es la persona asesora de la Gestión Política.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La Alta Dirección a través del representante por la Alta Dirección y con el apoyo del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, revisa el Sistema de Gestión de Calidad de la organización en intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Para la revisión por la Alta Dirección, se cuenta con las siguientes fuentes de información:

- Resultados de Auditorías de Calidad ISO.
- Informes de Contraloría de Servicios (quejas y reclamaciones, así como sugerencias de mejora) respecto a opiniones de las personas usuarias externas.
- Resultados y recomendaciones de evaluaciones de satisfacción de las personas usuarias internas, que cada unidad organizativa realiza una vez al año.
- Resultados de medición de eficacia y eficiencia de los procesos, indicadores, objetivos y no conformidades (por informe del estado de los indicadores de los procesos sustantivos, a cargo de la Unidad de Estadística).
- Informes de conformidad de productos. Situación de acciones correctivas y preventivas.
- .

En el procedimiento SGC-P003 Revisión por la Dirección, se expresa de forma detallada cómo se realiza esta revisión en el TSE.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la “Revisión por la Dirección” incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, la mejora de los servicios y productos en relación con los requisitos de las personas usuarias y las necesidades de recursos.

 Tribunal Supremo de Elecciones	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 27 de 47

6. Gestión de recursos

6.1 Provisión de recursos

En la Institución, con base en la planificación anual operativa, se determinan, evalúan y proporcionan los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción de los requerimientos de la persona usuaria.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

En la Institución se procura contar con el personal competente de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en cada una de las áreas de trabajo, de tal forma que se cumpla de conformidad con los requisitos establecidos para los productos y servicios, según la normativa aplicable en materia de empleo público en general, y en específico a la normativa aplicable al TSE.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

En la institución se han definido las competencias requeridas en los distintos puestos de trabajo, estableciendo de forma clara las responsabilidades de cada uno, así como la capacitación preferible para cubrir el puesto; tanto en formación, experiencia y habilidades, las cuales están definidas en el MANUAL DESCRIPTIVO DE CLASES DE PUESTOS, disponible en la página del TSE: http://www.tse.go.cr/manual_puestos.htm

En Recursos Humanos, se tiene definido un Plan Anual de Capacitación, mediante el cual se procura proporcionar la formación requerida, se toman las acciones necesarias para desarrollar la competencia del personal y se realizan evaluaciones de dichas acciones, según establece el Reglamento de Facilidades de Capacitación, disponible en: <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/facilidadesdecapacitacion.pdf>

El Tribunal Supremo de Elecciones, mediante concursos internos y externos gestionados por su Departamento de Recursos Humanos, realiza los procesos de reclutamiento y selección, mediante procedimientos establecidos en RH-P003 Concursos internos y externos donde se verifica el cumplimiento de requisitos mínimos necesarios, así como también las competencias, formación y habilidades.

Las Áreas de Capacitación de Recursos Humanos y Capacitación Electoral del IFED, aplican instrumentos de evaluación en las actividades de capacitación para medir el nivel de satisfacción en los participantes, en búsqueda de la mejora continua de los

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 28 de 47

procesos de capacitación. Para evaluar el desempeño del personal, el Departamento de Recursos Humanos solicita a cada jefatura realizar la evaluación anual del desempeño la cual se incorpora al expediente que lleva el departamento para cada persona funcionaria.

El Órgano Técnico de Gestión de Calidad, con el apoyo de las personas representantes de cada dirección, realizan de forma periódica actividades de capacitación para todas las personas colaboradoras de la institución, con respecto a la política, los objetivos y temática del sistema de gestión de calidad y la importancia del aporte de las labores de cada persona al mismo.

El Departamento de Recursos Humanos mantiene los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal de la institución.

6.3 Infraestructura física y tecnológica

En la Institución se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios por medio de las unidades organizativas que corresponda: oficina de Arquitectura en lo pertinente; la sección de Servicios Generales vela por el mantenimiento de edificios, espacios de trabajo, áreas de servicios en los aspectos de limpieza, sistemas eléctricos, de comunicación y mecánicos, así como los servicios de transporte. Es competencia de la Dirección General de Estrategia Tecnológica la operación normal y el mantenimiento de la tecnología de información para los procesos (tanto *hardware*, *software*, redes, entre otros) y los sistemas de información (soportados en bases de datos). El coordinador de Servicios Regionales establece los mecanismos necesarios para velar por que lo anterior se cumpla también en las sedes regionales. La oficina de Seguridad Integral vela por la seguridad física de las personas y las instalaciones; asimismo, coordina el Comité Central de Emergencias y Evacuación.

6.4 Ambiente de trabajo

En la Institución se determina y gestiona el ambiente de trabajo adecuado para las personas y necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios, mediante sus planes operativos anuales (denominados POA).

Se cuenta con el Área de Prevención y Salud Laboral, PRESAL, dependencia del Departamento de Recursos Humanos, encargada de gestionar los planes de salud ocupacional y de emergencias, así como de realizar los estudios de clima organizacional requeridos. Estos estudios se llevan a cabo según el procedimiento RH-P046 Ejecución de Estudio de Clima Laboral.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 29 de 47

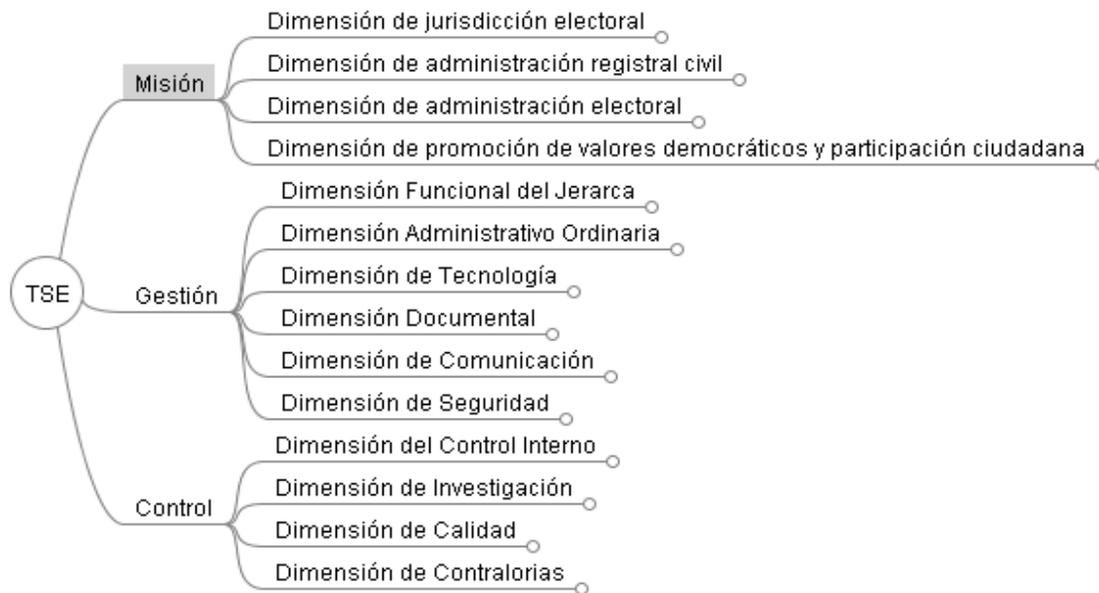
7. Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

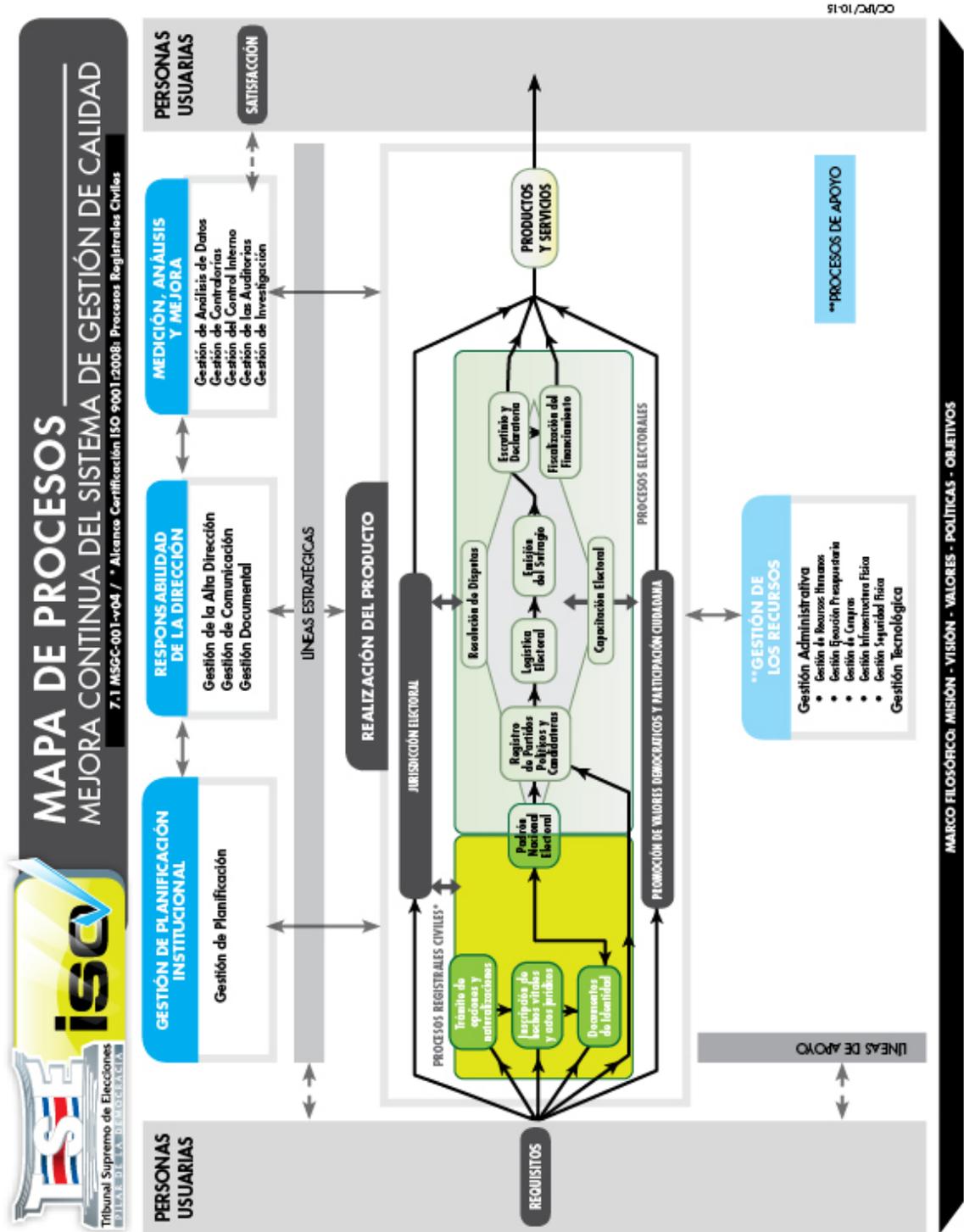
En la Institución la planificación es el punto de partida del quehacer institucional, por lo que la administración define los momentos en los que se formula el plan de largo plazo denominado Plan Estratégico Institucional, PEI. A la fecha de este manual está vigente el PEI 2014-2018.

Los procesos sustantivos del TSE emanan de la *Constitución Política* de la República de Costa Rica. Estos procesos se han clasificado según el Modelo de Arquitectura de la Información, MAI, dando origen al mapa de procesos en donde se muestra su interrelación.

La clasificación (taxonomía) de procesos del TSE se ha establecido por el MAI en tres grandes grupos: procesos de misión, procesos de gestión y procesos de control.



El mapa de procesos del TSE es el que se muestra en la siguiente página.



	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 31 de 47

7.2 Procesos relacionados con la persona usuaria

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio

La Institución determina los requisitos relacionados con los productos o servicios a partir de las leyes y reglamentos que los rigen, según el principio de legalidad y por lo dispuesto en la *Ley 8220 de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos*.

Los requisitos de los procesos sustantivos registrales, entre otros, están determinados de la siguiente manera:

- Prestación de los servicios de Inscripción de hechos vitales y actos jurídicos:
 - *Ley 3504 Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil.*
 - *Ley 8101 Paternidad Responsable.*
 - *Decreto N.º 08-2012 Reglamento de notificaciones de los actos y resoluciones que emite el Registro Civil, sus departamentos y secciones, por medio de correo electrónico.*
 - *Reglamento N.º 06-2011 Registro del Estado Civil.*
- Expedición de documentos de identidad (Cédula de Identidad y Tarjeta de Identificación de Menores):
 - *Constitución Política de la República de Costa Rica*
 - *Ley 3504 Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil.*
 - *Ley 7688 de Tarjeta de Identidad para Costarricenses de Doce a Dieciocho Años (Ley de Identificación de Menores).*
 - *Ley 7739 Código Niñez y Adolescencia.*
 - *Ley 8765, Código Electoral*
 - *Código Civil*
 - *Código de Familia*
 - *Decreto Ejecutivo N.º 26895-MTSS-J de 6 de marzo de 1998, Reglamento a la Ley 7688 sobre Tarjeta de Identidad para los costarricenses mayores de doce años y menores de dieciocho.*
 - *Decreto N.º 7-2008 que fija el tres de noviembre de dos mil ocho como fecha de rige de la cédula de identidad con nuevas características.*
 - *Decreto N.º 08-2010 Reglamento de fotografías para la cédula de identidad.*
 - *División Territorial Electoral.*
 - *Políticas y directrices internas*
- Trámite de Opción y Naturalización:
 - *Ley 3504 Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil.*
 - *Ley 1155 Opciones y Naturalizaciones.*
 - *Ley 1902, de Servicio de obtención de documentos de identidad para los ciudadanos, opción y naturalizados de nacionalidad extranjera nacidos en la República o hijos de costarricenses nacidos en el extranjero.*

 Tribunal Supremo de Elecciones	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 32 de 47

- *Reglamento N.º 01-1956 a la Ley N.º 1902 de Servicio de obtención de documentos de identidad para los ciudadanos, opción y naturalizados de nacionalidad extranjera nacidos en la República o hijos de costarricenses nacidos en el extranjero.*
- *Decreto N.º 12-2012 Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones.*
- *Arancel de Honorarios por Servicios Profesionales de Abogacía y Notariado.*
- *Código Civil.*
- *Código de Familia.*
- *Código Notarial.*
- *Código Penal.*
- *Constitución Política de Costa Rica.*
- *Convenio de doble nacionalidad con España.*
- *Ley 7514, Reforma Constitucional.*
- *Ley 7600, Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.*
- *Ley 8142, Ley de Traducciones e interpretaciones oficiales.*
- *Ley 8220, ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su reglamento.*
- *Ley 8764, Ley General de Migración y Extranjería.*
- *Ley 8968, Ley de Protección a la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Privados.*
- *Ley de Notificaciones del Poder Judicial.*
- *Ley de regulación del Derecho de Petición.*
- **Emisión del Padrón Nacional Electoral:**
 - *Constitución Política de la República de Costa Rica.*
 - *Ley 8765, Código Electoral.*
 - *Ley 3504, Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil.*
 - *División Territorial Electoral.*

Los requisitos especificados por la persona usuaria se determinan a través de lo que indique la normativa, así como los resultados de evaluaciones de servicio, gestiones presentadas por las personas usuarias y los estudios técnicos realizados por la Institución. A partir de esto se llevan a cabo las valoraciones y análisis correspondientes para determinar la viabilidad de esos estudios. Para las actividades de capacitación o formación se aplican diagnósticos de necesidades y son producto de coordinaciones con dependencias internas del TSE y con contrapartes externas. Asimismo, cuando la Institución considere necesario, se establece cualquier otro requisito adicional, según se requiera.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 33 de 47

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Institución revisa los requisitos relacionados con el producto o servicio y se asegura de que dichos requisitos estén claros y definidos, y estén acordes a las leyes y reglamentos que los rigen, así como la capacidad de la Institución para cumplirlos.

Del mismo modo, la Institución mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por esta. Además, cuando se realizan cambios en los requisitos del producto o servicio, la Institución se asegura de que la documentación pertinente es modificada y de que el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados. En esta tarea coadyuva el contralor de servicios en su función de oficial de simplificación de trámites y el Servicio de Normativa y Jurisprudencia.

7.2.3 Comunicación con la persona usuaria

La Institución determina e implementa disposiciones eficaces (antes y después del producto o servicio) para la comunicación con las personas usuarias respecto de la información del producto o servicio, las consultas y atención de solicitudes y la retroalimentación de la persona usuaria de acuerdo a sus gestiones. También vela por el cumplimiento de dichas disposiciones y porque la información esté siempre disponible y accesible.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La Institución, en cada unidad organizativa que se requiera, planifica y controla el diseño y desarrollo del producto o servicio. Asimismo, durante su planificación determina las etapas necesarias que se requieran. También procede con la revisión, verificación, validación en cada etapa de la planificación, las responsabilidades y autoridades que correspondan, y efectuando los ajustes requeridos en la planificación de conformidad con el progreso en el diseño y desarrollo del producto o servicio.

Gestiona las interfaces entre los/as diferentes actores/as involucrados/as en el diseño y desarrollo para asegurarse una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

En la planificación del diseño y desarrollo aplica principalmente el procedimiento ISTI-P001 *Planificación, Evaluación y Control de Proyectos de Software* de la Sección de Ingeniería de Software.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 34 de 47

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Se mantienen los registros de los elementos de entrada relacionados con los requisitos de cada producto o servicio (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada incluyen:

- a) Los requisitos funcionales y de utilidad;
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados, se verifica que los requisitos no sean contradictorios ni excesivos y que se consignen de manera integral.

Los principales procedimientos que identifican los elementos de entrada para la etapa de diseño y desarrollo son los indicados en la cláusula 7.3.1, así como los procedimientos ISTI-P002 *Definición y análisis de requisitos del sistema* y el; ISTI-P009 *Adquisición del software*

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de manera adecuada para la verificación de sus elementos de entrada y se aprueban antes de su liberación.

Estos resultados contemplan requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, proporcionan información apropiada para la contratación, producción y prestación o entrega del producto o servicio. Contiene los criterios de aceptación del producto/servicio y especifica sus características esenciales y de seguridad para su uso correcto; cuando es necesario incluye detalles para la preservación del producto.

Los principales procedimientos que identifican los resultados del diseño y desarrollo del producto o servicio son los indicados en la cláusula 7.3.1, así como los procedimientos ISTI-P003 *Análisis y diseño de la arquitectura del software*, ISTI-P004 *Construcción del sistema* e ISTI-P005 *Integración del sistema*,

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con las etapas definidas por la Institución, para evaluar la capacidad de cumplimiento de los resultados con los requisitos establecidos y se identifica cualquier problema y se proponen las acciones correctivas necesarias.

En las revisiones participan representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) del diseño y desarrollo que se está(n) revisando. De igual manera, se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

 Tribunal Supremo de Elecciones	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 35 de 47

La revisión del diseño y desarrollo del producto o servicio se ejecuta con los procedimientos indicados en la cláusula 7.3.1, así como el procedimiento ISTI-P006 Comprobación y validación de requisitos del sistema.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se verifica, de acuerdo con lo planificado, que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada. Se mantienen los registros respectivos.

La verificación del diseño y desarrollo del producto o servicio se ejecuta con los procedimientos indicados en la cláusula 7.3.1.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se valida el diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurar que el producto o la prestación del servicio resultante satisface los requisitos de aplicación o uso previsto. La validación se completa antes de la entrega o implementación del producto o la prestación del servicio siempre que sea factible y se mantienen los registros de esta así como de cualquier acción que sea necesaria.

La validación del diseño y desarrollo del producto o servicio se ejecuta con los procedimientos indicados en la cláusula 7.3.1 y con el procedimiento ISTI-P013 Gestión de la calidad del software, los procedimientos.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo del producto o servicio

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican, y se mantienen sus registros. A la vez se revisan, verifican y validan, según se estime pertinente, y se aprueban antes de su implementación.

La revisión de dichos cambios incluye la evaluación del efecto de los cambios en los componentes y el producto o servicio, manteniéndose registros de los resultados de esta revisión y de cualquier acción que sea necesaria.

Para el control de los cambios del diseño y desarrollo del producto se utilizan los procedimientos indicados en la cláusula 7.3.1, así como los procedimientos ISTI-P010 Gestión de la configuración e ISTI-P007 Mantenimiento del sistema.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 36 de 47

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

En la Institución se realizan los procesos de compra con base en la normativa establecida en la *Ley 7494 de Contratación Administrativa* y su reglamento (*Decreto n.º 33411*), la *Ley 6227 General de Administración Pública* y la *Ley 8131 de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos* y conforme a lo que sea vinculante, según lo dispuesto por la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, del Ministerio de Hacienda y lo dispuesto en el *Reglamento Interno de la Proveduría del TSE*.

Para las compras se dispone del sitio oficial denominado *Sistema de Compras Públicas del Ministerio de Hacienda*.

En la Institución, las adjudicaciones son aprobadas por el CDIR, luego con base en los procesos de licitaciones abreviadas y públicas, así como contrataciones directas que no son de menor cuantía, especialmente las de excepción. Las compras directas de menor cuantía son aprobadas por el proveedor institucional.

El proceso de compras está fundamentado en la premisa del uso eficiente de los recursos a partir de la adquisición de bienes y servicios acordes con las necesidades institucionales. Este proceso cumple con las siguientes características:

- **Transparencia:** para garantizar visibilidad de los procesos de adquisición y sus decisiones; provee facilidades de información que permitan análisis comparativos; para buscar la mejor alternativa de compra con los recursos institucionales disponibles; para eliminar conflictos de interés de los participantes del proceso; para analizar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la Institución. Todo lo anterior conforme a los procedimientos respectivos de la Proveduría Institucional.
- **Legalidad:** utiliza los procedimientos y mecanismos de compra al efecto establecidos en la *Ley de Contratación Administrativa* y su reglamento y según corresponda, elabora contratos para la adquisición de bienes y servicios que garanticen y salvaguarden los intereses institucionales conforme a la normativa vigente en dicha materia en la administración pública para la formalización contractual.
- **Optimización de la capacidad de compras:** se utiliza apoyo tecnológico disponible a nivel institucional y estatal para una mayor agilidad y eficiencia, por medio del *Sistema de Compras Públicas del Ministerio de Hacienda*.
- **Eficiencia:** para obtener el mejor resultado con el menor uso de recursos.

Con base en la Ley de Contratación Administrativa (Ley n.º 7494), su reglamento y el Instructivo de fiscalización contractual del TSE, principalmente, la evaluación de

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 37 de 47

proveedores en el TSE se realiza al considerar en el trámite del procedimiento de contratación una serie de requerimientos mínimos que deben cumplir los oferentes interesados en contratar con la institución, por tanto hay una evaluación “durante” el proceso de compra. Luego, en la fase de ejecución contractual, cada órgano fiscalizador, con base en la normativa aplicable y la dictada al efecto, vela por el cumplimiento en tiempo, cantidad, calidad u otras condiciones de las contrataciones. Si se presentan incumplimientos, se comunica a la Proveeduría, la cual se encargará de recopilar los antecedentes y enviar el expediente de la contratación a la Inspección Electoral para que realice el procedimiento respectivo y recomiende lo pertinente al Superior, a fin de que, cuando proceda, dicte la sanción de inhabilitación o apercibimiento al proveedor comercial. Respecto de las sanciones económicas, la Proveeduría ejecuta las garantías de cumplimiento previa notificación del órgano fiscalizador y, en el caso de multas y cláusulas penales, su aplicación la ejecuta la Contaduría a la hora de realizar el pago correspondiente y según lo indicado por el Órgano Fiscalizador.

7.4.2 Información de las compras

La Institución utiliza los mecanismos de que dispone el Ministerio de Hacienda por medio del *Sistema de Compras Públicas del Ministerio de Hacienda* en el cual se publican los carteles, las ofertas recibidas, los actos de adjudicación, así como eventuales sanciones por incumplimiento del proveedor.

- **Claridad y especificidad:** se señalan claramente los requerimientos y características de los bienes y servicios por adquirir.
- **Competencia e igualdad:** se abren los procesos a todos los posibles participantes, en un contexto sin discriminaciones, en el que todos tengan la misma información y las mismas condiciones, según el procedimiento respectivo de la Proveeduría Institucional.
- **Rendición de cuentas:** con acceso de la ciudadanía a la información del proceso.
- **Interés legítimo:** los bienes y servicios se adquieren en función del interés legítimo para satisfacer las demandas de la Institución.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En la Institución, mediante los procesos de ejecución contractual, se vela por lograr el mejor valor por la inversión, para asegurar que los bienes y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. Se incluyen actividades de control aplicables tanto al proveedor como al producto (bien o servicio). Se generan evidencias documentales de las revisiones y fiscalizaciones realizadas antes, durante o después de su uso o consumo. Estas actividades son realizadas por los órganos fiscalizadores que definen las jefaturas de los subprogramas presupuestarios (Director Ejecutivo y Director General del Registro Electoral).

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 38 de 47

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La Institución a través de las jefaturas dueñas de procesos, con la asesoría del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas que incluyen -cuando es aplicable- la disponibilidad de información que describa las características y requisitos del producto/servicio, la disponibilidad de los procedimientos -cuando es necesario-, el uso del equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento o mediciones, la implementación del seguimiento y de la medición, y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto/servicio.

Como condiciones mínimas controladas se han definido las indicadas en las siguientes tablas por cada uno de los procesos registrales sustantivos.

INSCRIPCIONES

1. Normativa para las inscripciones.
2. Tipos de inscripciones.
3. Mecanismos de inscripción.
4. Instrucciones de trabajo para la inscripción.
5. Análisis de riesgos del proceso de inscripciones.
6. Equipo y software utilizado en la elaboración y publicación de las inscripciones.
7. Mecanismos de control en las inscripciones.
8. Sistemas utilizados en el estudio.
9. Medios de transmisión de la información.
10. Verificación del estado que muestra el sistema de los expedientes físicos tramitados tanto en la sede central como en las oficinas regionales.

DOCUMENTOS DE IDENTIDAD

RESPECTO DE LA TARJETA DE IDENTIDAD DE MENORES, TIM:

1. Normativa para la expedición de documentos de identidad.
2. Interacciones con las bases de datos civiles.
3. Mecanismos de seguridad para los documentos de identidad.
4. Registros para los rechazos de los documentos de identidad.
5. Control (seguridad) de los materiales base para los documentos de identidad.
6. Control del PNC en documentos de identidad y de sus insumos.
7. Mecanismos de comunicación al proceso de Padrón Electoral.
8. Análisis de riesgos del proceso de documentos de identidad.
9. Expedientes físicos de las tarjetas de identidad de menores tanto en la sede central como en las oficinas regionales.

RESPECTO DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD:

a) CAPTURA Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES CEDULARES:

1. Cumplir con los requisitos para la captura de gestiones de Cédula de Identidad, por primera vez (*Art.75 Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil*), duplicado y traslado.

 <p>Tribunal Supremo de Elecciones</p>	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 39 de 47

2. Captura de imágenes (firma, foto y huellas).
3. Agregar comentarios asociados a la solicitud y las excepciones si las hay.

b) **ÁNÁLISIS:**

1. Analizar y resolver las solicitudes de cédulas, basándose en criterios para aprobar, prevenir o denegar las solicitudes.
2. Notificar a la personas ciudadana en tiempo real (prevenidas, denegadas y/o traslado electora)

c) **IMPRESIÓN EN CÉDULAS:**

1. Manejo de cargas de impresión y de acuerdo al lugar de retiro.
2. Mecanismos de seguridad para el documento de identidad.
3. Embozado e indentado de cada una de las cédulas impresas.

d) **CONTROL DE CALIDAD Y DISTRIBUCIÓN:**

1. Criterios de revisión, resguardando la calidad en la información e imágenes del documento.
2. Velar por distribuir el documento de identidad.
3. Cumplir con la distribución oportuna de las cédulas de identidad de acuerdo al lugar de retiro (sede central, oficinas regionales, Oficialía Mayor Electoral-Consulados y Coordinación de Servicios Regionales-Servicio a domicilio).

e) **ENTREGA:**

1. Entregar la cédula de identidad de forma biométrica.

f) **EN PADRÓN ELECTORAL:**

1. Velar por el ingreso oportuno de los expedientes físicos de cédula de identidad provenientes de la Sección de Solicitudes Cedulares y las Oficinas Regionales.
2. Asignación de letras a la Base de Datos Civil (SINCE).
3. Aplicar y generar el PNE

g) **OFICIALÍA MAYOR ELECTORAL (Departamento Electoral):**

1. Normativa para la expedición de la cédula de identidad.
2. Manejo adecuado del equipo y software utilizado.

h) **ADMINISTRADORA FUNCIONAL DEL SERSICI EN OFICIALÍA MAYOR ELECTORAL (Departamento Electoral):**

1. Asignación, control y mantenimiento de perfiles, personas operadoras y estaciones de las personas usuarias.
2. Administrar las cargas de solicitudes activas en el Servidor Central.
3. Velar por la disponibilidad de los diferentes servidores (interfaces), tanto en sede central como en sedes regionales.
4. Velar por el buen funcionamiento y manejo adecuado del equipo y software utilizado.
5. Velar por el buen funcionamiento del SICI.

j) **CONSULADOS:**

1. Recibir, controlar y remitir las solicitudes de cédula y Traslados Electorales provenientes de los Consulados de Costa Rica.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 40 de 47

OPCIONES Y NATURALIZACIONES

1. Normativa jurídica sobre requisitos y forma de trámite de opciones y naturalizaciones.
2. Disposiciones reglamentarias para la recepción, apertura del expediente y tramitación de las solicitudes de naturalización.
3. Equipo, software y accesos de consulta y aplicación en el sistema informático asignado a los/as funcionarios/as conforme a las unidades de trabajo.
4. Control y registro de la comunicación y cumplimiento de plazo en los actos o resoluciones de prevención de requisitos.
5. Control y registro de la cantidad de las resoluciones que deniegan las solicitudes de naturalización.
6. Instrucciones de trabajo y control para la remisión y recepción de expedientes de la Sección de Opciones y Naturalizaciones con relación a otras oficinas de la Institución.
7. Mecanismos de comunicación de las resoluciones en las que se aceptan o deniegan las solicitudes de naturalización y control de término para elevar en consulta al Superior.
8. Medidas de control interno establecidas para seguridad en el manejo y custodia de las cartas de naturalización y las hojas de tomo que se están utilizando.
9. Mecanismos de control en la elaboración de las cartas de naturalización.
10. Mecanismos de control en la entrega de cartas de naturalización y firma del tomo de personas naturalizadas.
11. Control de estudios de matrimonios civiles.

REGISTRO DE ELECTORES (PADRÓN NACIONAL ELECTORAL)

1. Definición de condición de elector.
2. Mecanismo de inscripción de los electores.
3. Instrucciones de trabajo para la depuración y evaluación del Padrón Electoral.
4. Equipo y software utilizado en la elaboración, depuración y publicación del Padrón.
5. Mecanismos de control de calidad del Padrón Nacional Electoral.
6. Mecanismos para divulgar el Padrón Nacional Electoral.
7. Elaboración del Padrón Registro para las mesas de votación.
8. Entrega del Padrón Registro al proceso de logística electoral.

Nota: Así aprobado por la Dirección General del Registro Civil, oficio DGRC-0092-2012 del 20 de enero de 2012. Revisado y actualizado con oficio DGRC-0928-2013 del 20 de setiembre de 2013.

Actualizado con oficios DEL-1572-2014 del 27 de junio 2014 y DC-1702-2014

Los principales procedimientos para la prestación de los servicios de inscripción de hechos vitales y actos jurídicos son INS-P001 *Inscripción de nacimientos*; INS-P002 *Inscripción de matrimonios*; INS-P003 *Inscripción de defunciones*; INS-P004 *Paternidad responsable*; ACJ-P013 *Entregar a los interesados de forma personal las resoluciones y edictos emitidos por la sección*; OMC-P001 *Solicitud de certificaciones*.

Para la expedición de documentos de identidad (cédula de identidad y Tarjeta de Identificación de Menores) los principales procedimientos son OMC-P003 *Solicitud de Tarjeta de Identidad de Menor (primera vez)*; CED-P003 *Impresión de cédulas de identidad*; CED-P028 *Entrega de cédulas*.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 41 de 47

Para el trámite de opción y naturalización los principales procedimientos son OYN-P007 *Elaboración de la resolución de fondo* y OYN-P013 *Retiro de la carta de naturalización*.

Para la emisión del Padrón Nacional Electoral se ejecuta el procedimiento PE-P040 *Procedimiento actualización mensual padrón*.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La Institución, en las unidades organizativas que correspondan, valida todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores. La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

Además, se establecen las disposiciones para estos procesos incluyendo, cuando es aplicable, los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, la aprobación de los equipos y la calificación del personal, el uso de métodos y procedimientos específicos, los requisitos de los registros y la revalidación.

Para la validación de los procesos de producción y prestación de los servicios véase los procedimientos en 7.5.1, así como los procedimientos ACJ-P006 *Rehabilitación de sentencias subsanadas*; ACJ-P023 *Aplicación de las marginales electrónicas que modifican la base de datos civil institucional*; SC-P019 *Control de calidad*; CED-P019 *Control de calidad y distribución*; AN-P001 *Análisis de Solicitudes Cedulares*; AN-P008 *Investigación de posibles suplantaciones de identidad*.

7.5.3 Identificación y trazabilidad del producto

La Institución, en las unidades organizativas que correspondan, identifica el producto y su estado, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición durante su proceso de elaboración, llevando a cabo la trazabilidad de este cuando es necesario, así como controlando su identificación única y manteniendo los registros correspondientes.

Para la identificación y trazabilidad del producto véase los procedimientos en 7.5.1, así como se ejecutan los procedimientos ACJ-P008 *Recibir por medio de nómina las sentencias que presenten algún error y/o inconsistencia para ser devueltas a los interesados*; ACJ-P013 *Entregar a los interesados de forma personal las resoluciones y edictos emitidos por la sección*; CED-P028 *Entrega de cédulas*; OYN-P021 *Tramitación de solicitudes de vinculación, desvinculación y renuncia de nacionalidad*.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 42 de 47

7.5.4 Propiedad de la persona usuaria

La Institución, en las unidades organizativas que correspondan identifica, verifica, protege, actualiza y salvaguarda la información de los datos propiedad de la persona usuaria mientras está bajo su control o esté siendo utilizada.

Si los bienes propiedad de la persona usuaria que ha aportado para algún trámite se pierden, deterioran o se consideran inadecuados para su uso, la organización informa a la persona usuaria.

Si la información o datos de la persona usuaria se pierden; deterioran o se consideran incompletos, incorrectos, caducos; o se detecten irregularidades en ellos; la Institución informa a la persona usuaria y mantiene el registro correspondiente.

La Institución cumple con la normativa vigente sobre la manipulación, registro y conservación de los datos sensibles de las personas, según establece la *Ley 8968 de Protección a la Persona frente al tratamiento de sus datos personales*.

<http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leydeprotecciondelapersona.pdf>

7.5.5 Preservación del producto

La Institución, en las unidades organizativas que correspondan, preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

En los archivos institucionales se aplican las disposiciones de salvaguardia documental establecidas en la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

En la Institución, la Dirección General de Estrategia Tecnológica, por medio de la Sección de Infraestructura, monitorea la infraestructura tecnológica que soporta los servicios sustantivos de la organización para verificar su correcto funcionamiento, aplicando principalmente los procedimientos ITI-P001 *Revisión de los servidores de la plataforma tecnológica*, ITI-P004 *Monitoreo del espacio de la base de datos*; ITI-P005 *Mantenimiento al servidor de aplicación SINCE, APACHE y CUPS*; ITI-P021 *Monitoreo de respaldos*; ITI-P026 *Supervisión y monitoreo de la red*.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 43 de 47

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La Institución, en las unidades organizativas que correspondan, planifica e implementa los métodos y procedimientos establecidos para el seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- a) Demostrar la conformidad de los servicios y productos (véase 8.2.4);
- b) asegurar la conformidad del sistema de gestión y (véase 8.2.2) y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión (véase 8.3, 8.4 y 8.5).

Para demostrar la conformidad del producto o servicio y asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan auditorías internas de calidad ISO por personas funcionarias formadas para tal propósito; se efectúan periódicamente “Revisiones por la Dirección” por parte de cada jefatura; se da el adecuado tratamiento de inconformidades de la persona usuaria por parte de la Contraloría de Servicios; se aplican técnicas estadísticas (tales como control de calidad, muestreos, análisis causa/raíz), en las diversas unidades organizativas; se da tratamiento del producto no conforme en las unidades que corresponda; se efectúan análisis de indicadores en las unidades de Planificación y Estadística; se evalúa la satisfacción de la persona usuaria y se da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción de la persona usuaria

La Institución, en las unidades organizativas que correspondan, realiza seguimiento de la información relativa a la percepción de la persona usuaria con respecto al cumplimiento de sus requisitos por medio de encuestas y sondeos de opinión. Los resultados de estos sondeos son el insumo para la mejora continua de los productos y servicios que brinda la Institución. La Contraloría de Servicios es la responsable de medir la satisfacción de las personas usuarias (así dispuesto por el Superior en la sesión n.º 32-2010 del 13 de mayo de 2010).

8.2.2 Auditoría interna (Auditorías de Calidad ISO)

En la Institución, el Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad realiza periódica e internamente auditorías de calidad ISO (así denominadas para diferenciarlas de la competencia propia de la Auditoría Interna Institucional), de acuerdo con el plan establecido que permite verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Cumple con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y los requisitos del SGC del TSE y

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 44 de 47

b) está implantado, operando y se mantiene de forma eficaz.

El Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad planifica el programa de auditorías ISO de acuerdo con los procesos y las áreas a auditar y los resultados de las auditorías realizadas previamente.

Se definen los criterios de auditoría, el alcance de esta, su frecuencia y la metodología, con base en el procedimiento SGC-P004 Auditoría de Calidad ISO.

Las personas auditoras de calidad ISO escogidas para el proceso de auditoría aseguran su objetividad e imparcialidad en este y no auditan su propio trabajo o el de las dependencias en las cuales laboren al momento de la auditoría.

El Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad mantiene un procedimiento documentado adecuado para la definición de las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados. Además, mantiene registros de las auditorías y de sus resultados.

Las no conformidades o las acciones correctivas detectadas en las auditorías internas son corregidas con base en los procedimientos SGC-P006 Acciones Correctivas, Preventivas y Observaciones, y son aplicadas por la dirección del área auditada para que se realicen las actividades de seguimiento que se incluyen en la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados.

La formación de los auditores se realiza según el procedimiento DE-SGC-P004 Formación de Auditores de Calidad ISO.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

En la Institución, las jefaturas dueñas de procesos, con asesoría de la Unidad de Estadística del Área de Planificación y del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de indicadores.

Para cada proceso sustantivo, en los informes de gestión, cada jefatura reporta el estado de los indicadores del banco de indicadores, los cuales están operacionalizados en cada proceso y se reportan mensualmente o según la frecuencia establecida para ellos.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, en el TSE se llevan a cabo las correcciones y acciones preventivas, según sea conveniente.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 45 de 47

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Las jefaturas con la asesoría del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad realizan un seguimiento adecuado y una medición de las características de los productos (bienes y servicios) que brinda, con el fin de verificar que se cumple con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

En cada unidad organizativa que corresponda, se mantienen actualizados los registros de las personas que autorizan la liberación del producto a la persona usuaria.

La liberación del producto y la prestación del servicio a la persona usuaria se llevan a cabo hasta que se completen satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente. Cada jefatura responsable de los procesos sustantivos cuenta con la lista de personal autorizado para la liberación de los productos o servicios registrales civiles y electorales.

8.3 Control de producto no conforme (PNC)

En la Institución, cada unidad organizativa procura que el producto no conforme con sus requisitos se identifique y controle según los procedimientos vigentes, la documentación disponible y las autoridades y responsabilidades definidas. En el tratamiento del producto no conforme, la jefatura correspondiente toma las acciones pertinentes o necesarias hasta eliminar la no conformidad detectada y sus efectos potenciales si hubiera comenzado su uso, y verifica la conformidad final del producto con los requisitos.

En la Institución se identifica, controla y dispone el producto no conforme para prevenir su entrega o uso no intencionado por medio del procedimiento SGC-P005 Control de Producto no Conforme.

El registro de los productos no conformes, así como cualquier acción correctiva tomada posteriormente, se realiza siguiéndose la cláusula 4.2.4 de este manual de calidad.

La administración de las no conformidades en los productos-insumos utilizados en la producción de documentos de identidad (TIM y cédulas de identidad) se realiza según las disposiciones establecidas en el **Protocolo de Seguridad del Tribunal Supremo de Elecciones, para la custodia y manejo de los insumos utilizados en la producción de cédulas de identidad (acuerdo del TSE en sesión ordinaria n.º 90-2003)**, bajo la responsabilidad de la Contraloría Electoral.

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 46 de 47

De igual manera el control del producto o servicio no conforme es un deber de las jefaturas, según lo indicado en la Ley General de Control Interno.

8.4 Análisis de datos

En la Institución, cada jefatura dueña de proceso, con apoyo del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia.

El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción de la persona usuaria, la conformidad con los requisitos del producto/servicio, las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas y correctivas.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

En la Institución, cada jefatura dueña de proceso, con el apoyo del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Alta Dirección, así como de los procesos de evaluación de la percepción de la persona usuaria. Las jefaturas de las diversas unidades organizativas mantienen su compromiso con la atención oportuna y diligente, sin demora injustificada, de las solicitudes de acciones correctivas, acciones preventivas y observaciones que emanen del mantenimiento del SGC del TSE.

8.5.2 Acción correctiva

En la Institución, cada jefatura dueña de proceso, con el apoyo del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, aplica acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir tal y como se establece en el procedimiento documentado SGC-P006 Acciones Correctivas, Preventivas y Observaciones, de manera que las acciones correctivas sean apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

8.5.3 Acción preventiva

En la Institución, cada jefatura dueña de proceso, con el apoyo del Órgano Técnico del Sistema de Gestión de Calidad, determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, de acuerdo con el

	Tribunal Supremo de Elecciones	MSGC-001-v04
	MANUAL DE CALIDAD	Rige a partir de: 23/ abril /2015
		Página 47 de 47

procedimiento documentado SGC-P006 Acciones Correctivas, Preventivas y Observaciones, de tal forma que las acciones preventivas sean apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

COPIA NO CONTROLADA