



**DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**


**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS
INSTITUCIONALES**

Código: DGPT-08.1-G-03

Versión 1.0


San José, Costa Rica

Noviembre 2021

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 2 de 27


B. Lista de Responsables según Rol

Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma
Elaboró	Lic. Andrés Jiménez Segura. Ingeniero Industrial, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
Revisó	Licda. Daniela Vásquez Madrigal. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
	Licda. Lauren Natasha Castro Álvarez. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
	Licda. Nadia Mora Picado. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
	Licda. Vanessa Soto Arias. Jefa, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
Aprobó	Licda. Victoria Mena González. Directora Dirección General de Planificación del Trabajo.	
Autorizó	Msc. Silvia Lara Povedano. Ministra de Trabajo y Seguridad Social Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 3 de 27

C. Indice

A. Portada.....	1
B. Lista de Responsables según Rol	2
C. Índice.....	3
Capítulo I: Lineamientos Generales	4
1.1 Introducción	4
1.2 ¿Qué es un Protocolo Institucional?.....	4
1.3 ¿Por qué es importante contar con Protocolos Institucionales?.....	5
1.4 Objetivo de la Guía de Protocolos	5
Capítulo II: Presentación de los Protocolos Institucionales.....	7
2.1 Estructura del Documento	7
a. Portada	7
b. Encabezado.....	8
c. Tabla de aprobadores y revisores.....	9
d. Índice.....	10
e. Antecedentes	11
f. Presentación de los Protocolos Institucionales.....	11
g. Glosario.....	14
h. Control de Cambios o versiones	15
i. Anexos	15
2.2 Modificación, Actualización y Agrupamiento de los Protocolos Institucionales	16
D. Anexos	17
E. Bibliografía Consultada	27

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03 Página: 4 de 27

Capítulo I: Lineamientos Generales

1.1 Introducción

El presente documento consiste en una guía para las personas funcionarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), para la creación de Protocolos Institucionales de manera ordenada y secuencial, con la intención de orientar en la construcción de normas que guíaran las acciones de las personas funcionarias.

El documento detalla y explica la estructura e información que se debe considerar para la confección de un protocolo, para lo cual, se describen las nueve secciones que se consideran deben formar parte del mismo, iniciando con la creación de la portada, en la cual se definen los códigos correspondientes y su conformación según la estandarización de la institución, seguido por los restantes apartados que en forma integral representan la esencia del protocolo, incluyendo las gestiones requeridas para mantener los documentos vigentes y actualizados.

Se enumeran además las pautas de articulación requeridas para llevar a cabo un abordaje entre diferentes instituciones que compartan ejes temáticos o áreas de acción en común, generando con ello, sinergias en conjunto entre Entes Públicos y Privados, evitando duplicidades.


Es importante destacar que el documento que se presenta fue compartido y consultado a las dependencias sustantivas que conforman el MTSS, para su revisión, y realización de observaciones y recomendaciones al mismo, por lo que, se constituye en el producto final de un proceso participativo a nivel institucional.

Finalmente, el documento contiene un formato, que consiste en una plantilla predefinida para los diferentes componentes, permitiendo a la persona funcionaria completar los espacios con la información requerida, obteniendo con ello, la estandarización de documentos y la realización de un ejercicio más eficiente.

1.2 ¿Qué es un Protocolo Institucional?

Un protocolo institucional es un conjunto de normas, procedimientos o instrucciones que guían las acciones y el comportamiento de los funcionarios de una organización en situaciones concretas.

Es por ello, que se considera como un abordaje inter o intra institucional que se activa con la intención de generar un impacto positivo en una situación concreta, a partir de la delimitación de un marco normativo, definición de uno o varios

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 5 de 27

beneficiarios, establecimientos de metas y una serie de actividades ordenadas de manera secuencial.

1.3 ¿Por qué es importante contar con Protocolos Institucionales?

Los protocolos se activan con la intención de impactar o generar un tipo de beneficio positivo, que es dirigido a una persona, grupo de personas, empresa, a un grupo de empresas o área determinada, entre otras, apegado a una normativa, procedimiento o instructivo de trabajo.

De tal manera que delimita y clarifica normas de comportamiento, regular la conducta de las personas beneficiarias, crea orden en las relaciones laborales y comunicativas.

A la vez un protocolo, permite definir el perfil de las personas beneficiarias, estableciendo las condiciones demográficas, sociales, económicas, culturales, entre otras que se consideren relevantes y se recomienda enunciarlos mediante viñetas, para facilitar su comprensión.

1.4 Objetivo de la Guía de Protocolos


El objetivo de esta guía es ofrecer un marco de referencia para la construcción de protocolos institucionales, para que cada dependencia del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cuente con un insumo base que le permita redactar, revisar, aprobar y publicar sus protocolos de manera eficaz y eficiente.

1.5 Formato de los documentos

En cuanto al formato de la documentación, se deberán cumplir lo establecido por el Libro de Marca de la Unidad Asesora de Prensa del Ministerio, en el que se especifican las siguientes características:

Redacción: Los documentos se elaboran con un procesador de texto, en forma clara, con términos apropiados, y limitado uso de anglicismos o tecnicismos, en el idioma español, en tiempo verbal infinitivo y sin errores ortográficos.

Tamaño del Papel: El tamaño de papel será tipo carta (8 1/2x11) y en caso de otros documentos cuando por volumen de los mismos sea requerido, se podrá utilizar tipo oficio.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 6 de 27


Tipo y color de Letra: En todo el documento deberá utilizarse letra Arial, color negro y tamaño 12. Para los títulos del documento, se utilizará color de fuente azul oscuro y tamaño 14 y para los subtítulos tamaño 12 y color de fuente azul oscuro.

Márgenes: La portada del documento y las demás páginas tendrán 2 cm. para las márgenes superior e inferior y de 2,5 cm. para las márgenes izquierdo y derecho con respecto a cada uno de los bordes de la hoja.

Interlineado: Espacio sencillo.

Separación de Párrafos: Entre el título de un capítulo y el primer párrafo, así como entre párrafos, habrá una separación de 1,5 interlíneas. Cada inicio de capítulo inicia en una nueva página.

Números de Página: La primera página que corresponde a portada no se numera ni lleva encabezado. La numeración debe evidenciar el número de la página actual frente al número total de páginas y deberá ubicarse en el extremo superior derecho, numeración de forma correlativa; que refleje la página actual y la cantidad total de páginas: (Ej.: Pág. 15 de 38, 16 de 38, 17 de 38).

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03 Página: 7 de 27

Capítulo II: Presentación de los Protocolos Institucionales

2.1 Estructura del Documento

La estructura del documento de la guía para elaborar protocolos se detalla en el siguiente listado:

- a. Portada.
- b. Encabezado.
- c. Tabla de aprobadores y revisores.
- d. Índice.
- e. Antecedentes.
- f. Presentación de los Protocolos Institucionales.
- g. Glosario.
- h. Control de cambios o versiones.
- i. Anexos.

Como herramienta para facilitar la descripción de estas, se cuenta con la plantilla DGPT-08.1-I-15, la cual se muestra en el anexo #3 de este documento o puede ser solicitada al Departamento de Desarrollo Organizacional de la Dirección General de Planificación del Trabajo.

A continuación, se desarrolla cada apartado:

a. Portada


Consiste en la primera hoja del documento y es la carta de presentación del mismo, incluye el título del protocolo, la Unidad Administrativa al que pertenece, su fecha de aprobación, código, entre otros elementos que pretenden ubicar al lector.

El código que se debe asignar, consiste en 4 partes, primero se debe asignar el código de la dirección, luego el código del departamento, seguidamente el código del tipo de documento, que para el caso de protocolos es "PT" y su número consecutivo.

DGPT-08.1-PT-01
1
2
3
4

Estos códigos deben ser tomados en referencia al anexo #1 y #2 de este documento.


A continuación, se muestra una portada:


 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p>Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional</p>	<p>Código: DGPT-08.1</p>
	<p>Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales</p>	<p>Código: G-03 Página: 8 de 27</p>



b. Encabezado

El encabezado del protocolo, debe llevar el siguiente formato:

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03 Página: 9 de 27


	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Protocolo para atender lineamientos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: PT - 01 Página: 10 de 16

1. **Logotipo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social:** Parte superior izquierda, en color azul, tamaño 1,77 x 3,15 cm o 112 x 63 píxeles. (logotipo oficial del MTSS).
2. **Nombre de la dirección y departamento o unidad:** Nombre de la dirección en negrita, centrado horizontalmente, tamaño y tipo de letra Arial 11. Nombre del departamento centrado, Arial 11 y sin negrita.
3. **Nombre protocolo:** Centrado horizontalmente, tamaño y tipo de letra Arial 11 y formato negrita.
4. **Código tipo:** Alineado a la izquierda, tamaño y tipo de letra Arial 11, mayúscula y formato negrita. Para definir el código, se debe consultar el Anexo 1: Guía Códigos de Unidades Administrativas.
5. **Código del documento:** Alineado a la izquierda, tamaño y tipo de letra Arial 11, y mayúscula. Se debe consultar el Anexo 2: Guía de Referencia para Código por tipo de documento.
6. **Número de página del total de páginas:** Alineado a la izquierda, el formato es página actual con respecto al total de páginas, en letra Arial 11. Ejemplo: 8 de 25.

c. Tabla de aprobadores y revisores

Se ubica en la segunda página y su objetivo es validar la funcionalidad de lo documentado, mediante el visto bueno de distintas personas involucradas e interesadas. Se debe contar con las siglas del grado académico, nombre, cargo, departamento y dirección de las personas involucradas y se utilizan los siguientes roles:

- **Elaborado por:** Persona o personas que elaboran el documento.
- **Revisado por:** Nombre de la persona o personas que revisan el documento. Estas personas pueden ser tanto internas como externas a la unidad administrativa responsable.
- **Aprobado por:** Nombre de la persona que aprueba el trabajo realizado por los revisores. También puede ser interno como externo de la dependencia responsable.
- **Autorizado por:** Persona con cargo superior al o a los elaboradores y revisores que se encarga de autorizar el documento elaborado.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 10 de 27

A continuación, se muestra el cuadro de aprobadores y revisores:


Rol	Nombre / Cargo / Dependencia	Firma
Elaboró	Licda. Daniela Vázquez Madrigal. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
Revisó	Licda. María Elena Fonseca Quirós. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
	Licda. Laura Susana Arias Porras. Analista, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
Aprobó	Licda. Vanessa Soto Arias. Jefa, Dpto. Desarrollo Organizacional Dirección General de Planificación del Trabajo.	
Autorizó	Licda. Victoria Mena González. Directora Dirección General de Planificación del Trabajo.	

d. Índice

Es la parte que relaciona secuencialmente los apartados temáticos que integran la redacción del protocolo, con su respectiva numeración a lo largo del documento para facilitar su localización. Se deberá presentar en forma ordenada según el desarrollo de los apartados que comprenden el protocolo.

La primera columna identifica la estructura alfanumérica de los diferentes apartados del protocolo, la segunda columna reproduce los títulos de los capítulos y sus divisiones y la tercera columna indica la página en que se encuentran cada capítulo y cada una de sus respectivas divisiones. Esta columna va justificada a la derecha, de manera que las unidades y las decenas se alineen verticalmente.

El ejemplo adjunto muestra una estructura típica del índice:

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 11 de 27

a. Portada.....	1
b. Tabla de aprobadores y revisores.....	2
c. Índice	3
d. Antecedentes.....	4
e. Presentación de la Política Institucional	4
f. Glosario.....	7
g. Control de Cambios	7
h. Anexos	8

e. Antecedentes


Consiste en la base jurídica, legal, económica, social, entre otras, que sustentan la creación del protocolo, en ella se debe mencionar los principales documentos jurídicos y administrativos que pueden ser leyes, normas, directrices, decretos ejecutivos, códigos, manuales de instructivos, políticas, entre otros, que dan soporte y razón de ser, al documento que se está presentando.

Se recomienda hacer mención a estos documentos de manera resumida y en prosa, pero como soporte adicional se puede incluir un cuadro que resuma el nombre del documento, su código o número de referencia y una breve descripción de lo que dispone el documento, en una columna llamada disposición.

Nombre del Documento	Código	Disposición
Ley Simplificación de Trámites	8220	Protege al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos

f. Presentación de los Protocolos Institucionales

Este apartado consiste en la redacción del protocolo institucional y como tal es el cuerpo central del documento, el que brinda la razón de ser del mismo y en el que se deben estipular los principios que van a orientar las actividades que componen el protocolo y con ello la toma de decisiones, estos se deben basar en criterios y declaraciones para así lograr los resultados racionales esperados por la unidad administrativa responsable.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 12 de 27


Un protocolo se realiza para dirigir una serie de acciones que se enfocan a uno o varios tipos de personas beneficiarias (físicos o jurídicos) y contempla un resultado puntual a través de programas y normas que permean al MTSS e inclusive a otras instituciones del Sector Trabajo, Desarrollo Humano e Inclusión Social, mediante la articulación inter e intra institucional.

La construcción de un protocolo institucional debe cumplir con apartados detallados, los cuales pretenden especificar o puntualizar los elementos que deben cumplirse y que necesitan ser considerados por las personas funcionarias de la institución, estos elementos son:

1. Institución.
2. Programa.
3. Normativa.
4. Campo de aplicación.
5. Perfil del beneficiario.
6. Meta.
7. Redacción general.
8. Actividades a desarrollar.
9. Anexos.

Y cada uno de estos, se describen a continuación:

#	Apartado	Descripción
1	Institución	El protocolo debe indicar la o las instituciones donde será aplicado y tendrá vigencia, esto porque algunos protocolos pueden ser interinstitucionales, así como únicamente de aplicación interna del MTSS.
2	Programa	Si el protocolo responde o tiene asociación a un algún plan, política y/o proyecto, indistintamente de la Unidad Administrativa, se debe citar dicha relación, esto con la intención de dar validez al protocolo.
3	Normativa relacionada	Consiste en mencionar la base jurídica (leyes, decretos, reglamentos u otros) que respaldan la redacción del protocolo, tiene una estrecha relación con el apartado de antecedentes que se describe más abajo, pero en este apartado se debe ser más breve y solo mencionar párrafos puntuales que dan competencia al protocolo a diferencia de los antecedentes que tiene un mayor alcance.
4	Campo de Aplicación	Se debe indicar la o las Unidades Administrativas, así como los puestos de las personas funcionarias, donde el protocolo tiene alcance o sea su campo de acción y debe ser aplicado.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 13 de 27

5	Perfil del Beneficiario	<p>Es la definición de la persona, grupo de personas, empresa, grupo de empresas o un área determinada, entre otras.</p> <p>Este perfil delimita condiciones demográficas, sociales, económicas, culturales, entre otras que se consideren relevantes y se recomienda enunciarlas mediante viñetas, para facilitar su comprensión.</p>
6	Requisitos	<p>Una vez definido las condiciones del perfil de la persona beneficiaria, se debe crear los puntos de criterio de aceptación o rechazo para determinar si algún sujeto (físico o jurídico) cumple o no con dicho perfil y así ser un sujeto calificable a la ejecución y resultados del protocolo.</p>
7	Meta	<p>Es el establecimiento de una meta cuantitativa en el tiempo que se pretende obtener a partir del seguimiento y medición de los resultados de la ejecución del protocolo, este puede ser expresado en porcentajes o números discretos.</p>
8	Redacción General	<p>Es la declaratoria general del protocolo, se redacta mediante los párrafos que se requiera y lo que pretende es dar una pincelada general al lector, para contextualizar el alcance del protocolo, tomando en consideración los apartados anteriores de manera muy general.</p>
9	Actividades a desarrollar	<p>Una vez brindada la pincelada general del protocolo, se debe indicar las acciones puntuales con su orden de ejecución y responsables, para enrumbar estas acciones de aplicación del protocolo hacia el perfil del beneficiario y sobre todo la obtención de la o las metas definidas; a la vez se debe valorar los riesgos asociados que se puedan suscitar en la ejecución de estas actividades y si es necesario, se debe realizar una planificación del abordaje de estos riesgos con apoyo de la unidad administrativa responsable del tema, dentro de la organización y documentarlo dentro de este apartado con un subtítulo de “Riesgo Asociados”.</p> <p>La mejor manera de establecer estas acciones es mediante la elaboración de un procedimiento con su respectivo diagrama de flujo.</p> <p>Para ello, si la unidad administrativa responsable ya cuenta con algún procedimiento documentado relacionado al protocolo, se debe copiar la narrativa de dicho documento de procedimiento junto con su diagrama de flujo, en este apartado. Si no se cuenta con la documentación del procedimiento que apoye las acciones a</p>

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03 Página: 14 de 27

realizar, se debe iniciar con la documentación de este, para ello, se debe desarrollar los apartados H: Narrativa del Procedimiento” y “I: Diagrama de Flujo”, de la Guía Técnica para el Levantamiento de Procedimientos y Elaboración de Manuales, código DGPT-08.1-G-01.

Además, se debe valorar cualquier anexo o documento requerido sea físico o digital, para apoyar las actividades y la ejecución del protocolo, por ejemplo, en protocolos interinstitucionales se puede dar trazabilidad a los casos abordados con estos documentos.

El flujo de elaboración del cuerpo de los protocolos, se ejemplifica en el siguiente esquema:



g. Glosario

Este apartado permite construir una recopilación de definiciones o explicaciones de palabras que se encuentran dentro del documento y que se categoricen de difícil comprensión. Se debe ordenar de manera alfabética.

En los casos donde no se considere colocar palabras en la lista del glosario, este apartado se puede omitir.

Nombre	Definición
Arbitraje	Juicio o resolución arbitral.
Conciliación	Acción y resultado de conciliar.
Exiguo	Que es escaso o insuficiente.

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 15 de 27

h. Control de Cambios o versiones

Con el propósito de controlar las ediciones de los protocolos institucionales, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados, hojas modificadas, la razón de origen del cambio y quién o quiénes realizan la modificación. El formato para registrar la información es el siguiente:


Control de Cambios y Versiones				
Versión Modificada	Fecha de Revisión	Motivo de la Actualización	Elaboro	Firma
01	03/12/2018	Creación de procedimiento	Ana Lucía Blanco Valverde	ANA LUCIA BLANCO VALVERDE (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por ANA LUCIA BLANCO VALVERDE (FIRMA) Fecha: 2018.12.05 15:58:58 -06'00'</small>

i. Anexos

Este último apartado pretende brindar un espacio para adjuntar cualquier documento relacionado a la declaración del protocolo, como por ejemplo algún formulario que es requisito según el protocolo declarado.

Para un mejor orden, se incluye un cuadro de anexos, en el que se enlistan los mismo y se indica su página. Si no se cuenta con anexos, se debe incluir en cada cuadro de la tabla el signo “-”.

Cuadro de Anexos					
Nº Anexo	Dirección	Departamento	Código o Número del Documento Anexado	Nombre del Anexo	Página donde se ubica el anexo
1	Planificación	Desarrollo Organizacional	-	Guía de códigos Unidades Administrativas	19

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03 Página: 16 de 27

2.2 Modificación, Actualización y Agrupamiento de los Protocolos Institucionales

El agrupamiento, modificación y actualización de los protocolos será compromiso de la unidad administrativa responsable, por lo que, es la encargada de revisar de manera periódica las acciones y actividades del protocolo y realizar el contraste de lo ejecutado en el área de trabajo y lo documentado.

Cuando este responsable por motivos externos o internos considere que el marco de ejecución ha sufrido modificación en función a lo delimitado por el protocolo documentado, se deberá evaluar una actualización del mismo.

Para el control de las versiones, el número de versión se encuentra ubicado en la portada del documento, siempre iniciando con el número 01 y a partir de las modificaciones o actualizaciones que se realicen continuará con su consecutivo.


Cuando una dirección tenga varios protocolos, que se relacione por programa, normativa o campo de aplicación, se podrá valorar la opción de integrar todos estos en un solo documento para crear un Manual de Protocolos.

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 17 de 27


D. Anexos

Anexo 1 Guía de códigos Unidades Administrativas

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Guía para generar código a las dependencias administrativas del MTSS-Costa Rica			
Dirección	Sigla	Departamento	Código
01 Despacho Ministerial	DMT		01.0
02 Despachos Viceministeriales	DVI		02.0
03 Consejo Superior de Trabajo	CST		03.0
04 Consejo de Intermediación de Empleo	CIE		04.0
05 Dirección General de Auditoría	DGA	0 Dirección de Auditoría	05.0
		1 Dpto. Auditoría DESAF-FODESAF	05.1
		2 Dpto. Auditoría MTSS	05.2
		3 Dpto. Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos	05.3
		4 Dpto. Auditoría Seguimiento de recomendaciones	05.4
06 Unidad de Género	UEG	0 Dirección de Genero	06.0
07 Dirección de Asuntos Jurídicos	DAJ	0 Dirección de Asuntos Jurídicos	07.0
		1 Dpto. Asuntos Internacionales	07.1
		2 Dpto. Asesoría Externa y Reglamento	07.2
		3 Dpto. Asesoría Interna y Resoluciones	07.3
08 Dirección General de Planificación del Trabajo	DGPT	0 Dirección General de Planificación	08.0
		1 Dpto. Desarrollo Organizacional	08.1
		2 Dpto. Asesoría del Control Interno	08.2
		3 Dpto. Invest. del Mercado Laboral	08.3
09 Dirección Nacional de Inspección de Trabajo	DNI	0 Dirección Nacional de Inspección	09.0
		1 Dpto. Unidad de Gestión	09.1
		2 Dpto. Asesoría Legal	09.2
		3 Direcciones Regionales	09.3
	DNE	0 Dirección Nacional de Empleo	10.0

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 18 de 27

10 Dirección Nacional de Empleo		1 Dpto. Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo	10.1
		2 Dpto. Migraciones Laborales	10.2
		3 Dpto. Generación de Empleo	10.3
11 Dirección de Asuntos Laborales	DAL	0 Dirección de Asuntos Laborales	11.0
		1 Dpto. de Relaciones de Trabajo	11.1
		2 Dpto. Organizaciones Sociales	11.2
		3 Dpto. Evaluación y Análisis	11.3
		4 Dpto. Coordinación Técnica	11.4
12 Dirección Nacional de Seguridad Social	DNSS	0 Dirección de Seguridad Social	12.0
		1 Dpto. Protección Especial al Trabajador	12.1
		2 Dpto. Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad	12.2
		3 Dpto. Recreación Laboral	12.3
13 Dirección Nacional de Pensiones	DNP	0 Dirección Nacional de Pensiones	13.0
		1 Dpto. Asesoría Legal	13.1
		2 Dpto. Asesoría Económica Actuarial	13.2
		3 Dpto. Declaración de Derechos	13.3
		4 Dpto. Gestión de Pagos	13.4
		5 Dpto. Investigación y Desarrollo	13.5
		6 Dpto. Gestión de la Información	13.6
14 Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	DESAF	0 Dirección DESAF	14.0
		1 Dpto. Asesoría legal	14.1
		2 Dpto. Gestión	14.2
		3 Dpto. Presupuesto	14.3
		4 Dpto. Gestión de Cobro	14.4
		5 Dpto. Evaluación. Control y Seguimiento	14.5
15 Dirección de la Economía Social Solidaria	DES	0 Dirección Economía Social Solidaria y Movilidad Social	15.0
		4 Dpto. PRONAMYPE y Movilidad Social	15.1
16 Contraloría de Servicios	CS	0 Dirección de Contraloría de Servicios	16.0
17 Unidad Asesora de Prensa	PRE	0 Dirección de Prensa	17.0
18 Dirección General Administrativa	DGAF	0 Dirección Administrativa	18.0
		1 Dpto. de Gestión Institucional de Recursos Humanos	18.1
		2 Dpto. de Servicios Generales	18.2

	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03
		Página: 19 de 27

		3 Dpto. de Proveeduría	18.3
		4 Dpto. Archivo Central	18.4
		5 Dpto. de Tecnologías de Información y Comunicación	18.5
		6. Oficina Institucional de Salud Ocupacional	18.6
19 Dirección Financiera	DF	0 Dirección Financiera	19.0
		1 Dpto. Presupuesto	19.1
		2 Dpto. Tesorería	19.2
		3 Dpto. Contabilidad	19.3
		4 Dpto. Transferencias	19.4
20 Tribunal Adm. de la Seg. Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional.	TPJ	1 Administrativo de Seguridad Social	20.1
21 Consejo Nacional de Salarios	CNS	1 Dpto. Salarios Mínimos	21.1
22 Consejo de Salud Ocupacional	CSO	1 Dpto. Medicina, Seguridad e Higiene y Ocupacional	22.1

Anexo 2

Guía de Referencia para Código por tipo de documento

Tipo de documento	Código
Ficha Técnica	FT
Guía	G
Instructivo	I
Manual de Políticas	MPOL
Manual de Procedimientos	MPRO
Procedimientos	P
Política	PO
Proceso	PR
Protocolo	PT
Registros	RG

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<Nombre de la Dirección> <Nombre del Departamento>	Código: <Código Tipo>
	<Nombre del Documento>	Código: <Código Tipo> Página: 20 de 27

Anexo 3
Plantilla para elaborar Protocolos Institucionales



**<Nombre de la Unidad Administrativa: Dirección y
Departamento>**

<Titulo Completo del Protocolo>

<Código de Documento>

<Número de Versión>
<Lugar de Elaboración>

<Fecha de Vigencia mm/aaaa>

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<Nombre de la Dirección> <Nombre del Departamento>	Código: <Código Tipo>
	<Nombre del Documento>	Código: <Código Tipo> Página: 21 de 27


B. Tabla de aprobadores y revisores

Lista de Aprobadores y Revisores		
Roll	Nombre/Cargo/Dependencia	Firma Digital
Elaboró	<Siglas, Nombre completo de la persona y Cargo> <Dependencia o Área>	
Revisó	<Siglas, Nombre completo de la persona y Cargo> <Dependencia o Área>	
	<Siglas, Nombre completo de la persona y Cargo> <Dependencia o Área>	
	<Siglas, Nombre completo de la persona y Cargo> <Dependencia o Área>	
	<Siglas, Nombre completo de la persona y Cargo> <Dependencia o Área>	
Aprobó	<Siglas, Nombre completo de la persona y Cargo> <Dependencia o Área>	
Autorizó	<Siglas, Nombre completo de la persona y Cargo> <Dependencia o Área>	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<Nombre de la Dirección> <Nombre del Departamento>	Código: <Código Tipo>
	<Nombre del Documento>	Código: <Código Tipo> Página: 22 de 27

C. Índice

A.	Portada.....	20
B.	Tabla de aprobadores y revisores.....	21
C.	Índice.....	22
D.	Antecedentes.....	23
E.	Presentación del Protocolo Institucional	23
F.	Glosario.....	24
G.	Control de Cambios o Versiones	25
H.	Anexos	26

	<Nombre de la Dirección> <Nombre del Departamento>	Código: <Código Tipo>
	<Nombre del Documento>	Código: <Código Tipo> Página: 23 de 27

D. Antecedentes

Nombre del Documento	Código	Disposición
<Click para redactar>	<Click para redactar>	<Click para redactar>
<Click para redactar>	<Click para redactar>	<Click para redactar>
<Click para redactar>	<Click para redactar>	<Click para redactar>

E. Presentación del Protocolo Institucional

<Click para redactar>



 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<Nombre de la Dirección> <Nombre del Departamento>	Código: <Código Tipo>
	<Nombre del Documento>	Código: <Código Tipo> Página: 24 de 27


F. Glosario

Nombre	Definición
<Click para redactar>	<Click para redactar>
<Click para redactar>	<Click para redactar>
<Click para redactar>	<Click para redactar>

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	<Nombre de la Dirección> <Nombre del Departamento>	Código: <Código Tipo>
	<Nombre del Documento>	Código: <Código Tipo> Página: 25 de 27

G. Control de Cambios o Versiones

Control de Cambios y Versiones				
Versión Modificada	Fecha de Revisión	Motivo de la Actualización	Elaboró	Firma
<Click para redactar>	<Click para redactar>	<Click para redactar>	<Click para redactar>	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General de Planificación del Trabajo Departamento de Desarrollo Organizacional	Código: DGPT-08.1
	Guía para la Elaboración de Protocolos Institucionales	Código: G-03 Página: 27 de 27

E. Bibliografía Consultada

Gestiopolis: ¿Qué es un protocolo y para qué sirve en la empresa? (2021).
<https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/>

INENKA Business School: Protocolo Empresarial: Claves para crear un manual (2021). <https://escuelainenka.com/protocolo-empresarial/#:~:text=El%20protocolo%20empresarial%20es%20un,lo%20aplica%20seg%C3%BAAn%20su%20criterio.>

Jiménez A, 2018. Guía técnica para el levantamiento de procedimientos y elaboración de manuales. San José, Costa Rica, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Martínez Guillén, María del Carmen. (2007). Manual básico de protocolo empresarial y social. Ediciones Díaz de Santos.