



Informe final de Gestión de Nicolás Prado Hidalgo  
Secretaría General de la Dirección General del Registro Civil

# **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

**NICOLÁS PRADO HIDALGO**  
**SECRETARÍA GENERAL DEL REGISTRO CIVIL**

**Enero, 2024**

## Contenido

1. Presentación .....	1
2. Resultados de la gestión .....	2
2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Secretaría General de la Dirección General del Registro Civil.....	2
2.1.1. Descripción de la Unidad .....	2
2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura.....	6
2.2. Cambios en el entorno durante la gestión.....	11
2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno .....	12
2.4. Principales logros alcanzados.....	12
2.4.1. Propios de la unidad administrativa .....	12
2.4.2. Integración de comisiones .....	16
2.4.3. Grupos de trabajo o apoyo .....	16
2.4.4. Acción estratégica (PEI) .....	16
2.4.5. Otras actividades .....	16
2.5. Administración de recursos financieros.....	16
2.6. Pendientes .....	17
2.7. Sugerencias .....	17
3. Observaciones .....	17

## 1. Presentación

Mediante acuerdo del Tribunal Supremo de Elecciones, adoptado en el artículo único de la sesión ordinaria n.º 67-2022, celebrada el 8 de julio de 2022; fui designado como Secretario General de la Dirección General del Registro Civil, cargo que ostenté hasta el día viernes 31 de enero de 2025.

Con base en lo anterior, y de conformidad con lo indicado en el artículo 11 aparte segundo de la Constitución Política de Costa Rica, el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, la directriz n.º R-CO-61 del 24-06-2005 de la Contraloría General de la República y las directrices comunicadas por el Tribunal Supremo de Elecciones en las circulares n.º 4414-TSE-2005 del 12 de julio de 2005 y STSE-0083-2009 del 1º de diciembre de 2009; rindo Informe Final de Gestión como Secretario General de la Dirección General del Registro Civil.

Nicolás Prado Hidalgo  
**Firma**

## 2. Resultados de la gestión

### 2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Secretaría General de la Dirección General del Registro Civil

#### 2.1.1. Descripción de la Unidad

Mediante oficio n.º O-DE-1498-2017 del 22 de mayo de 2017 se comunicó la integración de la Secretaría General del Registro Civil a la estructura organizacional de la Dirección General del Registro Civil, por lo tanto, a partir de ello, ambas dependencias comparten lo correspondiente al Marco Filosófico:

**Misión:** Registrar y publicar hechos vitales y civiles, identificar a los costarricenses, así como generar el Padrón Nacional Electoral.

**Visión:** Ser un órgano íntegro e innovador en la gestión de sus procesos, mediante el uso eficiente de los recursos y en armonía con el medio ambiente.

#### **Objetivos generales:**

- Inscribir de conformidad con la normativa nacional, todos los hechos vitales y civiles ocurridos tanto dentro como fuera del país, así como modificar y depurar las bases de datos institucionales y atender todas las actuaciones relativas a la adquisición, recuperación o modificación de la nacionalidad costarricense, mediante la aplicación de resoluciones, en aras de mantener un registro de información civil actualizado.
- Identificar a todas las personas costarricenses, así como mantener actualizadas las listas de electores, a fin de que ejerzan los deberes y derechos que la ley les confiere.

### **Objetivos Específicos:**

- Supervisar la gestión de procesos del Registro Civil, mediante el seguimiento de las actividades referidas en los procedimientos, así como en documentos relacionados, a fin de verificar el cumplimiento de lo indicado.
- Atender las solicitudes de certificaciones de hechos vitales y civiles, mediante su expedición inmediata a efectos de agilizar el servicio que se brinda a la población usuaria en la sede central.
- Atender las solicitudes de registro de los hechos vitales mediante su análisis, con el propósito de validar y aplicar la respectiva inscripción.
- Modificar y depurar en la base de datos institucional, los registros de hechos vitales y civiles, mediante la aplicación de resoluciones de recursos solicitados por las personas interesadas.
- Atender las solicitudes de naturalización, mediante su estudio y resolución, a fin de brindar un insumo que sustente el criterio del Superior.
- Gestionar el trámite de los servicios de identificación provenientes de los consulados, mediante la coordinación con unidades internas, a fin de satisfacer las necesidades de los costarricenses que habitan en el extranjero.
- Atender las solicitudes cedulares y traslados electorales, por medio de estudios registrales y jurídicos, con la finalidad de resolver su aprobación, demora o denegatoria.
- Transferir las solicitudes de cédula y tarjetas de identificación de menores a los sistemas informáticos de identificación, mediante la captura de datos en los puestos de atención al público, con el propósito de proveer el insumo de información para el inicio del proceso de emisión de la cédula de identidad y tarjetas de identificación de menores.

- Imprimir todas las cédulas de identidad de solicitudes aprobadas, mediante sistemas informáticos de impresión para obtener el documento de identidad impreso, máximo un día después de su aprobación.
- Realizar las modificaciones al Padrón Nacional Electoral, mediante la aplicación de los movimientos pertinentes, con el fin de mantenerlo actualizado.
- Custodiar la documentación civil y de identificación, mediante la aplicación de técnicas archivísticas y de gestión documental, con el propósito de mantener la disponibilidad de la información.

### **Valores**

- Excelencia. Consiste en el mejoramiento continuo de los servicios que se brinda a los usuarios/as, mediante procesos de calidad acordes con los parámetros de eficiencia, eficacia, oportunidad, capacidad y productividad, en un ambiente donde prima el servicio al cliente, el trabajo en equipo y la calidez humana.
- Transparencia. Es el deber de actuar con apego a la legalidad, veracidad, ética, equidad y respeto a la dignidad propia y a la de los demás, según los deberes y derechos establecidos en la normativa que atañe al TSE, mediante el acceso y promoción de la información, como parte del mandato constitucional de rendición de cuentas.
- Honestidad. Se refiere a la decencia en el actuar, siendo una persona recatada, pudorosa, razonable y justa; comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia. En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.
- Imparcialidad. Se refiere a atender las funciones encomendadas en el marco de la objetividad, legalidad, asertividad, neutralidad,

ética, buen juicio, integridad, confianza, rectitud, autenticidad, neutralidad, y sin prejuicios personales e influencia indebida de terceros, proporcionando un trato equitativo y de respeto a las personas con quienes se interactúe.

- Responsabilidad. Se entiende como la capacidad de las personas funcionarias de la institución para cumplir con las obligaciones y deberes que le sean encomendadas, conforme a la normativa establecida y a los valores de exactitud, puntualidad, seriedad, compromiso, diligencia, oportunidad, control interno y sostenibilidad, así como la aceptación de las consecuencias de un hecho realizado libremente.
- Liderazgo. Corresponde a las habilidades y capacidades que desarrollan las personas en un proceso individual y social, que se refleja en el rol que se asume para guiar a un grupo o equipo de trabajo, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados.

**Marco Normativo:** Con base en el oficio n.º O-DE-1498-2017 y los objetivos generales y específicos supra citados, el marco normativo está conformado toda la normativa aplicable a los procesos y procedimientos atinentes al Registro Civil.

### Estructura ocupacional

Clase ocupacional	Nombre del puesto
Director General Electoral	Director General del Registro Civil
Ejecutivo Electoral 1	Secretario General del Registro Civil
Profesional Funcional 2	Profesional Supervisor/a del Área Administrativa de la DGRC
Profesional Funcional 2	Profesional Supervisor/a del Área Legal de la DGRC
Profesional en Gestión 2	Profesional Administrativo 2
Profesional en Gestión 2	Profesional en Derecho 2
Profesional en Gestión 2	Jefe/a de Oficina Regional 2*
Profesional Ejecutor 3	Asesor en Tecnologías de Información 1
Profesional Ejecutor 3	Asesor en Tecnologías de Información 1**
Profesional Ejecutor 3	Profesional Administrativo 1

Clase ocupacional	Nombre del puesto
Profesional Ejecutor 3	Profesional Administrativo 1
Profesional Ejecutor 3	Profesional en Derecho 1
Profesional Ejecutor 3	Profesional en Derecho 1
Profesional Asistente 2	Profesional en Derecho 2
Profesional Asistente 1	Profesional Asistente en Ingeniería Industrial
Profesional Asistente 1	Encargado/a de la Unidad de Puestos de Información***
Técnico Funcional 2	Técnico en Gestión
Técnico Funcional 2	Técnico/a en Bases de Datos del Registro Civil
Asistente Funcional 3	Secretario/a 2
Asistente Funcional 1	Asistente en Información a las Personas Usuarias**
Asistente Funcional 1	Asistente en Información a las Personas Usuarias**
Asistente Funcional 1	Asistente en Información a las Personas Usuarias**
Asistente Administrativo 2	Asistente en Información a las Personas Usuarias**
Asistente Administrativo 2	Asistente en Información a las Personas Usuarias
Auxiliar Operativo 1	Trabajador/a misceláneo 1

Fuente: DGRC – 01/2025

\* Traslado temporal desde otra unidad administrativa

\*\* Traslado temporal hacia otra unidad administrativa

\*\*\*A la espera de conclusión de estudio administrativo

### 2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura

La naturaleza del puesto fue definida por el Departamento de Recursos Humanos y aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión N.º65-2021 de 03 de agosto del 2021 como: “Participar en la planeación, dirección, coordinación y supervisión de labores profesionales, técnicas y administrativas, en la Dirección General del Registro Civil, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.”

A continuación, se citan las tareas asignadas al puesto:

- Participar en la planeación, dirección, coordinación y supervisión de la programación y desarrollo de las actividades profesionales, técnicas y administrativas propias de la Dirección General del Registro Civil.
- Supervisar las labores, revisar y analizar informes mensuales, firmar solicitudes de gastos de viajes y jornada extraordinaria realizados por



las unidades administrativas adscritas a la Dirección General del Registro Civil.

- Coordinar, vigilar y ejecutar las directrices emanadas del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), Consejo de Directores (CDIR) y la Dirección General del Registro Civil, para garantizar el cumplimiento de los requerimientos y lineamientos institucionales por parte de los Departamentos Civil, Electoral y de Coordinación de Servicios Regionales, así como la Sección de Archivo del Registro Civil.
- Sustituir al Director /a General del Registro Civil en las reuniones del Consejo de Directores (CDIR) por situaciones excepcionales debidamente justificadas.
- Representar al Director /a General del Registro Civil en diferentes actividades en el ámbito institucional e interinstitucional, cuando así sea requerido, con objeto de atender las convocatorias y temas de interés.
- Atender asuntos jurídicos - registrales, técnicos y administrativos de la Dirección General del Registro Civil, en cumplimiento de la normativa de registración civil e identificación de la ciudadanía.
- Denunciar ante el Poder Judicial eventuales o presuntos ilícitos cometidos en contra de esta administración y brindarles seguimiento, para dar seguridad en la inscripción de hechos vitales, actos jurídicos e identificación de las personas ciudadanas.
- Asistir a las audiencias que señale el Poder Judicial en respuesta a las denuncias formuladas.
- Gestionar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto las firmas de las personas funcionarias que se encuentran autorizadas por el Tribunal para la autenticación de instrumentos registrales.
- Coadyuvar en la propuesta a los niveles superiores de las políticas, programas de trabajo, procesos y servicios a ejecutar por la Dirección General del Registro Civil, evaluar los resultados y recomendar los cambios necesarios.

- Mantener controles sobre los diferentes trabajos y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Colaborar en la identificación y actualización de los procedimientos de trabajo, así como en la ejecución de las tareas relacionadas con el análisis de racionalidad y valoración del riesgo.
- Colaborar en establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Dirección General del Registro Civil.
- Instruir a quienes le colaboren sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.
- Cooperar en la elaboración y seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), en forma conjunta con el personal, para determinar las necesidades de la Dirección General del Registro Civil.
- Contribuir en la asignación de recursos, custodia de los activos y documentos adjudicados al despacho y velar por el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad, así como atender lo referente a las especificaciones técnicas, su análisis y seguimiento en el Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP), cuando sea requerido.
- Redactar y revisar documentos diversos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza, así como emitir certificaciones o autenticaciones de legajos en custodia por el Registro Civil que son requeridos por personas usuarias e instituciones gubernamentales o privadas para efectos legales.
- Atender y resolver consultas que le presentan personas usuarias internas o externas, relacionadas con la actividad del puesto.
- Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

- Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
- Rendir informe de fin de gestión a las instancias respectivas según lo dispuesto en la normativa vigente.
- Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
- Ejecutar otras tareas propias del puesto.

La descripción de las condiciones organizacionales y ambientales del puesto se despliegan a continuación:

- Supervisión recibida: Trabaja con independencia, siguiendo la política de la institución aplicable a su campo de actividad y a la legislación que define y regula las actividades de la Secretaría de la Dirección General de Registro Civil. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes o informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.
- Supervisión ejercida: De acuerdo con las instrucciones y aval del Director /a General a efecto de velar por el cumplimiento de sus mandatos en procura del alcance de los objetivos, le corresponde planear, dirigir, coordinar y supervisar el trabajo a personal profesional, técnico y administrativo, por lo que es responsable del eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.
- Responsabilidad: La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades, tanto técnicas como de apoyo administrativo en la Dirección General del Registro Civil. El puesto exige responsabilidades directas por la toma de decisiones, por cuanto éstas inciden en el correcto desarrollo de los programas institucionales.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución y público en general, las cuales deben ser atendidas con cortesía y discreción.

Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado a la Dirección General del Registro Civil para el cumplimiento de las actividades.

- Condiciones de trabajo: Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. Trasladarse a diferentes lugares dentro del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.
- Consecuencia del error: Los posibles errores cometidos podrían ocasionar obstáculos en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, la toma de decisiones por parte de los superiores, pérdidas económicas, materiales o atrasos de consideración, en la entrega de un producto o servicio. Distorsiones en la aplicación de los lineamientos estratégicos, en la imagen de la institución, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, por lo que las actividades deben ser realizadas con profesionalismo, cuidado y pericia.
- Características especiales: Discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato para relacionarse con los superiores, personal de la institución y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, proactivo /a la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica. Excelente presentación personal acorde con la naturaleza de las funciones que realiza.
- Habilidad analítica, gerencial, para el trabajo en equipo, manejo de la información y la documentación, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, estructurar y planear su trabajo, comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas, destreza para

organizar y dirigir el trabajo de sus colaboradores. Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias.

- Conocimiento en la administración de los distintos procesos administrativos y técnicos, del marco filosófico institucional misión, visión y valores, cuya capacitación correrá por cuenta de la Administración, de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

## **2.2. Cambios en el entorno durante la gestión**

Los cambios que repercutieron en el entorno de la Secretaría General del Registro Civil durante el periodo comprendido por este informe se citan a continuación:

- Promulgación de la Ley n. ° 10243, Ley para la Gestión de las Reposiciones de las Cédulas de Identidad (11/2022).
- Entrada en vigencia de la Ley n. ° 10159 Ley Marco de Empleo Público (03/2023).
- Elaboración del diagnóstico y plan de mejora para hacer más eficientes los flujos de trabajo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones solicitado mediante O-STSE-2554-2023 (10/2023).
- Implementación de los servicios de Matrimonio, Divorcio y Reconocimiento de hijo de mujer casada en las oficinas del TSE, con base en la Ley n. ° 9904, Reforma al Código Procesal de Familia (10/2024).
- Reforma a la Ley de Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos Humanos (05/2022).

### **2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno**

El cargo ostentado no incluye dentro de sus funciones, la ejecución directa de actividades de autoevaluación del Sistema de Control Interno, lo anterior, según lo contenido en el oficio n.º DE-1498-2017 del 22 de mayo de 2017, donde se integró la Secretaría General del Registro Civil a la estructura organizacional de la Dirección General del Registro Civil. No obstante, desde la Secretaría General se brindó amplia colaboración en coordinación, supervisión y acompañamiento en actividades de autoevaluación cuando así fue requerido por el Superior y Encargados de Área.

### **2.4. Principales logros alcanzados**

A continuación, se citan las labores más representativas que se efectuaron en la Secretaría General del Registro Civil entre el 09/07/2022 y el 31/01/2025.

#### **2.4.1. Propios de la unidad administrativa**

- Se propuso a la Dirección General, por medio de oficio n.º DGRC-0550-2024, que se habilitara la posibilidad al público de solicitar la reimpresión de su documento de identidad desde las oficinas del registro civil, ya que actualmente lo único que se puede solicitar es el trámite de reposición. Con esto, se busca que el usuario obtenga el documento de identidad de manera más expedita, ya que no debe actualizar su información personal y biométrica, además el trámite no pasaría por la sección de análisis, ya que lo que se brindaría es una "copia idéntica" del documento extraviado, deteriorado o robado.
- Se propuso a la Dirección General, por medio de oficio n.º DGRC-0477-2024, que, en el servicio de reimpresión de documentos de identidad vía web, se habilite la posibilidad al público de retirar el documento tanto en

sede central como en las 32 oficinas regionales. Esta propuesta procura mejorar la posibilidad de los ciudadanos de acceder a su documento de identidad de manera más sencilla y económica (ya que no debe incurrir en el gasto del envío por medio de Correos de Costa Rica), sin dobles traslados, sin hacer filas innecesarias o tener que esperar el tiempo de entrega, con lo cual se reduciría la aglomeración de personas en nuestras instalaciones, mejorando la calidad de vida de los funcionarios, el servicio público que se brinda y la imagen institucional.

- Por medio de oficio n.º DGRC-0873-2024, se formuló una propuesta a la DGRC, la cual fue elevada al Consejo de Directores, para implementar el uso la herramienta tecnológica conocida como "chatbot" en procura de mejorar el servicio de atención al público y poder emplear de mejor manera el recurso humano utilizado para ese fin.
- Por medio de oficio n.º DGRC-0669-2024, se recomendó a la Dirección General incrementar la partida presupuestaria para el envío de cédulas al extranjero, en procura de disminuir los tiempos de entrega de estos documentos de identidad, ya que en la actualidad pueden demorar hasta dos meses desde su solicitud.
- En el informe ejecutivo de seguimiento a las actividades de mejora en las dependencias del Registro Civil, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2024, se propuso a la Dirección General, como responsable de las bases de datos, que solicitara la realización de una Auditoría Externa en materia de ciber seguridad con el fin de detectar eventuales vulnerabilidades en las prácticas, políticas y mecanismos seguridad con los que contamos actualmente, así como para proponer mejoras que fortalezcan nuestra posición en esa materia.
- En Informe ejecutivo de seguimiento a las actividades de mejora en las dependencias del Registro Civil, correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2023, se propuso que se implementara un control sobre los traslados de domicilio electoral que presentan mensualmente en el padrón electoral, con el propósito de detectar patrones anómalos de cara a una

elección municipal, lo cuales puedan deberse a eventuales votos golondrina para favorecer a determinado candidato de una circunscripción electoral. Este control ya se está realizando desde el año 2024.

- Se propuso a la Dirección General que, con el fin de contribuir a la seguridad registral de los datos que manejamos y el trabajo de las operadoras de pensiones que los consultan, todas aquellas personas mayores de 121 años se anotaran como "POSIBLE DEFUNCIÓN". Lo anterior debido a que en muchas ocasiones no se declaraba el fallecimiento de la persona ante el Registro Civil, por lo cual aparecía un registro de personas con edades no coherentes con una expectativa de vida real. Esto ya se encuentra implementado.
- Se propuso que en la sección de consultas civiles de la página web del TSE se incluyeran las aclaraciones con respecto a la fecha de visualización de los hijos y matrimonios registrados, así como la habilitación de un mecanismo para la atención de denuncias por inconsistencias en la información. Esto se encuentra vigente y visible en la página web.
- Se colaboró con el área administrativa de la Dirección General del Registro Civil en elaboración del diagnóstico y plan de mejora para hacer más eficientes los flujos de trabajo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, el cual sirvió de insumo para las mejoras que se han ido implementando en dicha sección.
- Se coordinaron reuniones periódicas con el área de expedientes civiles de la Secretaría General del TSE, la Sección de Opciones y Naturalizaciones y la Oficialía Mayor Civil con el fin de unificar criterios de calificación de los expedientes de naturalizaciones, evitar errores y hacer más fluido el proceso, así como la coordinación de las distintas necesidades de estas oficinas.
- Se propuso realizar un estudio de cargas de trabajo en la unidad de paternidad responsable con el fin de poder emplear de mejor manera el recurso humano disponible, dando como resultado que se pudiera



reforzar la Sección de Opciones y Naturalizaciones con personal de esa unidad.

- En el año 2023 se realizaron las gestiones necesarias para reforzar a la Sección de Opciones y Naturalizaciones con préstamos temporales de funcionarios en procura de disminuir el volumen de trabajo con el que se cuenta en esa oficina (dos plazas de la sección de Actos Jurídicos y una de la DGRC).
- Se propuso a la Dirección General solicitar al Departamento de Recursos Humanos implementar un plan piloto a los posibles candidatos a sustituir (mediante encargos y recargos) las distintas jefaturas que integran el Registro Civil, a quienes, de forma voluntaria, se les puedan aplicar las diversas “herramientas psicométricas de personalidad, comportamientos competenciales e indicadores de inteligencia”, así como el acompañamiento profesional necesario para realizar eventuales entrevistas. Lo anterior con el propósito de fortalecer los parámetros de selección de los funcionarios que ocuparían eventualmente estos puestos y para que la administración tenga certeza de que estos funcionarios cuentan con una serie de habilidades blandas y socioemocionales necesarias para la atención de sus tareas ordinarias, tales como: administración de personal, liderazgo, toma de decisiones, resolución de conflictos y trabajo en equipo, entre otras, que con el simple cumplimiento de requisitos no se logran determinar. La DGRC acogió la propuesta y lo solicitó al Departamento de Recursos Humanos por medio de oficio n.º DGRC-0029-2023.
- Gracias a los informes ejecutivos de seguimiento a las actividades de mejora en las dependencias del Registro Civil, los cuales se rindieron cuatrimestralmente a la Dirección General, se logró disminuir de 33 recomendaciones que la Auditoría Interna formuló a la DGRC que se encontraban pendientes o parcialmente cumplidas y cuya fecha de cumplimiento había expirado a únicamente 6, las cuales permanecen pendientes, ya que en realidad dependen de la gestión de otras

dependencias ajenas a la DGRC, tales como la Dirección General de Estrategia Tecnológica o la Dirección Ejecutiva.

- Además, gracias a los informes mencionados en el punto anterior, también se logró disminuir la cantidad de acciones de mejora que se encontraban pendientes de implementación, producto de las verificaciones que realiza la DGRC a sus diversas dependencias, con el fin de mejorar los procesos y el servicio que brindan, pasando de 70 acciones pendientes a solamente 5.

#### **2.4.2. Integración de comisiones**

- Comisión de Despersonalización de Documentos.

#### **2.4.3. Grupos de trabajo o apoyo**

- Trabajo Colaborativo con la Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Programa de Declaratorias de las Elecciones Municipales 2024.

#### **2.4.4. Acción estratégica (PEI)**

- No aplica.

#### **2.4.5. Otras actividades**

- No aplica.

### **2.5. Administración de recursos financieros**

El cargo ostentado no incluye dentro de sus funciones, la administración de recursos financieros. Tampoco la administración de activos institucionales, lo anterior, según lo contenido en oficio n.º DE-1498-2017, de fecha 22 de mayo de 2017, donde se integró la Secretaría General del

Registro Civil, a la estructura organizacional de la Dirección General del Registro Civil.

## **2.6. Pendientes**

No aplica.

## **2.7. Sugerencias**

- Dar seguimiento a las propuestas de mejora del Registro Civil citadas en este informe, con el propósito de que puedan llevarse efectivamente a cabo.
- Que se continúen realizando cuatrimestralmente los informes ejecutivos de seguimiento a las actividades de mejora en las dependencias del Registro Civil, por la contribución que brinda a la Dirección en las materias sobre las que versa.
- Dar continuidad a los informes constante al desempeño de los diferentes puestos que conforman la DGRC, en pro de alcanzar y sobrepasar las metas y los objetivos planteados.
- Propiciar y robustecer la gestión del mejoramiento de los servicios registrales civiles y electorales.

## **3. Observaciones**

No se recibieron disposiciones de la Contraloría General de la República u algún otro órgano de control externo al TSE, atinentes al cargo durante mi gestión.