

# **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

**LICDA. PATRICIA CHACÓN JIMÉNEZ**

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Octubre, 2021.**

## CONTENIDOS

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN.....</b>	<b>7</b>
2.1. REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA UNIDAD A SU CARGO .....	8
2.1.1. Descripción de la Unidad.....	8
2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura .....	13
2.2. CAMBIOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERÍODO DE SU GESTIÓN .....	17
2.3. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO –ANEXAR AUTOEVALUACIÓN(ES).....	20
2.4. PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS .....	21
2.4.1. Propios de la unidad administrativa .....	40
2.4.2. Refiérase a la integración en Comisiones .....	42
2.4.3. Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo (si procede) .	48
2.4.4. Acción estratégica: (en caso de tener asignada alguna acción del PEI) .....	50
2.2.5. Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto .....	50
2.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS (SI LOS ADMINISTRA) .....	50
2.6. PENDIENTES.....	52
2.7. SUGERENCIAS QUE SE APORTAN .....	53
<b>3. OBSERVACIONES.....</b>	<b>55</b>
<b>4. ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## **1. PRESENTACIÓN**

En razón a la gestión aprobada y comunicada por la Dirección Nacional de Pensiones, por medio de la resolución N° DNP- RRE- 702-2021 del 02 de Setiembre del año en curso, recibida por la interesada en fecha 13 de Octubre del 2021, concerniente a la aprobación del trámite para la jubilación de la suscrita, Licda Patricia Chacón Jiménez, cédula de identidad N° 9-0067-0986 quien ocupa en propiedad desde 01 de Febrero del año 2009 a la presente fecha el puesto N° 45463 correspondiente a la Jefatura del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC), según acuerdo del Superior comunicado mediante oficio N° STSE-0123-2009 de fecha 15 de enero del 2009, se brinda cumplimiento a lo que establece el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno N° 8292, así como de las directrices emitidas por la Contraloría General de la República publicadas en La Gaceta N° 131 del 07-07-2005 y demás lineamientos emitidos por el Tribunal Supremo de Elecciones, para lo cual sirva el presente documento de “Informe Final de Gestión”, el cual resume la labor realizada y resultados alcanzados de acuerdo con las obligaciones, responsabilidades y funciones asignadas, destacando principalmente las concernientes a las actividades sustantivas encomendadas como Jefatura del citado Departamento, de igual forma, se hace mención al estado actual de las actividades o proyectos de relevancia que se encuentran en desarrollo o implementación, con el fin de que se les brinde el debido seguimiento de cumplimiento en aras de mantener la prioridad de garantizar y fortalecer el alcance de los objetivos plasmados por el Superior, en vinculación directa con una mejor y continua prestación de servicios a los usuarios internos y externos que fundamentan nuestro cometido institucional.

En ese sentido, cabe indicar que la gestión de la suscrita comprende desde la etapa en que el DTIC lideraba el accionar en cuanto a la administración y planificación de la totalidad de las actividades propias a la competencia de las Tecnologías de la Información dentro de nuestra Institución, así como la etapa de transformación que corresponde cuando el Superior aprobó la creación de la Dirección General de Estrategia Tecnológica a partir del mes de Mayo del 2011 a la fecha, donde se asumió

un rol más de apoyo para orientar, cumplir y coordinar la diversidad de labores actividades encomendadas ante el volumen creciente de necesidades y requerimientos T.I. que han surgido a la luz del desarrollo y crecimiento institucional, contando para ello con el apoyo operativo y especializado de las Secciones adscritas para el logro e implementación de soluciones T.I. a los desafíos que plantea y conlleva la dinámica administrativa y legal de la realidad nacional a nuestra Institución.

De tal manera, que se puede señalar a modo de resumen, esa primera etapa que concentró esfuerzos de la gestión de la suscrita en el mantenimiento, renovación, modernización y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas institucionales en lo que concierne a Civil, Electoral y Elecciones, en razón del crecimiento poblacional y los ciclos de vida de equipos de nuestra plataforma tecnológica según llegaron o se aproximaban al fin de su ciclo de vida útil o estado de obsolescencia, lo cual concentraba ineludiblemente la atención y gestión para la solución de parte del DTIC.

La segunda etapa, se hace alusión cuando el DTIC se convierte y asume un papel de apoyo directo de la DGET en la competencia T.I., en razón de que ésta última tiene desde entonces un rol de liderazgo y estratégico, por lo que puede decirse que el rol DTIC se ha caracterizado en colaborar en el cumplimiento de la estrategia T.I. que surge para en la definición, diseño e implementación de nuevos proyectos, objetivos y metas, enfocados principalmente a la modernización integral de nuestra plataforma tecnológica en su integridad, para el soporte de las funciones ya señaladas, así como en lo relacionado con la gestación, diseño e implementación de nuevos servicios, brindados de manera directa e indirecta a los usuarios internos y externos institucionales, atendiendo las nuevas necesidades que surgen de parte de una sociedad que evoluciona en todo aspecto, con vinculación o impacto más visible en la temática civil, política y hasta económica con repercusiones en los servicios TSE y, consecuentemente, con la obligación inherente del respectivo soporte y solución T.I., para la eficiente prestación de toda nuestra cartera de servicios.

Ambas etapas siempre han mantenido en paralelo la obligación de cumplimiento de enmarcar la gestión y acción dentro de los lineamientos propios de la Ley General de Control Interno, de la Ley General de Administración Pública, la Ley Constitutiva del Tribunal Supremo de Elecciones y demás normativa vinculante a las actividades de control, supervisión, fiscalización y evaluación, de cuyas acciones de cumplimiento existe la evidencia documental suficiente y periódica de parte del DTIC, tanto en el Departamento de Auditoría Interna, como en la Unidad de Control Interno de la Dirección Ejecutiva, entre otras, según los requerimientos solicitados.

Finalmente, indicar que más allá de las labores ordinarias que se han mencionado, se brindó fiel cumplimiento a lo encomendado al mandato constitucional, apoyando desde la competencia técnica del DTIC, no solo los procesos de registración civil y de proporcionar documento de identidad a los costarricenses, sino también del apoyo para la atención de los procesos electorales Presidenciales y Municipales, no solo desde la gestión de apoyo directo del DTIC, sino también por asignación del Superior, en específico, desde el rol de Coordinadora del Comité Técnico de Transmisión de Datos, alcanzado en ambas etapas ya señaladas, gracias a la experiencia y conocimiento desarrollado, pero principalmente a la coordinación y trabajo en equipo, el éxito y logro de los objetivos encomendados en cuanto a la efectiva y eficiente transmisión de datos de los resultados electorales de cada uno de esos procesos desde el 2009 a la fecha, para que nuestra Institución brindara conocimiento a la población nacional e internacional, dentro de un contexto de alta confianza y seguridad, es decir, con un alto grado de seguridad, certeza, confiabilidad e integridad, respecto a los procesos de elección de nuestros gobernantes, lo cual en lo personal constituyen gran motivo de orgullo y compromiso profesional, a pesar de que ciertamente, como en todo ámbito hoy día son sujetos de perfeccionamiento y modernización, a través del aprovechamiento que generan el uso de las ventajas que brinda el constante desarrollo tecnológico.

Puntualizando, se pretende brindar un informe que resuma la labor realizada por la suscrita según los deberes y responsabilidades propias a las funciones del puesto

ocupado, con la confianza de haber brindado el mayor compromiso para que las mismas resultaran lo mejor posible en cuanto a los estándares de calidad y eficiencia, basado en la responsabilidad de la correcta y adecuada administración de los recursos públicos, como principal motivación del deber por cumplir que tiene todo funcionario público para con su Patria, lo cual sirva de motivo también para el agradecimiento profundo por permitirme ello, desarrollarme en la etapa laboral y profesional que pude alcanzar en extremo dentro de esta prestigiosa Institución.

En razón de lo expuesto, se comunica que la presente gestión sirva para formalizar y comunicar la decisión de la suscrita para la renuncia al puesto de cita que ocupó como funcionaria del Tribunal Supremo de Elecciones, por motivos de acoger el derecho a la jubilación, según ha sido aprobado por las instancias competentes, a efectos de que sea efectiva a partir del 01 de Noviembre del año 2021.

Atentamente,

---

**Firma**

**Licda. Patricia Chacón Jiménez**

## **2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

La gestión del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) ha estado documentada en cuanto a su fundamento en las disposiciones definidas por la Institución y, específicamente, a través de su respectivo Manual de Procedimientos, el cual ha sido objeto de constante y periódica revisión y actualización a la luz de los lineamientos de control, seguimiento, evaluación que señalan las buenas prácticas de la Administración, así como producto del análisis constante del entorno interno y externo, en cuanto a la atención ineludible de las necesidades y demandas del cliente institucional, tratando de mantenerse acordes con esa dinámica socio, político, legal y económica que repercute necesariamente en la definición e implementación de las actividades propias a la competencia asignada a nuestro Departamento.

Partiendo de la premisa que el DTIC se encuentra ubicado dentro de la línea de apoyo dentro del sistema organizacional, por lo que el grado de exigencia en cuanto al mantenimiento y procura de los esfuerzos por la continuidad de los servicios T.I. que soportan en ese engranaje sistémico, la prestación de los servicios institucionales dentro de los estándares de calidad requeridos para cumplir con soluciones reales y oportunas a la demanda de cita, a través de los sistemas de información robustos, seguros, confiables y continuos, gracias a una gestión planificada en cuanto a los recursos necesarios y modernos, con sus debidos mantenimientos preventivos y correctivos y la mejora continua respecto a las expectativas planteadas por los usuarios y clientes institucionales.

Por lo tanto, sirva nuestro Manual de Procedimientos, incluso, la respectiva ficha técnica presentada y avalada por la Dirección General de Estrategia Tecnológica y de la misma Dirección Ejecutiva, respectivamente, para dar fe del marco orientador que está enmarcado dentro de la misión y visión institucional, para el cumplimiento y desarrollo de las funciones correspondientes a la suscrita, desde su designación como Jefatura de este Departamento, para lo cual se repasan los aspectos principales para la comprensión de lectura del presente informe.

## **2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Unidad a su cargo**

A continuación, se hace un repaso de los elementos principales de nuestro Manual de Procedimientos, conforme a lo explicado a este momento; a partir de ello se podrá contar con el marco orientador de las acciones realizadas, las cuales se van a detallar más adelante, con el cual se permitirá evaluar y valorar el grado de cumplimiento respecto al sentido y las razones que han sustentado y fundamentado a las mismas.

Como se indicó de previo, el mismo es un documento que ha sido objeto de revisión y actualización anual, siendo que a este momento se toma la referencia de la versión 01 revisado y aprobado mediante oficio N° DGET-204-2021 de fecha 15 de junio del 2021.

### **2.1.1. Descripción de la Unidad**

#### **Objetivo General:**

Coordinar la gestión interna del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) y de las Secciones adscritas para asegurar las condiciones tecnológicas requeridas por la institución, mediante la ejecución de acciones de supervisión y control, necesarias para la continuidad del proceso de producción y de prestación de los servicios institucionales - oficio N° DE-3483-2017.

#### **Objetivos Específicos:**

- Facilitar y asegurar las condiciones tecnológicas requeridas para garantizar y asegurar el proceso de producción y de prestación de los servicios que emanan de los procesos sustantivos del TSE, definidos por la Constitución Política de la República de Costa Rica.



- Educar y velar por el uso responsable, ético y seguro de los recursos tecnológicos institucionales.
- Asegurar la correcta y oportuna atención técnica de los requerimientos recibidos.
- Desarrollar competencia en capacitación y seguridad para la administración y seguridad de la información.
- Brindar información confiable y segura tanto a los usuarios y usuarias internos como externos.

**Misión:**

Coordinar actividades del proceso de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones como apoyo a la gestión de los usuarios internos y externos.

**Descriptivo de actividad misional.**

Atender en conjunto con sus Secciones las actividades propias a la competencia de tecnologías de información y telecomunicaciones, en función de las necesidades de usuarios internos y externos. – oficio N° DE-3483-2017

**Visión:**

Ser un Departamento líder en la prestación de servicios técnicos para el alcance del desarrollo organizacional a través del sostenimiento, innovación e implementación de modelos basados en el uso de tecnologías de punta en la información y comunicaciones.

**Valores:**

El DTIC cree y mantiene alto compromiso con los valores esgrimidos por la Institución, sean:

1. La Excelencia,
2. La Transparencia,
3. La Honestidad,
4. La Imparcialidad,
5. La Responsabilidad y
6. El Liderazgo.

**Marco Jurídico:**

El quehacer departamental fundamenta su acción ordinaria y extraordinaria velando por la atención y cumplimiento a las disposiciones consignadas en la siguiente normativa:

- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil, Ley N° 3504 del 10 de mayo de 1965.
- Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 del 2 de mayo de 1978.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Ley No. 7428 del 7 de setiembre de 1994.
- Ley de Contratación Administrativa, Ley N° 7494 del 2 de mayo de 1995 y su reglamento.
- Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley N° 8131 del 18 de setiembre de 2001.
- Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002.

- Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968 del 5 de setiembre de 2011 y su reglamento (PRODHAB).
- Ley de Regulación del Derecho de Petición, Ley N°9097 del 14 de marzo de 2013.
- Reglamento de la Dirección General de Estrategia Tecnológica del TSE.
- Reglamento Interno de Proveeduría.
- Reglamento para regular el proceso de planificación, adquisición y el uso de los equipos de cómputo y programas informáticos del TSE.
- Reglamento de la Ley No. 7202 del Sistema Nacional de Archivos de 30 de enero de 1995.
- Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, Contraloría General de la República N-2-2007-CO-DFOE del 7 de junio de 2007.
- Normas de control interno para el Sector Público, Contraloría General de la República N-2-2009-CO-DFOE del 26 de enero de 2009.
- Reglamento de la Unidad de Fiscalización de la Ejecución Contractual del Tribunal Supremo de Elecciones (UFEC).
- Propuesta de Normalización Documental Aprobada en Sesión Ordinaria 115-2005. Documento Integral de Políticas de Seguridad v2.
- Directrices oficios N° CDIR-0113-2018, N° DGRE-0577-2018 y N° DGET-153-2018, circular N° DGET-04-2017.
- Minuta de la Reunión Interna de la DGET No. 05-2018.
- Convenio Marco entre el Poder Ejecutivo y el TSE para promover las soluciones de Identidad Nacional.
- Entre otras.

### **Estructura interna:**

Tal y como se desprende de lo señalado de previo, se pueden comprender entonces el interés confirmado por la Institución a través de la Dirección General de Estrategia Tecnológica mediante oficio N° DGET-146-2015 en adición a lo acordado por el Tribunal Supremo de Elecciones, en sesión N° 038-2011, del 26 de abril de 2011, artículo tercero, comunicado mediante oficio N° STSE-0117-2011, particularmente, respecto a la redefinición de las funciones de este Departamento, donde se indica que: “...además de la coordinación y supervisión de las Secciones bajo su cargo, ...”, el DTIC “... realizará un rol técnico-administrativo dentro del engranaje institucional, conforme a las siguientes tareas:

- *Coordinar y supervisar las funciones de las dependencias bajo su cargo.*
- *Velar por el cumplimiento de las normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información, emitidas por la Contraloría General de la República.*
- *Emitir criterios técnicos respecto de la protección que tendrán los equipos de cómputo en los lugares en que se ubicarán, así como de la comodidad para los usuarios finales.*
- *Atender las gestiones presentadas por los diversos interesados relativas a solicitudes de datos públicos y de software verificador de información en el código de barras de la cédula, plataforma de servicios institucional (PSI), Identidad Biométrica u otras definidas por la Dirección General de Estrategia Tecnológica o el Superior.*
- *El DTIC, por medio de sus diferentes Secciones, será el ente contralor de la administración de los recursos informáticos del TSE.*
- *Validar los procedimientos de trabajo de las Secciones bajo su cargo.*
- *Brindar colaboración a las Secciones bajo su cargo en aspectos relacionados con la planificación operativa, control interno y valoración de riesgos, cuando estas lo requieran.*

- *Brindar seguimiento a la gestión de contratación administrativa de bienes y servicios de tecnologías de información y comunicaciones e informar lo que corresponda a la Dirección General de Estrategia Tecnológica.*
- *Otras propias de su cargo que le asigne la Dirección General de Estrategia Tecnológica o el Superior".*

Todo para lo cual ha requerido la correspondiente definición de una estructura funcional acorde con dichas responsabilidades y funciones, que actualmente está definida según el respectivo Manual Descriptivo de Puestos, para el puesto de Ejecutivo Electoral 2 (*Jefatura DTIC*), el cual depende directamente de la Dirección General de Estrategia Tecnológica y cuya línea de autoridad y responsabilidad recae sobre los siguientes puestos:

- Jefe / a de Sección de Servicio al Cliente de T.I. *Profesional Funcional 1*
- Jefe / a de Infraestructura Tecnológica de T.I. *Profesional Funcional 1*
- Jefe / a de Ingeniería de Software de T.I. *Profesional Funcional 1*
- Asesor / a en Tecnologías de Información 2. *Profesional en Gestión 2*
- Asesor / a en Tecnologías de Información 1. *Profesional Ejecutor 3*
- Técnico Administrativo. *Profesional Ejecutor 3*
- Profesional Asistente 1. *Profesional Asistente en Derecho 1*
- Secretaria DTIC. *Asistente Funcional 3*
- Oficinista. *Asistente Administrativo 2*

### **2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura**

Para lo anterior, el puesto ocupado por la suscrita tiene definidas las siguientes tareas específicas:

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar y controlar actividades profesionales, técnicas y administrativas del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

- Definir, controlar y supervisar los recursos de su dependencia, garantizando la utilización en forma económica, eficiente, eficaz, legal y transparente.
- Administrar, definir y establecer los mecanismos y procedimientos para el cumplimiento de las tareas
- Brindar asesoría técnica en el campo informático, en la determinación de políticas y directrices que orienten las decisiones y acciones por parte de la Dirección General de Estrategia Tecnológica.
- Identificar y actualizar los procedimientos de trabajo, realizar el análisis de racionalidad y valorar el riesgo.
- Supervisar que las secciones a cargo implementen medidas de control interno para el fiel cumplimiento de las normas, procedimientos y políticas institucionales en materia de sistemas de información, con el propósito de garantizar la seguridad de la información civil y electoral.
- Fungir con la función de contraparte técnica respecto a los proyectos T.I., incluso, respecto a las adquisiciones de bienes y servicios T.I., según lo disponga el superior, con el fin de verificar y controlar el proceso de ejecución de los respectivos contratos.
- Redactar y revisar documentos diversos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
- 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, procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores 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.

Toda esta labor comprende un alto grado de desarrollo de experiencia y conocimiento actualizado en la materia T.I., siendo que la amplitud de la competencia y, principalmente, el vertiginoso y continuo desarrollo y modernización de las tecnologías, impide la concentración del conocimiento que demanda el ocupar un puesto como el de referencia en este informe, obliga a la conformación de un equipo de apoyo que sea especializado, tal y como ha tratado de tener el DTIC desde décadas atrás, siendo que la reestructuración y nacimiento de la DGET en el año 2011, considero necesario no solo mantener, sino que fortalecer, permitiendo con ello que la actualización y transferencia de conocimiento sea una constante en los planes operativos anuales, pero más enfocada a las áreas diversas de especialización y capacitación específica de la materia T.I., ello en complemento obligatorio la formación para actividades propias de gerencia T.I., dado el enfoque que se espera aplicar conocimiento en el desempeño de labores propias a la administración, planificación y seguimiento para el alcance de objetivos a través de los recursos humanos y presupuestarios asignados y delegados por el Superior.

Se recalca la relevancia de que la persona que ocupe el puesto de Jefatura del DTIC demuestre y potencie el desarrollo de sus habilidades y conocimientos para el cumplimiento de actividades propias a la planeación, dirección, coordinación y supervisión del personal profesional, técnico y administrativo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las tareas a ellos asignadas.

La naturaleza del trabajo desde este puesto impone responsabilidades directas por la toma de decisiones, por cuanto éstas inciden en el correcto desarrollo de los Planes Estratégicos Institucional (PEI). 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 velar y supervisar respecto al adecuado empleo y mantenimiento del equipo informático y licenciamientos que co administra en conjunto con las Secciones adscritas.

Los posibles errores cometidos podrían ocasionar obstáculos en el cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) que incide en los objetivos y metas institucionales plasmados en el PEI, distorsiones en la aplicación de los lineamientos estratégicos, 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 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, propio de la experticia y conocimiento que se haya desarrollado dentro del ejercicio del puesto.

Lo anterior se encuentra en concordancia con lo que establece el Manual Descriptivo de Puestos del TSE, en añadidura a los requisitos formales de contar con un grado académico de Licenciatura en Informática o Computación, en complemento con los siguientes requisitos específicos:

- Siete años de experiencia, de los cuales cuatro años deben ser en la ejecución de labores profesionales relacionadas con el puesto y tres años en supervisión de labores profesionales relacionadas con el puesto.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.
- Así como capacitación en la materia T.I., deseable de manera constante, con el propósito de mantener actualización por el ritmo acelerado de desarrollo de las tecnologías de información.

Resulta claro que, por motivos y razones deseables, en razón de la naturaleza y categoría del puesto, es valioso contar con estudios complementarios en administración y gerencia para formulación y evaluación de proyectos informáticos, incluso, estudios



que fortalezcan el conocimiento de aspectos de normativa técnica y legal, así como poseer capacitación o conocimientos en inglés técnico.

## **2.2. Cambios en el entorno durante el período de su gestión**

Como toda sociedad, la costarricense no es excepción a la evolución política, social, económica y tecnológica (que rige en gran medida el quehacer cotidiano de los ciudadanos), enfocados principalmente en las demandas de los entes que brindan los servicios propios de la institucionalidad de nuestro Estado, por lo tanto, el TSE no escapa a la obligación de sus funciones y mandatos institucionales, asumiendo el compromiso ineludible de adaptarse a toda esa serie de cambios, lo cual se evidencia consecuentemente en la modernización de su estructura organizacional, así como en la mejora y expansión de sus servicios a todos los segmentos de la población, incluso, a los ciudadanos que radican en el exterior del país.

Acá es entonces, donde ubicando la posición del DTIC, que nos encontramos dentro de esa línea de apoyo para solución y atención de todos los aspectos internos que apoyan los procesos sustantivos del TSE, del quehacer ordinario, enfocándolos no solo en el plazo inmediato, sino que también visualizando soluciones o mejores escenarios a futuro, dado que las Tecnologías de Información y Comunicaciones: comprenden esa estructura cuyos cimientos permiten, facilitan y procuran optimizar la gestión organizacional, reflejada en la prestación de los servicios que brindan las unidades administrativas en diversos cometidos pero alineadas en su orientación estratégica. De modo tal, que la mejora continua se ha concentrado, entre otras cosas, en la automatización de servicios, en la modernización, accesibilidad y disponibilidad de herramientas informáticas según la era digital en que estamos inmersos, mediante la construcción y desarrollo de sistemas específicos para las necesidades de los usuarios.

Así las cosas, los cambios que se presentaron en el entorno y que de alguna forma repercutieron en la gestión (grado y forma) del DTIC desde que la suscrita ocupa en propiedad el puesto de Jefatura, básicamente, se resumen a nivel organizacional diferenciando las dos etapas ya mencionadas en la presentación del presente

documento, sea la primera en lo que es previo al 2011 y la segunda a partir de la creación de la DGET, como nuevo superior jerárquico inmediato, dado que el rol del Departamento varió, cediendo el grado de dirección y líder en la toma de decisiones en el tema T.I. dentro de la Institución y con ello la atención de todas situaciones y variantes que se han presentado desde entonces, con sus respectivas implicaciones a nivel organizacional, funcional y jurídico.

Dentro de la primera etapa, el DTIC estaba evolucionando con un rol altamente participativo dentro del crecimiento institucional, cuyos principales cambios de vinculación directa habían iniciado a nivel organizacional desde mediados de la primera década del año 2000, con la aparición de la Oficina de Proyectos Tecnológicos, que por lineamientos del Superior producto de estudios y análisis funcionales, nacen para ir tomando la guía, para ir ordenando y orientando la gestión de los nuevos requerimientos y proyectos que en materia T.I., requerían ineludiblemente de todo un diseño de soporte y respaldo tecnológico, en cuanto al asesoramiento e implementación técnica, para dar solución a todas las demandas que surgían a nivel institucional, tanto para la atención de los procesos electorales y de consulta popular, así como también para el resto de los servicios sustantivos del TSE.

En sí la evolución de la sociedad costarricense en cuanto a situaciones que han generado nueva normativa en la materia civil, a nivel de Código de Familia, la implementación de legislación propia del nacimiento de la PRODHAB, para el cuidado y debida administración de los datos de los ciudadanos, el reconocimiento de derechos a sectores de la población que se encontraban discriminados, necesidades ineludibles de modernización del documento de identidad, así como la modernización y mejora continua de los servicios institucionales, entre muchos otros, incluyendo, todos los inherentes a la organización y realización de los procesos electorales han significado en su compendio una serie de retos y obligaciones que la Institución ha debido asumir y que desde la línea de apoyo en que se encuentra el DTIC, se han debido duplicar esfuerzos para dar la debida talla a la realidad que surge desde ese análisis de entorno.

La segunda etapa en mención, inicia a partir del año 2011, con la aparición de la DGET, dado que el grado de protagonismo varió para el DTIC, cediéndolo a la DGET que ante una nueva y variada estructura funcional, ha procurado tomar guía en la senda que orienta el camino del TSE en la temática de las tecnologías de información como soporte a los medios para el logro de objetivos y metas propias a la satisfacción de los nuevos retos que devienen como producto de la dinámica social, política y económica del país.

Puntualmente, cuando se reestructuró el DTIC en mayo del 2011, se extrajeron las funciones propias de lo que eran las áreas de Grandes Proyectos, Seguridad Informática, Desarrollo de Software, Soporte Técnico e Infraestructura Tecnológica, transformándolas de Áreas Funcionales a Secciones, con mayor autonomía en su gestión, aunque siempre con un grado de supervisión y coordinación desde el ámbito DTIC, así las cosas la Oficina de Proyectos Tecnológicas y la nueva Sección de Riesgos y Seguridad pasaron a la dependencia y subordinación directa de la DGET. Esta situación varió el tamaño en personal de manera significativa y redefinió el ámbito de acción del DTIC, enfatizando un nivel más de coordinación técnica con las Secciones en su rol operativo técnico, manteniendo un alto grado de dependencia de éstas con respecto al DTIC, en el sentido de que existe dependencia del alto beneficio que representa la experticia y conocimiento acumulado por parte de la Jefatura DTIC, por lo que el grado de aprovechamiento en ese sentido se mantiene vigente manteniendo un vínculo de retroalimentación constante y beneficioso para el buen desempeño y rendimiento en cuanto a las labores que cotidianamente deben coordinarse entre estos cuatro actores, dada la interdependencia e interrelación, que obliga a la coordinación y, consecuente, supervisión y evaluación de resultados en lo que constituye la línea de apoyo dentro del engranaje de las unidades administrativas y (clientes internos) en su cara a cara con los servicios que se brindan a los ciudadanos e instituciones que conforman la sociedad costarricense (clientes externos).

Hoy día, el DTIC mantiene los esfuerzos por cumplir con su misión y visión dentro del esquema organizacional, apoyando y ejecutando todos los lineamientos y

directrices que el Superior inmediato plantea para la correcta y oportuna atención de las necesidades y requerimientos que surgen de parte de los clientes internos y externos de la Institución, como producto de los compromisos que el TSE adquiere con los entes vivos de la sociedad costarricense, siendo el enlace directo entre los lineamientos que se esgrimen desde la DGET o que son planteados como observaciones y recomendaciones que surgen de órganos técnicos como la Auditoría Interna, la Unidad de Control Interno y otras, para la correcta, mejora y oportuna implementación de acciones y actividades con que se procura el logro de objetivos, metas y planes.

Tratando de brindar continuidad a los esfuerzos institucionales por enfocarlos en beneficio a la prestación de los servicios a los usuarios, a través de una comunión de metas y objetivos que comprenda el uso racional de recursos disponibles, desde la competencia y soporte que representan las tecnologías de información y comunicaciones.

### **2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno –anexar autoevaluación(es)**

Sobre este particular, resulta necesario señalar que el DTIC, ha cumplido en todos los años de gestión de la suscrita, con los ejercicios periódicos planteados por la Unidad de Control Interno de la Dirección Ejecutiva, incluso, con una supervisión paralela desde la Secretaría General de la DGET, con el propósito de brindar evaluación, control y seguimiento a las acciones de mejora detectadas dentro de la realización y cumplimiento de funciones del DTIC.

Las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, efectivamente, ha permitido no solo identificar y valorar los riesgos propios a las actividades desarrolladas dentro y desde el DTIC, sino que también considerar aspectos del entorno, es decir, los factores internos y externos a través de la aplicación de las matrices del SIVAR, (re) definiendo indicadores de desempeño así como actividades de mitigación y control de riesgos, a través de ese seguimiento constante para actualizar el estado de situación de la gestión integral del

Departamento, incluso, a nivel de su seguimiento desde el cumplimiento y alcance de los objetivos establecidos en los planes operativos y de trabajo del DTIC, dentro de una visión que considera su estructura, jerarquía, normativa, procesos y procedimientos, utilizando indicadores de gestión para su medición y generación de planes de acción remedial, propios a la cultura y política que estable la Ley de Control Interno dentro del Sector Público, según responsabilidades propias de la rendición de cuentas y resultados.

En ese sentido, se presentan la autoevaluación y el informe SIVAR presentados ante la Unidad de Control Interno de la Dirección Ejecutiva y elevados por esta al Superior, en complemento a lo presentado a la DGET, según referencias de oficios N° DTIC-0433-2020, N° DTIC-0008-2021 y N° DE-2278-2021 con sus respectivos adjuntos concernientes al cierre del año 2020, como último año calendario completo de gestión (ver anexo n.º 1), donde se hace mención que no existen acciones de mejora pendientes por parte del DTIC.

## 2.4. Principales logros alcanzados

La gestión de la suscrita desde que se ostenta la titularidad del cargo ha mostrado un alto grado de participación y responsabilidad activa en temas de cercana memoria en lo que corresponde a la primera etapa ya mencionada, siendo los más destacables los siguientes:

- Participación activa y protagónica en la modernización de componentes en equipos y sistemas de la infraestructura tecnológica del TSE, por motivos de obsolescencia, renovación y/o cambios tecnológicos, dentro de estos se mencionan:
  - **Adquisición e Integración de las Estaciones de trabajo del Sistema Integrado de Cédula de Identidad (SICI) y Adquisición e integración de Servidores al Módulo de Búsqueda y Concordancia:** por razones de

obsolescencia. Este proyecto de cambio de estaciones de trabajo con sus periféricos permitió soportar el servicio de emisión de cédulas de identidad

- Evaluación y estudios para la modernización y mejoras del Sistema Integrado de Cédulas de identidad.
- Contraparte técnica en el proyecto de Matrimonios Digitales.
- Mejora en los planes de Adquisición y Gestión de Activos Informáticos, incluyendo, la actualización al “Reglamento de Uso de Activos Informáticos del Tribunal Supremo de Elecciones”.
- Modernización de los ambientes de desarrollo y de producción para el diseño e implementación de los componentes de software (licencias) y hardware (estaciones, servidores y redes) de la plataforma e infraestructura tecnológica del TSE.
- Actualización los sistemas Electoral, Civil y de los sistemas de Elecciones, de amplia complejidad y dimensión respecto a la cantidad de sistemas administrativos soportados desde el SINCE, SICI, para los demás sistemas y aplicaciones requeridas por la amplia diversidad de los programas electorales, para su digitalización en los servicios a nivel de ajustes, mantenimientos y mejoras, por ejemplo: el 800 Elector, Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales, Observadores Internacionales, Asambleas y Candidaturas, Escrutinio, Transmisión de Datos, Padrón Electoral entre muchos otros.
- Sustitución de equipos de usuario final, impresoras y computadoras tanto en Oficinas Centrales como Oficinas Regionales, incluyendo, componentes de alta demanda en los procesos de producción de documentos y productos institucionales.
- Modernización del sitio web institucional, con nuevas interfaces y diseños gráficos para comunicación abierta con los ciudadanos.
- Apoyo y participación activa en las acciones y proyectos que la Institución consolidó en su plan estratégico 2008-2012, para el alcance de acciones estratégicas como lo fueron:

- Continuidad en labores de conexión de las Oficinas Regionales con los sistemas que se albergan desde la sede central del TSE.
- Gestión de soluciones tecnológicas para la integración de servidores del módulo de búsqueda y concordancia de huellas dactilares del SICI y la adquisición e integración de estaciones de captura del SICI.
- Gestión para una solución alterna para la continuidad del negocio para los procesos civil y electoral del TSE.
- Metodología de desarrollo de sistemas y aplicaciones informáticas: se realizó la capacitación del recurso humano técnico en la metodología RUP para el desarrollo de sistemas, lenguajes de desarrollo Visual Studio Team, seguridad informática y procesos de desarrollo de los sistemas civil, electoral y elecciones; implementación de una arquitectura institucional en tecnologías de información.
- Desarrollo de la plataforma orientada al gobierno digital, a través de la vinculación con los proyectos para la interoperabilidad del Estado Costarricense; Sistema Nacional de Legislación Vigente (SINALEVI); kioscos digitales; levantamiento de bases de datos de genealogías costarricenses; sistema de compra públicas en línea, entre otras acciones.
- Continuidad en el apoyo para el desarrollo de un Modelo de Arquitectura Institucional (MAI), como apoyo en la toma de decisiones estratégicas en tecnología de la información y las telecomunicaciones, a través del uso de herramientas para la recolección de información, como complemento en la actualización de políticas y procedimientos para el mantenimiento y empleo de información del SAI, para la optimización del proceso de planificación operativa y formulación presupuestaria, mediante la implementación de una herramienta tecnológica para mejoras en la formulación y seguimiento de los POA y de los anteproyectos de presupuesto institucional, siendo que todavía se encuentran pendientes acciones dentro de su proceso de consolidación para el beneficio institucional.



- Participación activa en la implementación y mantenimiento del servicio de Tarjeta de Identidad de Menores (TIM), a través del soporte técnico y renovación de equipos de impresión en conexión con los sistemas institucionales, tanto en oficinas centrales como en oficinas regionales.

Respecto a la labor realizada y logros de la gestión en lo que concierne a la segunda etapa definida en el presente informe, se pueden mencionar como destacables desde el nuevo rol de apoyo directo a las líneas estratégicas definidas desde la DGET, las que a continuación se mencionan:

- **Atención y solución a los requerimientos de los clientes externos** (instituciones públicas y de carácter privado) respecto a facilitar y suministrar las bases de datos que administra el TSE de Nacimientos, Defunciones, Matrimonios y Padrón Electoral, según las condiciones y requisitos legales correspondientes, definidos en su generalidad desde la PRODHAB, ante la Ley N° 8968 para la “Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales”.
- **Atención y mantenimiento del SINCE** para continuidad del servicio institucional, a través de la gestión de recurso interno capacitado y con transferencia de conocimiento, así como a través de contratación de horas de soporte externo, en razón del alto grado de criticidad del funcionamiento correcto del mismo.
- **Matrimonios digitales:** se automatizó en el 2011 el registro de los matrimonios civiles celebrados por los Notarios y Notarias de Costa Rica lo que simplifica trámites y reduce el tiempo de respuesta de la administración de las inscripciones de matrimonios civiles, lo que se traduce en una mejora de los servicios que presta la institución a sus usuarios.
- **Sustitución del servidor SMP-6400 del Sistema Integrado de Emisión de Cédulas de Identidad:** En el año 2011 esta sustitución permitió disponer de una plataforma capaz de soportar el servicio de emisión de cédulas de identidad lo



que ofrecer calidad en el servicio relacionado con el Sistema Integrado de Emisión de Cédulas de Identidad, al generar tiempos de respuesta más cortos en beneficio de la atención a los usuarios.

- **Voto Estudiantil:** en el año 2011 se puso a disposición un Software de apoyo confiable y funcional para la ejecución del voto electrónico estudiantil, para ser entregado a las instituciones educativas en el desarrollo de cultura cívica en procesos automatizados de votación.
- **Sistema de Información Geográfica Electoral (SIGE):** En el año 2012 este sistema permitió obtener y administrar información geográficamente referenciada, para agilizar la logística de los programas electorales relacionada con temas geográficos (división territorial, trazado de rutas para distribución y recolección de material electoral, entre otros).
- **Inicio de la automatización de los procesos en la Dirección General del Registro Electoral:** En el año 2011 se dispuso de la plataforma de servicios, que contempla los sistemas o servicios dirigidos a los partidos políticos, a los ciudadanos en general y en el sitio web. Este portal de servicios internos, está conformado por los procesos electorales y administrativos del Registro Electoral. Con esta implementación se mejoraron los procesos a cargo de la Dirección General del Registro Electoral con el fin de contribuir con el cumplimiento de la función que constitucionalmente se le ha asignado al TSE, todo en aras de que la prestación del servicio público se brinde eficaz y eficientemente.
- **En los años 2012 -2021: se continuó con la automatización de procesos en la Dirección General del Registro Electoral:** Sistemas tales como: el visualizador de resultados, registro de partidos políticos e inscripción de candidaturas, traslado electoral para voto en el extranjero, acreditación de fiscales y observadores internacionales, asesores electorales y, en general, toda la plataforma de servicios internos y externos.

- **Sistema de Liquidación de Gastos de Partidos Políticos:** se automatiza el proceso de recepción, revisión, análisis y fiscalización de información presentada por los partidos políticos para la liquidación de gastos.
- **Sistema de Traslado Electoral para Voto en el Extranjero:** automatiza el trámite de cambio de domicilio electoral a los ciudadanos que residen en el extranjero, para efectos de facilitar el derecho al voto desde fuera de nuestras fronteras.
- **Sistema de Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales:** provee a los partidos políticos y a las entidades públicas y privadas nacionales, formularios publicados en Internet, mediante los cuales los representantes de estas organizaciones pueden gestionar ante el TSE la acreditación de los fiscales y observadores nacionales.
- **Plataforma de Servicios Interna y Externa:** permite sistematizar las gestiones que realizan los partidos políticos ante el TSE, ya que integra los sistemas de liquidación de gastos y Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales; facultando un aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información para la gestión de trámites e implementación de controles automatizados y firma digital. Esta implementación permite a los partidos políticos y ciudadanía tener en forma centralizada, a través de Internet, el acceso a información relevante relacionada con los procesos electorales, por medio de diferentes formularios, permiten realizar trámites y seguimiento en línea de: Liquidación de Gastos Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales; asimismo, permite a la ciudadanía realizar en línea la solicitud para el Traslado Electoral para voto en el extranjero
- **Sistema de Administración de Juntas Electorales:** Este Sistema se puso a disposición del usuario el año 2020, lo que permite optimizar la gestión de los Partidos Políticos, así como del Programa de Asesores Electorales, el cual, entre otras cosas, brinda la opción de ingresar, sustituir, modificar o eliminar tanto a las personas integrantes de las citadas juntas, como a los demás agentes

electorales que participan en las elecciones. Por tanto, los partidos políticos pueden enviar, de manera digital, las nóminas con los datos de las personas integrantes de las juntas electorales (juntas cantonales y juntas receptoras de votos), por medio de formularios electrónicos, lo cual ha optimizado la gestión tanto de las agrupaciones políticas como del Programa electoral.

- **Matrimonio Igualitario:** En los años 2020 y 2021 debido al cambio de la ley en nuestro país donde se permite la celebración e inscripción de matrimonios igualitarios, se realizó la modificación en los sistemas y se creó una opción en línea para dicha inscripción.
- **Desarrollo de Módulos para Departamento de Recursos Humanos:**  
Desde el año 2012 se participó activamente en el desarrollo de varios módulos a saber: el de administración de la seguridad para creación de perfiles y niveles de acceso de la información, calificaciones de servicios, títulos académicos, control de asistencia, vacaciones e incapacidades; en el año 2018: se incorporan otros módulos: como: la tramitación de justificaciones, permisos, requisiciones y Traspasos ante el Departamento de RRHH y Proveeduría; y en el año 2021 se incorpora el trámite de horas extras.
- **Formulario Web de consulta para Centro de Documentación del IFED:** se desarrolló en el 2012 un formulario para mantener el control de las solicitudes de información extendido tanto a nivel nacional como internacional y con posibilidad de generar un registro histórico de las consultas por país, institución, tipo de material y tema, lo que contribuye con la gestión de formación y estudios en democracia a cargo del IFED.
- **Plataforma de Servicios Institucional (PSI):** el DTIC asume un rol de atención directa como contraparte técnica para la implementación y prestación / acceso al Servicio de Plataforma Institucional (PSI), dentro de los convenios que la Institución suscribe con entidades de naturaleza pública, para acceso a los Bases de Datos Públicos (irrestringidos) y Bases de Datos Privados (restringidos), servicio el cual se desarrolla a la fecha actual. Este servicio permite compartir en

línea con entidades del gobierno central, municipalidades, CCSS y otras entidades por excepción que el TSE aprueba por ejemplo INEC, SUPEN entre otros, la información actualizada en tiempo real, de las bases de datos custodiadas por el TSE. Entre los datos que se encuentran disponibles están los provenientes de hechos vitales como: nacimientos, estados civiles, defunciones, padrón electoral y TIM, así como datos restringidos a saber direcciones, fotografías, firma, teléfono, sexo, donador de órganos, fotos de menores. Estos datos son exclusivamente para las entidades estatales que estén legalmente facultadas para tener acceso a datos de acceso restringido (Ley N° 8968). Permite a entidades contar con información actualizada para realizar su función; actualmente se cuenta con más de 34 instituciones que hacen uso de la información de esta plataforma por medio de convenios suscritos.

- **Continuidad de los servicios del Tribunal Supremo de Elecciones:** para asegurar la continuidad de las operaciones y comunicaciones del TSE, de manera tal que se garantice la pronta recuperación de los servicios críticos en caso de requerirse. Lo anterior, fue posible por los esfuerzos iniciados en 2013 mediante la contratación de un sitio de datos alterno, en el cual se replica la información sensible necesaria para dar continuidad a los servicios institucionales. Cabe resaltar que dicho servicio continúa vigente en el 2021, además en el año 2015 se realizó la remodelación y mejora del Data Center institucional para dar continuidad a los servicios. Aunado a ello y en procura de mantener la continuidad en las comunicaciones, en la actualidad se dispone de enlaces redundantes o dobles, para los servicios de internet, estos funcionan como una contingencia en caso de que el enlace principal falle. Lo anterior posibilita a las personas usuarias tanto internas como externas que puedan realizar consultas en el sitio web de manera ininterrumpida.
- **Servicio de Moodle para capacitación de Recursos Humanos y del IFED:** Permite brindar capacitación a las personas funcionarias del TSE, así como de la ciudadanía en general en materia de electoral. Lo cual posibilita a las personas el

acceso en línea a la información para mejorar sus competencias y por ende su desempeño en los procesos selectivos y consultivos que realiza el TSE. Este servicio permite disponer de un aula virtual donde se imparten cursos sin necesidad de pagar viáticos, extras, gasolina, hospedaje entre otros, por lo que se ahorran recursos. Este servicio inició en el año 2015 para Recursos Humanos y luego en 2020 -2021 se extendió a la Dirección de Institución de Formación y Estudios en Democracia (IFED).

- **Sorteo de Posición de Partidos en las Papeletas:** en año 2015 se desarrolla un aplicativo que permite registrar la posición en la papeleta de los partidos políticos obtenida en el sorteo realizado por el TSE, esto da transparencia al proceso de la posición que ocupará cada Partido Político (PP) en la papeleta respectiva.
- **Fichas programáticas:** en el año 2015 el utilitario de Conversión para Fichas Programáticas tiene como objetivo, ayudar al Departamento de Programas Electorales y al Instituto de Formación y Estudios en Democracia (IFED) a procesar la información de los candidatos, que es suministrada por los partidos políticos en formato Excel, y generar el archivo XML que es requerido por el Sistema de la consulta donde votar para cargar dicha información en las fichas programáticas lo que permite mejorar los tiempos del proceso de carga de la información y procesa de manera automática la información presentada por los Partidos Políticos
- **Plataforma de Servicio de Verificación de Identidad (VID):** Participación activa para la gestión y desarrollo de proyectos que permitan por medio de las tecnologías de información el cobro de servicios no esenciales y la agilización de los trámites de los servicios existentes, con miras a satisfacer las expectativas de los usuarios institucionales, según apoyo al cumplimiento de las líneas estratégicas esgrimidas por el Superior. A partir del año 2015 y hasta a la fecha se dispone de un aplicativo que permite a las organizaciones la verificación de identidad de la persona ciudadana a partir de su huella dactilar, utilizando dispositivos de tecnología biométrica con el fin de evitar o mitigar actividades fraudulentas relacionadas con la suplantación de identidad.

- **Formulario de solicitud de actividades de Partidos Políticos en Sitios Públicos:**

Este en el año 2015 se puso a disposición este sistema que permite a los miembros del comité ejecutivo de un partido político o sus representantes solicitar la realización de alguna de las siguientes actividades: Plaza pública, Mitin, Piquete, Feria electoral, Caravana, Desfile, en un sitio público, llenando el formulario por Internet. Si la actividad es un piquete o una feria electoral se envía un correo al comité directivo del cuerpo nacional de delegados informándoles la fecha y lugar de la supuesta realización de la actividad, por lo que reduce los tiempos de gestión de los trámites de solicitud de actividades a los P.P.

- **Servicio de Certificaciones Digitales (CDI).** Desde el año 2016 se dispuso de una aplicación que le permite al ciudadano solicitar y obtener por internet de sus certificaciones de nacimiento, estado civil o defunción con la misma validez jurídica y registral de las certificaciones que actualmente se imprimen en las oficinas del TSE.

Dentro de las ventajas del servicio se encuentran las siguientes:

- El servicio permite disponer de certificaciones de nacimiento, matrimonio, estado civil y defunción.
- El precio será el mismo para cualquier tipo de certificación digital solicitada.
- El pago de la certificación se podrá realizar por internet con tarjeta de crédito o débito, de los emisores MasterCard o Visa.
- Cada Certificación Digital podrá ser consultada por medio de un código único por un periodo de 30 días naturales a partir de su emisión.
- La consulta en línea de la Certificación Digital no tendrá costo para el ciudadano.
- Horario de 24/7 para la adquisición de certificaciones y para la consulta de verificación.
- Ahorro en los costos y tiempo de traslado.
- Rapidez en la consulta y en la emisión del documento.
- Dentro del valor de cada certificación ya se encuentran incluidos los timbres de ley correspondientes.

- Ayuda el medio ambiente ya que todo el trámite puede realizarse de forma digital eliminando el proceso de impresión y gasto de papel.
- La versión digital de los documentos conlleva una mayor seguridad en el resguardo de los archivos.
- **Sistema de Gestión Documental (herramienta FileNet):** En el año 2016 se realiza la automatización de procesos relacionados con la gestión documental de la Dirección General del Registro Civil (DGRC) con otras unidades mediante la utilización de la herramienta de gestión documental FileNet, para satisfacer necesidades existentes de los usuarios dueños de los procesos relacionados con la entrega de carta de aprobación de la naturalización de una persona, así como la gestión de las solicitudes que se reciben por las diferentes ventanillas del Departamento Civil y la Secretaria del TSE. Este sistema permite mejoras en los procesos internos:
  - Mejoras en los tiempos de respuesta y la trazabilidad de los documentos.
  - Automatización de nuevos controles incorporados en los flujos.
  - Mayor eficiencia en el flujo de información entre dependencias participantes.
  - Facilidad de consultas de los documentos disponibles en el repositorio centralizado creado por la herramienta.
  - Localización expedita de los documentos.
- **Mensajería de texto:** en año 2016 se hace uso de la mensajería de texto, consiste en el envío de mensajes a los costarricenses al celular independientemente si es un teléfono Smartphone o no, con la finalidad de que estén enterados de las fechas importantes (cierre de padrón, donde votar), del proceso de elecciones.
- **Servicios Médicos:** En año 2016 se desarrolla un aplicativo que permite al consultorio médico tener control sobre el inventario de material médico, equipo médico, instrumentos y medicamentos, para que pueda realizar movimientos, reversiones y ajustes de saldos al inventario. A su vez genera pistas de auditoria



de las acciones realizadas por parte del usuario y permite generar reportes sobre el inventario.

- **Nacimientos en línea:** a partir del año 2016 se dispone de la Solución informática (formulario electrónico) cuya función es la de agilizar la inscripción de los nacimientos mediante la toma de los datos que se registran en la declaración de nacimiento directamente en la entidad hospitalaria y verificando en línea con la base de datos del Tribunal. Este permite agilizar el proceso a través de la reducción de los tiempos de inscripción de los nacimientos, desde las instituciones hospitalarias, automatiza el envío de la información relativa a los nacimientos que debe remitirse a diferentes Instituciones como el INEC y elimina los formularios físicos para el registro previo del nacimiento, lo que facilita las gestiones de custodia y traslado de éstos a oficinas centrales. Lo anterior permite garantizar la seguridad registral de los trámites realizados por los registradores autorizados por el TSE, por medio de herramientas de seguridad informática.
- **Sistema de control de filas:** Desde el año 2016 se adquirió el sistema y forma parte de nuestra plataforma tecnológica. Este sistema que permite atender a los usuarios de manera ordenada y eficaz, lo que los beneficia, ya que son atendidos de forma eficiente y permite a la Contraloría de Servicios generar estadísticas de atención al público, como insumo para la toma de decisiones en procura de mejora la atención
- **Centro de Personalización de Documentos de Identidad (CPDI):** Consiste en un centro de personalización de documentos de identidad, mediante la incorporación de tecnología de punta, bajo la modalidad de contrato por demanda donde la Administración mensualmente paga la cantidad de cédulas válidamente emitidas, donde la suscrita fungió y participó en la fase previa a la contratación (definición de especificaciones y requerimientos técnicos), así como dentro del Órgano Fiscalizador Colegiado y luego con la aparición de la UFEC, activamente en su rol de contraparte técnica.

Tiene las siguientes ventajas:



- Reducción del tiempo en la emisión del documento: Debido a las mejoras en el proceso de personalización e impresión, fue posible disminuir el tiempo actual (pasando de días a horas) de entrega del documento de identidad al ciudadano.
- El contratista asume todas las actividades relacionadas con los equipos, insumos, garantías, mantenimientos, repuestos, software y continuidad de la operación, sin que deba la administración incurrir en esfuerzos eventualmente dispersos para cumplir con dichas actividades y solventar. Además, le corresponde resolver fallas técnicas, en el tiempo especificado en el contrato.

El DTIC participa en una primera etapa formando parte del Órgano Fiscalizador Colegiado y, posteriormente, en un rol de contraparte técnica, siendo que dicha función se mantiene en la actualidad, velando y procurando que el servicio que emana de este proyecto signifiquen verdaderos beneficios y repercuta positivamente dentro de la realidad institucional, en cuanto a costos, mejoras y eficiencia en el proceso de producción y entrega de un documento de identidad más seguro, moderno y de rápida entrega a los ciudadanos.

- **Sistema de Control Vital SICОВI:** a partir del año 2017, permite llevar el registro, control, ubicación y seguimiento de la documentación que el Archivo de la Secretaría del Tribunal gestiona. El uso del sistema apoya el proceso de gestión de la documentación del Archivo TSE y mejora el servicio a la persona usuaria final, mediante la atención expedita a sus solicitudes. Además, aporta seguridad y confidencialidad en los registros históricos de la documentación y permite llevar control de la trazabilidad de los documentos.
- **Atlas Electoral:** a partir del año 2017 se hospedó en la plataforma del TSE donde se da mantenimiento tanto al hardware como al software. Este aplicativo es un instrumento que permite profundizar en temas de participación ciudadana, ya que revela detalles del abstencionismo, cantidad de personas electoras, partidos políticos participantes en los distintos procesos electorales, participación

electoral de hombres y mujeres. Se puede acceder a los datos de manera interactiva, ya sea para visualizarlos o descargarlos mediante mapas y gráficos. La información presentada corresponde a los resultados electorales desglosados geográficamente por provincia, cantón y distrito para elecciones realizadas desde 1953.

- **Firmador y Verificador de Firma Digital:** a partir del año 2017 se diseña un aplicativo que permite aplicar y verificar la firma digital a documentos en formato PDF de forma masiva.
- **Simulador de la Contribución Estatal:** a partir del año 2017 se dispone de un instrumento que permitirá la inclusión de información referente a variables clave para la obtención de resultados hipotéticos relacionados con el aporte del Estado que podría obtener un determinado partido político, a partir de los cálculos de algunos valores ingresado como: la votación esperada, los gastos liquidados, el porcentaje de gasto no reconocido, monto de gasto aprobado, las emisiones de bonos, entre otros. Por lo que permite a los Partidos Políticos simular el monto del aporte estatal que le podría corresponder, como instrumento, ilustrativo y pedagógico en orden a lograr una mayor comprensión de nuestro modelo de financiamiento político electoral.
- **App Captura:** Aplicación móvil que se puso a disposición a finales del año 2017 en el proceso de Transmisión de Datos, que permite la captura de resultados provisionales por medio de teléfonos celulares, para los distintos tipos de elecciones que lleva a cabo el TSE, contemplando todas las medidas requeridas de seguridad para llevar a cabo procesos electorales transparentes Mejora y agiliza los procesos de recepción de resultados provisionales el día de la elección, fortaleciendo el proceso de captura a través de la incorporación de nuevas tecnologías. Este App mejoró y agilizó los procesos de recepción de resultados provisionales el día de la elección, fortaleciendo el proceso de captura a través de la incorporación de nuevas tecnologías.

- **App Votante Informado:** Este Aplicativo para móviles se puso a disposición a finales del año 2017, permite a la ciudadanía consultar información referente al proceso electoral:
  - Información sobre los candidatos.
  - Consultar su lugar de votación
  - Realizar Denuncias.
  - Consultar Preguntas frecuentes.
  - Visualizar el Calendario Electoral.
  - Presentación de resultados (Provisionales y definitivos)
  - Consultar el acta digitalizada de las juntas
- **Presentación de Resultados en el sitio WEB:** a finales del año 2017 se realizó un sistema que permite a la ciudadanía visualizar por medio el sitio web oficial del TSE, los resultados provisionales de la elección en tiempo real una vez iniciada la transmisión de datos con el resultado de los votos. También permite la visualización del resultado definitivo una vez que se realiza la declaratoria oficial de la elección en curso.

Dentro de la información que permite visualizar este sistema, se encuentra la cantidad de votos por cada persona candidata, por provincia, cantón o distrito, así como por el país en que se realizó la votación para el caso de las personas costarricenses que votaron en el extranjero. Esta plataforma se puso a disposición de medios de comunicación y prensa, a los fines de que ejercieran su labor de control social e informativo.
- **Sorteo de Magistrados:** Sistema que se desarrolló en el año 2017, para realizar el sorteo electrónico de la sustitución de magistrados cuando alguno se ausenta por diferentes razones lo que permite realizar las sustituciones de manera transparente.
- **Sistema para la Automatización del POA:** Este sistema se desarrollaron algunos módulos a partir del año 2018 y a la fecha se le brinda mantenimiento. Este permite mejorar el proceso de planificación operativa en cuanto a la

consolidación de objetivos, indicadores, metas y requerimientos que se ingresan a los Planes Operativos Anuales; así como el cierre de partidas y subpartidas presupuestarias que de éstos se derivan. Po lo que facilita el formulario del POA de forma electrónica por medio del cual las Jefaturas ingresan los objetivos, indicadores, metas y recursos y Tiene un mejor control y seguimiento en las etapas de la propuesta presupuestaria.

- **Defunciones en línea:** Es una solución alineada a los estándares definidos por el Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica, Caja Costarricense del Seguro Social, INEC y el Tribunal Supremo de Elecciones, con el propósito de simplificar, automatizar y acelerar los trámites para la gestión y control de la inscripción de los Certificados de Defunción ante el Registro Civil. Esta permite agilizar el proceso a través de la reducción de los tiempos de inscripción de las defunciones, por parte de los médicos autorizados, mediante un formulario digital o sistema desde las instituciones hospitalarias, depósitos judiciales o los lugares de la defunción.
- **Registro de Partidos Políticos:** A partir del año 2019 se pone a disposición un sistema que automatizará los procesos del Departamento de Registro de Partidos Políticos, de tal forma que permite la ejecución de las siguientes actividades:
  - Registro de Partidos Políticos;
  - Fiscalización de Asambleas;
  - Inscripción de Candidaturas;
  - Generación de Documentos;
  - Acceso a los partidos políticos a la información registral
  - Asignar la posición de los partidos políticos en la papeleta (sorteo).

Este sistema brinda herramientas en línea, tanto al departamento de Registro de Partidos Políticos como a los Partidos Políticos que permiten agilizar, sistematizar y digitalizar el proceso de registro de partidos políticos que abarca: las fases de constitución renovación, fusión, transformación de partidos políticos,

fiscalización de asambleas, inscripción de partidos políticos, inscripción de candidaturas y cancelación de partidos políticos. Lo que mejora el proceso de recepción de trámites realizados por los partidos políticos y potencia los servicios en línea que presta el T.SE a los partidos políticos por medio del uso de la tecnología.

- **Asesores Electorales:** en el año 2018 se desarrolla un sistema que permitió al Programa de Asesores Electorales (PAE) realizar la integración e instalación de las Juntas Electorales. Este sistema facilita a los Partidos Políticos el ingreso y seguimiento de los miembros propuestos para las Juntas Electorales, también mejora y agiliza el proceso para la integración e instalación de las Juntas Electorales y brindar herramientas tanto al Programa de Asesores Electorales como al Asesor Electoral para la administración y control de las tareas asignadas.
- **Sistema de Reclutamiento de Personal:** Este sistema se implementó en el 2019 y permitirá realizar en modo línea la prueba de conocimientos que la Institución le aplica a la mayoría de los oferentes que optan por algún puesto vacante, entregándoles de una vez el resultado obtenido de la prueba. Permite mejorar y agilizar la configuración de las pruebas que se aplicarán
- **Repositorio Nacional de Identificación Biométrica:** Facilidad tecnológica diseñada en el año 2019 a través de un plan piloto para un grupo determinado de instituciones del sector público a saber el Poder Ejecutivo, instituciones del gobierno Central, Poder Judicial y CCSS, que permite agilizar los trámites y servicios que brindan las citadas instituciones del sector público a las personas costarricenses, en tanto podrán identificarlas mediante el cotejo en línea de sus huellas dactilares, por medio de una plataforma confiable, ya que cuenta con casi cuatro millones de ciudadanos que se registran de forma automática en el momento de solicitar su cédula de identidad.

A partir del año 2018 el DTIC también participa activamente en el desarrollo que se gesta desde la DGET para el plan piloto del Servicio de Identidad Biométrica, con el fin de implementar dicho servicio a clientes externos, siendo que es a

partir del año 2019 que el mismo inicia a formalizarse a través de convenios / cartas de entendimiento suscritas por el Superior con las entidades interesadas y autorizadas para ello, siendo que el DTIC asume el rol de contraparte técnica para la prestación del nuevo servicio de verificación de identidad en línea a través de las huellas dactilares, el cual se tiene planificado integrar y ampliar el servicio de reconocimiento facial para el alcance del concepto de identificación digital de los ciudadanos costarricenses.

- **Cambio de motor biométrico (AFIS-ABIS):** en el año 2020 se realizó el cambio de motor biométrico lo que emite la captura de las 10 huellas y reconocimiento facial. Este nuevo motor va a permitir que se identifique de manera más eficiente al ciudadano, para garantizar que es la persona quien dice ser al momento de la entrega de su cedula de identidad.
- **Sistema de citas:** Este aplicativo fue incorporado en nuestra plataforma a partir del año 2020 y permite a los usuarios del servicio de Opciones y Naturalizaciones, solicitar en línea una cita para ser atendido. Por lo que evita las aglomeraciones de personas en Oficinas Centrales del TSE y el usuario puede realizar su gestión en línea y tener la certeza de que va a ser atendido sin hacer largas filas.
- **Portal de Trabajo Remoto no Habitual por Objetivos:** Esta plataforma se pone a disposición en el año 2020 y permite publicar servicios web hacia afuera del TSE, con el fin de que sea utilizada por el personal para acceder a las carpetas compartidas en servidores de archivos, así como a los siguientes servicios: Intranet; Service Desk, Correo por medio de OWA, Aplicaciones especialistas TI. Este portal permite al usuario poder realizar sus funciones desde su casa ya que cuenta con las herramientas necesarias para llevarlo a cabo como si estuviera de manera presencial.

Por otra parte, indicar que se dispone de servicios que se pueden acceder desde la casa como:

1. La herramienta SKY: para la comunicación y se pueden hacer reuniones por medio de llamadas telefónica, video llamadas, compartir escritorio y otros con personal de la institución.
  2. La herramienta ZOOM para que se realicen reuniones virtuales tanto con personal interno como externo.
  3. Aplicaciones Cliente – Servidor, versión de escritorio remoto (RDS): se publican aplicaciones como MADRE, REINA, Consultas complejas, la Inscripción de Partidos Políticos, entre otras. Por lo que estas y también el SINCE se puede acceder por medio del Portal de forma remota para que los usuarios puedan realizar sus funciones desde sus hogares.
- **Plataforma VIVO:** Se implementa en el año 2021, para la administración de datos sobre investigadores y especialistas en el área de democracia y elecciones, lo que permitirá:
    - Facilitar la búsqueda de información.
    - Facilitar el acceso a la información.
    - Estandarización en el formato de datos, lo que permite a los usuarios vincular múltiples tipos de información según sus necesidades.
    - Proporcionar acceso constante a datos correlacionados.
    - Proporcionar una visión integrada del trabajo académico de la institución.
    - Facilitar la administración del conocimiento.
    - Divulgación de estudios y publicaciones.
  - **Reimpresión de Cédulas de Identidad:** este servicio se implementó en 2021 y permite al usuario solicitar una reimpresión de su cédula por medio de un servicio que se encuentra en la página WEB y el documento de identidad se le entrega por la empresa Correos de Costa Rica. Este servicio le permite al usuario realizar el trámite desde su casa sin tener que trasladarse a las oficinas del TSE, para solicitar su cédula o para retirar el documento, ya que se le entrega en el lugar que solicito, por lo que, le ahorra tiempo al usuario y no tiene que salir de su casa.



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

La gestión de la suscrita desde que se ostenta la titularidad del cargo ha mostrado un alto grado de participación y responsabilidad activa en temas de cercana memoria en lo que corresponde a la primera etapa ya mencionada, siendo los más destacables los siguientes:

- Como labor y logro relevante, cabe señalar que se continuó brindando y aplicando el conocimiento y experiencia adquirida para la depuración, ajustes y mejoras del SINCE, generando de manera paralela una transferencia de conocimiento para la especialización de nuevo recurso humano ubicado en la Sección ISTI y que se encuentra a cargo del soporte y mantenimiento de este sistema.
- La continuación de los proyectos de capacitación del personal, principalmente, ubicado en el área de desarrollo de sistemas, con el fin de ubicarlos en la posición necesaria para afrontar los nuevos proyectos que surgieron para la modernización, ajuste y cambio de sistemas sustantivos de la Institución.
- Desde el año 2013 que el TSE completa y logra el objetivo de lograr certificarse con la Norma ISO 9001 y la ISO/TS 17582 de Calidad, con la creación a lo interno y en paralelo del Órgano Técnico de Calidad y la instauración del Sistema de Gestión de Calidad, así como respuesta y producto a las Auditorias de Calidad efectuadas, el DTIC logró brindar atención y cumplimiento al 100% a las observaciones planteadas por el mismo para la corrección, prevención y mejora respecto a situaciones y actividades propias de la gestión departamental, incluso, de manera conjunta con algunas de vinculación con sus Secciones adscritas, siendo que dentro de dicho proceso que se mantuvo formalmente hasta el año 2017, se brindó respuesta satisfactoria a las mismas, instaurando como parte de las buenas prácticas el enfoque de calidad y orientación a los servicios directos que emanan del Departamento (desde la línea de apoyo institucional) tanto para



los usuarios internos como usuarios externos, en su categorización con clientes directos de los procesos internos propios de la continuidad del negocio institucional, principalmente, respecto a los procesos sustantivos registrales a nivel civil (procesos de inscripción de hechos vitales de nacimientos, matrimonios, defunciones, paternidad responsable, legitimaciones, reconocimientos, actos jurídicos y otros), así como registrales a nivel de electorales (procesos y productos propios de la cédula de identidad, carta de naturalización, traslados de domicilio electoral, emisión del Padrón Nacional Electoral, Padrón Registro Fotográfico, certificaciones electorales a partidos políticos y otros).

- La actualización de los Manuales de Procedimientos del DTIC y de revisión de los propios a las Secciones adscritas, con el fin de mejorar los procesos internos de prestación de servicios y de cumplimiento de normativa y buenas prácticas emitidas por los entes contralores y auditores, con lo cual generó una mejor identificación y compromiso del recurso humano respecto al cumplimiento de sus roles, tareas, actividades y funciones según sus respectivos puestos, identificando e integrando el análisis de valoración de riesgos en cada una de las actividades de los procedimientos, para su definición dentro de parámetros de calidad, confiabilidad y mejora.
- Actualización y aplicación de los lineamientos de mejora continua según establece y solicita la Unidad de Control Interno para la gestión administrativa y la rendición de cuentas según la responsabilidad y obligaciones respecto a la administración y uso de recursos públicos, aplicando su cometido en el quehacer departamental, a través del cumplimiento de las recomendaciones y buenas prácticas afines a los estándares de calidad, eficiencia y confiabilidad en la función pública.
- Participación activa dentro de primera etapa en mención, dentro del rol de órgano Fiscalizador (previo al nacimiento de la UFEC) y, posteriormente, como Contraparte Técnica dentro de la ejecución e implementación contractual de

bienes y servicios T.I., de alto impacto a nivel institucional por su significado en la operación funcional de los servicios sustantivos del TSE, así como por su significado por alto contenido presupuestario, dentro de los importantes, se puede citar la contratación de la solución para la implementación del Centro de Personalización del Documento de Identidad, como parte del proceso de modernización y expedición de la cédula de identidad, el cual tiene actual vigencia.

Todo lo anterior de conformidad y según cumplimiento de metas y objetivos definidos dentro de los respectivos Planes Operativos Anuales aprobados para el DTIC en los años de gestión de la suscrita, con las directrices institucionales en materia de Planificación Operativa Anual (POA), según consta en los respectivos registros de la Dirección Ejecutiva, en razón del seguimiento y monitoreo que brinda al respecto año con año a todas las unidades administrativas del TSE.

#### **2.4.2. Refiérase a la integración en Comisiones**

En orden cronológico desde la ocupación del puesto de cita, la suscrita ha demostrado un alto compromiso y activa participación en diversas comisiones o comités de trabajo interno, incluso, de constitución y conformación interinstitucional, para diversos cometidos relacionados con las funciones del DTIC, donde se requería el criterio experto en el campo de las T.I.

#### **Comité Asesor de Tecnologías de Información:**

Constituía una instancia técnica interna para la alta gerencia del TSE, donde el DTIC brindaba asesoría para la definición y administración de los sistemas, equipos, recursos humanos y sus respectivos contenidos presupuestarios requeridos por la Institución para el desarrollo de sus servicios y funcionamiento interno, brindado el respectivo apoyo a las decisiones sobre todo asunto estratégicos en cuanto a su

carácter o componentes de T.I., según alineamiento con la estrategia institucional, el establecimiento de prioridades de proyectos T.I., respecto a una racional, eficiente y eficaz atención de los requerimientos propios de las necesidades de las unidades administrativas del TSE.

La gestión del CATI hasta su existencia, cuando apareció la DGET, permitió y facilitó mediante esa rol de asesor en la materia T.I., la concreción de proyectos importantes para la institución como la renovación de varios componentes del sistema de cédula y avance en el proceso de modernización de componentes importantes de la plataforma tecnológica institucional, siendo que la figura de la Jefatura DTIC tenía un papel importante en la asesoría a la alta gerencia administrativa y ejecutiva del TSE, mostrando un aporte relevante a nivel estratégico para la toma de decisiones en el rumbo institucional, en lo concerniente a la ejecución de los diversos proyectos informáticos según los planes estratégicos aprobados por el Superior, generando los correspondientes criterios técnicos.

### **Comité Técnico de Transmisión de Datos**

El Comité Técnico de Transmisión de Datos, instancia que surge para el apoyo directo al Programa de Transmisión de Datos y a la misma Comisión de Transmisión de Datos, desde su existencia ha contado con la participación de la Jefatura DTIC en su rol de coordinación técnica en compañía de las Secciones adscritas, para el diseño, gestión y definición de requerimientos técnicos para la implementación de toda la plataforma tecnológica, así como de la correspondiente logística, para llevar a cabo y asegurar las condiciones técnicas para cumplir y asegurar la transmisión y recepción de los resultados electorales desde los respectivos Centros de Votación y correspondientes Juntas Receptoras de Votos a lo largo y ancho del país, así como desde las ubicadas fuera de las fronteras nacionales hacia nuestra sede central en San José, todo ello desde los últimos procesos electorales presidenciales y municipales.

Se continúa llevando una labor destacable desde la línea de apoyo en que se encuentra el DTIC, con gran protagonismo en la fase de estudio de novedades tecnológicas para cumplir con los estándares de calidad, seguridad, confiabilidad y eficiencia, a través de las herramientas que ofrece los proveedores de bienes y servicios T.I.

De tal forma, que desde la ocupación en propiedad del puesto de Jefatura DTIC, se han atendido con éxito los siguientes procesos electorales:

- 2010 Elecciones Presidenciales.
- 2012 Elecciones Municipales.
- 2014 Elecciones Presidenciales.
- 2016 Elecciones Municipales.
- 2018 Elecciones Presidenciales.
- 2020 Elecciones Municipales.

Y actualmente se atiende la preparación y organización de las Elecciones Presidenciales 2022, llevando el liderazgo en dicha labor para cumplir con el objetivo primordial de procurar que el resultado de las votaciones se reciba, transmita y procese en el menor tiempo posible, bajo las premisas de seguridad y confiabilidad, al que está acostumbrada la ciudadanía, los medios de comunicación, los partidos políticos y demás entes vivos de la comunidad nacional e internacional, cuyo reconocimiento en ese sentido representa un alto compromiso para continuar cumpliendo con las mejoras que brinda la tecnología.

### **Comité Ejecutivo del Plan Estratégico Institucional CEPEI**

La Jefatura DTIC ocupaba un puesto dentro del Comité Ejecutivo del Plan Estratégico, donde colaboraba y asesoraba a la Dirección Ejecutiva en la formulación del plan estratégico institucional, brindando el respectivo seguimiento a los proyectos

que se formulaban y ejecutaban, siempre desde la línea orientadora de la visión y misión institucional; en él se participaba en el estudio y análisis preliminar de asuntos relativos a la planificación estratégica y sus componentes o soporte en las tecnologías de información, siendo que se tuvo participación hasta el año 2011, con la creación de la DGET; dicho Comité fue sustituido luego en el año 2014 por el CDIR.

Producto del esquema instaurado a nivel institucional en materia tecnológica según las regulaciones existentes, se orientan los esfuerzos en un mismo norte, motivo por el cual evaluación periódica que realiza el DTIC y las diferentes instancias administrativas según sus competencias, originan la evaluación del cumplimiento de los objetivos y las metas fijadas por el Tribunal en el Plan Estratégico Institucional y el correspondiente Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, por consecuencia se logra la integración y armonía, de las metas establecidas a nivel departamental en el Plan Operativo Anual del DTIC con los planes institucionales, a través de la participación o vinculación que se define para muchos de los proyectos que se impulsan a nivel institucional, principalmente, en lo que concierne a la protección de datos y aseguramiento de la continuidad de los servicios sustanciales de la Institución, como parte de los objetivos de la automatización de procesos y de la digitalización de los servicios institucionales, así como continuar avanzando en la integración tecnológica a nivel de las entidades estatales.

### **Comisión de Gobierno Digital**

Esta Comisión de Gobierno Digital, tiene su origen desde el año 2006 en el TSE, según su antecedente en sesión ordinaria del N° 134-2006 del 6 de junio del 2006, teniendo como objetivo el valorar y recomendar al Tribunal lo pertinente sobre la propuesta de su participación como autoridad certificadora digital acreditada en Costa Rica, de lo que se han derivado otros proyectos relevantes y vinculantes para la Institución como producto de la dinámica y entorno que impacta al TSE en cuanto a su quehacer cotidiano, pero ahora desde una perspectiva de intereses interinstitucionales

comunes; siendo aquí que el DTIC a través de su Jefatura ha debido desarrollar una participación activa para el alineamiento de objetivos comunes, así como para emitir su criterio experto respecto a los procesos internos e insumos de interés a dichos colectivos, evidencia de dichas acciones empezaron a visualizarse en la mejora y desarrollo del sitio web institucional, por citar un ejemplo.

Se ha mantenido control estricto sobre las funciones que han surgido producto del desarrollo institucional y que están orientadas a la participación técnica que se brinda a los estudios institucionales de carácter tecnológico, a los procesos de contratación administrativa, a nivel de la elaboración de carteles y de la fiscalización de la ejecución contractual, así como la participación que se tiene en el proceso de ejecución de esos proyectos tecno-informáticos, de forma tal de buscar la armonía y el enfoque que se planteaba desde los objetivos de esta Comisión de Gobierno Digital.

### **Comisión de Ética y Valores TSE**

La suscrita participó en representación de la DGET dentro de la Comisión de Ética y Valores TSE, cuando ésta retomó de manera activa funciones a nivel institucional, entre el 2013 y el 2016, durante dicho período se realizó un proceso de sensibilización a la población laboral a través de una serie de actividades como charlas, cines foros e, incluso, se auspició la actividad anual de la Comisión Nacional de Valores donde se integran a todas las comisiones de ética y valores del sector institucional público; con lo cual se retomó la temática de manera más activa dentro de la Institución, en momentos que la afectación por casos de corrupción en el Sector Público hace mella en la imagen y percepción de las instituciones públicas, lo que obliga a mayores esfuerzos para recalcar los valores y principios del TSE en el conglomerado de la población laboral, de manera preventiva así como de manera correctiva a través del marco normativo al que se expone la no atención de los mismos.

### **Comité Técnico de Implementación de Interoperabilidad en el Sector Público,**

Dicho Comité Técnico de Implementación de Interoperabilidad en el Sector Público, es coordinado desde el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en el cual también participan representantes del Poder Judicial, Banco Central de Costa Rica, Caja Costarricense de Seguro Social, Ministerio de Hacienda y el propio MICITT. Como parte de los esfuerzos de interoperabilidad, para la integración de sistemas de las instituciones del Sector Público, como las mencionadas a fin de enlazar la intercomunicación directa para la conveniencia funcional y presupuestaria, según los intereses y beneficios para una mayor eficiencia en la gestión institucional. Siendo que la suscrita en la función de Jefatura DTIC fue designada por el TSE y la misma DGET a participar en las sesiones de trabajo y análisis respecto a los aportes que puede brindar el TSE, así como en los criterios técnicos requeridos a los planes y objetivos del mismo.

### **Comisión Institucional NICSP**

El TSE adquirió el compromiso y obligación de adoptar la normativa NICSP para su implementación en las prácticas contables y presupuestarias propias de su gestión institucional, para lo cual se designó en año 2020 parte de la DGET a la Jefatura DTIC, conforme al oficio DCN-1527-2020, para participar y generar los respectivos criterios técnicos para avanzar en dicho objetivo, participando con el Departamento de Contaduría de la Dirección Ejecutiva, Departamento Legal, Departamento de Recurso Humanos, el Departamento de Ingeniería y Arquitectura y el Departamento de Proveeduría, actualmente se trabaja en aspectos pendientes para el cierre de brechas para el alcance de su implementación, como parte de las obligaciones y objetivos que tiene el TSE conforme a las tendencias que marca el norte del aparato estatal.



### **2.4.3. Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo (si procede)**

Más allá de la labor señalada en el punto anterior, el ocupar el puesto de Jefatura DTIC siempre ha generado la obligación ineludible de participar en un sinnúmero de grupos y equipos de trabajo para una amplia diversidad de temas que van surgiendo de manera constante, donde se requiere contar por parte de las unidades administrativas de la Dirección Ejecutiva, DGET, TSE, del criterio y aporte técnico para apoyar diversas iniciativas que surgen de esa dinámica político, social y económica que la Institución tiene la obligación de brindar respuesta y cumplimiento, muchas veces a la luz de la correspondiente normativa, que plantea retos en cuanto a los productos y proyectos que emanan de la misma y que igualmente, deben ser atendidos, resueltos y/o puestos en producción en tiempos y fechas límite definidas, es decir, en condiciones de presión y estrés respecto a los resultados requeridos.

Algunos ejemplos donde la participación de la Jefatura y demás funcionarios del DTIC ha sido necesaria fue la integración en su fase inicial del equipo de trabajo para la atención del Modelo de la Arquitectura de la Información, la atención del tema de las Normas ISO de Calidad en la coyuntura de cuando el TSE de manera reciente enfocaba esfuerzos para ello, incluyendo, el enfoque en los procesos informáticos, tema el cual ha ido en armonía y complemento con equipos de trabajo para las Normas Técnicas de la CGR, así como del grupo de trabajo para generar una propuesta para Teletrabajo para modalidad 4/3, que posteriormente se replanteó para la modalidad de Trabajo Remoto no habitual por objetivos, ellos a nivel interno; mientras que a nivel interinstitucional, se pueden mencionar equipos de trabajo para el apoyo a varias Direcciones del TSE, por ejemplo, para la atención de requerimientos del Ministerio de Justicia y Paz, atención de requerimientos de la Dirección General de Migración y Extranjería, Gobierno Digital, con el Banco Central de Costa Rica, normalmente como apoyo y respuesta al análisis técnico requerido por la Dirección General del Registro Civil, Dirección General de Registro Electoral, Departamento Legal y otras unidades administrativas, para temas que significan compromisos adquiridos y que se encuentran

dentro del enfoque institucional y que, por ende, conllevan relevancia estratégica según su grado de importancia y prioridad.

Cabe diferenciar las labores en que el DTIC, a través de la Jefatura, ha debido asumir una posición pro activa, por ejemplo, ante la coyuntura que ha representado la aparición de la pandemia por COVID 19, particularmente, en respuesta a las medidas preventivas que ha tomado la Institución desde Marzo del 2019 a la actualidad, en el sentido de apoyar la generación de medidas de emergencia para mantener la continuidad de servicios TSE, ante la necesidad de generar alternativas para principalmente adaptar y aplicar las herramientas tecnológicas disponibles para la implementación de la modalidad del Trabajo Remoto por Objetivos, al cual se ha debido acoger por la mayoría de la población laboral del TSE, incluso, realizando el análisis para la adquisición de herramientas adicionales que puedan complementar y adaptarse a la plataforma tecnológica en que se sustentan los servicios y productos institucionales, en procura de facilitar estas labores y planes de trabajo.

Por lo tanto, siguiendo la línea de acción definida desde la DGET, se han realizado acciones para impulsar y fortalecer la plataforma tecnológica, a través de medidas adoptadas para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios institucionales, coordinando toda una serie de actividades a través de las Secciones adscritas, donde el grado de coordinación, supervisión y seguimiento a las mismas, ha permitido llevar con éxito el objetivo principal señalado, así las cosas se han realizado labores y acciones propias para la implementación de la disposición y uso de la publicación de los servicios web para los funcionarios y para la ciudadanía, mediante el aprovechamiento y optimización de los servidores y demás componentes de la infraestructura y plataforma tecnológica disponible. Por lo tanto, se desarrollaron portales internos donde se publican los aplicativos y servicios que pueden ser accedidos por los funcionarios internos con el fin que puedan realizar sus tareas cuando se encuentran laborando por medio del Trabajo Remoto por objetivos desde sus hogares.

#### **2.4.4. Vinculación con acciones estratégicas PEI / PETI.**

Se ha podido denotar en los puntos anteriores la vinculación del DTIC con la temática de los PEI y PETI en las últimas dos décadas dentro del TSE, de manera directa o indirecta a través de sus Secciones adscritas, sin embargo, actualmente no se tiene asignación o responsabilidad directa asignada a la Jefatura DTIC para alguna acción estratégica en particular.

El factor o componente T.I. es inherente dentro de la definición, formulación e implementación de los Planes Estratégicos Institucionales (PEI), evidenciado en su alineamiento e integración con los respectivos PETI, donde se resume el interés por parte del TSE por sacar provecho optimizando los beneficios y avances tecnológicos para la mejora en calidad y extensión en la cobertura de los servicios institucionales en beneficio de sus usuarios internos y externos.

Pero puntualmente, en este momento el DTIC y su Jefatura no tiene asignada en responsabilidad de manera directa ningún proyecto PETI o alguna Acción Estratégica particular, que deba o pueda mencionarse en este apartado, más allá que mantener su compromiso y apoyo a la estrategia institucional para la optimización y modernización de los servicios que demandan los usuarios internos y externos, a través del oportuno acceso y disposición de las herramientas tecnológicas necesarias que permitan la automatización de procesos y ampliación de la cobertura de los mismos.

#### **2.4.5. Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto**

Ninguna por mencionar actualmente.

#### **2.5. Administración de Recursos Financieros (si los administra)**

Respecto al tema de administración de recursos financieros, a nivel DTIC desde la ocupación como titular del puesto de Jefatura, la función ha tenido vinculación directa con la definición, estudios y análisis de herramientas y servicios T.I. requeridos para procurar el mejor rendimiento en cuanto al logro de metas y objetivos institucionales

que han requerido el apoyo, conocimiento y experiencia técnica, de modo de cumplir con la función de asesoría al respecto a las unidades tomadoras de decisión, pero no se ha debido fungir con la responsabilidad directa de administrar recursos financieros, más que velar por la correcta y eficiente ejecución a nivel de control de jornadas extraordinarias laborales y criterios técnicos sobre la recepción de servicios o bienes T.I., en el proceso de trámite de facturas, es decir, la participación de la Jefatura DTIC ha sido limitada a la fiscalización y verificación de la correcta ejecución presupuestaria a nivel de los recursos que se solicitan aprobar dentro de los Programas Operativos Anuales (POA).

Desde el DTIC no existe disposición en la administración de recursos financieros, más allá de los que son aprobados por el Superior y comunicados cada año por la Dirección Ejecutiva, previo análisis y justificación técnica, esto principalmente a que el rol de fiscalización contractual en cuanto a la ejecución e implementación, tal como se indicó líneas atrás, fue trasladada a la UFEC. Se colabora directamente en una labor interdepartamental que lidera la DGET en comunicación o línea directa con la Dirección Ejecutiva y sus dependencias vinculadas, realizando un monitoreo y seguimiento de apoyo mes a mes durante cada ejercicio presupuestario anual respecto al correcto y puntual proceso de contratación de bienes y servicios T.I., es decir, principalmente, velando que sea efectivo en tiempo y concreción de dichas compras.

A nivel DTIC, el margen de firma de facturas por ejecución contractual se ha reducido actualmente a dos facturas de servicios continuados (mensuales) por conexión Enlace Internet C2287-085 para el TSE y para la conexión RNET para Oficinas Regionales, ambos servicios con Radiográfica Costarricense, S.A. (RACSA) para los cuales se mantiene fiscalización directa sobre la correcta y oportuna prestación de los mismos. Ocasionalmente, se colabora con análisis de razonabilidad de precios para los procesos de análisis de contratación de recursos tecnológicos de considerable presupuesto que se gestionan desde las Secciones Técnicas, pero salvo lo anterior, al igual que la mayoría de jefaturas de unidades administrativas, su vínculo con temas presupuestarios se concentra en el puntual cumplimiento de recepción y verificación de

los recursos aprobados en el POA, sea, entonces, el recibo y, eventualmente, visado de las facturas por prestación de servicios relacionados con tecnología o informática.

## **2.6 Pendientes**

A la fecha, dentro de los pendientes que existen dentro de la gestión que realiza la Jefatura DTIC, recae el interés total por cumplir con éxito el objetivo inmediato de la atención del mandato constitucional esgrimido en sus artículos 99 al 104, enfocando sus esfuerzos en la organización y realización del proceso de Elecciones Presidenciales programadas para el mes de Febrero 2022, sin menoscabo de las labores ordinarias propias a la prestación de los demás servicios sustantivos.

A este momento desde la Coordinación Técnica del Comité Técnico de Transmisión de Datos, el grado de avance respecto a dicho objetivo es alto, en cuanto a la planificación de actividades para este Programa Electoral, sin embargo, la prioridad en cuanto a mancomunar esfuerzos es imperativa, por el impacto que en su conjunto significan no solo para la imagen institucional, sino para mantener la confianza, seguridad y garantía que la ciudadanía tiene al respecto hacia el TSE, sin mencionar el alto reconocimiento y prestigio que se ha alcanzado ante la comunidad internacional.

Adicional a este trascendental punto, se hace hincapié a brindar cumplimiento fiel a los cronogramas de trabajo establecidos por la Institución dentro de la cartera PETI 2019-2024, dado que conllevan respuesta a necesidades definidas desde el análisis profundo interno realizado de manera conjunta con los tomadores de decisión, mandos gerenciales, mandos medios y demás actores institucionales, para mantener la continuidad al enfoque de mejora en la calidad de los procesos propios de los productos y servicios TSE respecto a los clientes internos y externos, en cuanto a la eficiencia, accesibilidad y satisfacción de sus necesidades.

De igual forma, no desatender el seguimiento a los estudios pendientes de concluir y a la concreción de los proyectos en marcha en materia T.I., propios del diseño, construcción e implementación de sistemas que respondan a esas necesidades

internas, así como las que corresponden a las de los usuarios externos, a través de la generación de alternativas como lo es, particularmente, a través de la venta de servicios no esenciales, para lograr ese acercamiento a las demandas de la ciudadanía, mediante el redoble de esfuerzos en los aspectos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico, como parte de esa gestión integral en T.I., según devengan de los ejes estratégicos que establezca la DGET en cuanto a función y obligación respecto al apoyo de la gestión TSE.

## **2.7. Sugerencias que se aportan**

Dentro de las sugerencias que desde la perspectiva personal considera la suscrita se pueden humildemente plantear, desde el conocimiento y experiencia desarrollada, a lo largo del ejercicio y desempeño del puesto de Jefatura DTIC, se considera necesaria continuar brindando participación amplia en la gestión DGET, con el propósito de mantenerse informada de manera actualizada, a través de una comunicación efectiva y constante, que permita mantener una retroalimentación en las acciones y actividades no solo del corto o inmediato plazo, sino de lo que se proyecta en el mediano y largo plazo, con el fin de armonizar esfuerzos, respecto a la claridad de lo que se procura alcanzar y lograr.

Ciertamente, la premisa de la limitación de recursos es una constante que debe existir conciencia, pero no está de más subrayar la necesidad de lograr o mantener, aunque sea de manera paulatina, la inversión en el recurso humano, su capacitación constante, para con ello fundamentar los ideales de innovación que exige el desarrollo tecnológico institucional, como respuesta a la dinámica político, social y económica en que se contextualiza el quehacer institucional.

Definitivamente, lo anterior debe conllevar una labor seria y responsable en lo que concierne a la priorización de los objetivos estratégicos que se establezcan, mediante un profundo análisis integral que permita la óptima y eficiente administración de recursos humanos, presupuestarios y tecnológicos para una visión realista de la

capacidad con que se cuenta para el logro eficiente de metas y objetivos, donde se permita al DTIC y sus Secciones continuar brindando un aporte real, como medio o herramienta útil de apoyo en ese trabajo continuo.

Por lo tanto, capacitación, comunicación efectiva a nivel vertical y horizontal, claridad de objetivos, metas según priorización analítica, permitirán continuar con los logros necesarios en cuanto al desarrollo e innovación tecnológica como base para la mejora de los servicios institucionales, mediante una plataforma e infraestructura moderna en hardware y software, con la mejora en el desarrollo de aplicaciones informáticas robustas, confiables y seguras.

Con respecto a la atención de la generación de nuevas Normas T.I. de cumplimiento para el Sector Público, en razón de que las actuales Normas Técnicas para la gestión T.I. emitidas por la Contraloría General de la República, tienen su vigencia hasta finales del mes de Diciembre del presente año, siendo que se debe contar con un nuevo marco para la implementación y gestión de las TI que sea aprobado por el TSE, línea sobre la cual surgió de manera reciente el acuerdo del Consejo de Directores comunicado en el oficio N° CDIR-0322-2021, que plantea aprovechar y realizar una revisión integral de lo existente para su respectiva actualización y adaptación a la realidad institucional.

De igual forma, como parte de la decisión del Superior de preparar un marco alternativo ante la derogatoria de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las TI, emitidas por la Contraloría General de la República desde el año 2007, se estima conveniente esperar el producto que surja de parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICITT), respecto a la emisión de la nueva normativa para la competencia y gestión de las Tecnologías de Información dentro de las entidades de carácter público, con el propósito de ver qué puede adoptarse para enriquecer el nuevo Marco de Gestión de las T.I., analizando dónde se encuentra la Institución y hacia dónde quiere llegar, considerando de igual forma aspectos de riesgos de T.I., y demás análisis



integral a efectos de minimizar las brechas enmarcadas en las dimensiones estratégicas institucionales.

### **3. OBSERVACIONES**

A nivel DGET y obviamente, de parte del DTIC cabe señalar como aspecto relevante seguir aplicando la mejora continua para garantizar la efectividad de los procesos de TI.

# ANEXO No. 1

## Guía para la autoevaluación de control interno

N° DTIC-0433-2020, N° DTIC-0008-2021 y N° DE-2278-2021 con sus respectivos  
adjuntos

# ANEXO No. 2

## Inventario de bienes

Como complemento de la presentación del citado informe y como parte de las actividades relacionadas con el Sistema de Control Interno, mediante oficio N° DTIC-0376-2021 se remitió al Departamento de Proveduría el pasado 30 de setiembre, la justificación de diferencia de Inventario de Activos 2021, correspondiente a los bienes que se encuentran físicamente en el DTIC, mismos que se pueden visualizar en el anexo n.º 2. No omito indicar que se envió nota con la justificación de los bienes que se encuentran en poder del DTIC, debido a que por años se ha venido trabajando con un inventario que ha presentado errores en el Sistema Informático de Proveduría (SIP), por ello se realiza la justificación de los mismos.

Se adiciona el oficio DTIC-0401-2021 del 14 de octubre del año en curso, correspondiente al tema de cita.