



INFORME FINAL DE GESTION
Licda. Carmen Nuria Campos Jara

INFORME FINAL DE GESTION

CARMEN NURIA CAMPOS JARA
OFICINA REGIONAL EN HEREDIA

Enero, 2015



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

Contenido

1. Presentación	3
2. Resultados de la gestión.....	3
2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a su cargo	3
2.1.1. Descripción de la unidad.....	3
2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura.....	6
2.2. CAMBIOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERIODO DE SU GESTIÓN	9
2.3. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO- ANEXAR (AUTOEVALUACIÓN(ES)).....	9
2.4. PRICIPALES LOGROS ALCANZADOS	9
2.4.1. Propios de la unidad administrativa	9
2.4.2. Refiérase a la integración en Comisiones	9
2.4.3. Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo	9
2.4.4. Acción estratégica	9
2.4.5. Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto.....	9
2.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.....	9
2.6. Pendientes	9
2.7. Sugerencias que se aportan.....	9
3. OBSERVACIONES	9
3.1. Mis ausencias.....	9
4. ANEXOS	9
LA GESTIÓN	9



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

1. Presentación

En cumplimiento de lo que establece la Ley de Control Interno, en su artículo No. 12, inciso e) “Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano respectivo a su sucesor ” de igual forma la Circular No. STSE-0083-2009 emitida por Superior en sesión No. 120-2009, y las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su Gestión, emitida por la Contraloría General de la República, procedo con el informe que me corresponde visto el traslado interino que dicto el Superior en sesión No. 132-2014 del 23 de diciembre del 2014 al puesto de Profesional en Gestión 2 en la Dirección General del Registro Civil, a partir del 01 de enero del 2015, a continuación informo:

El Superior me traslado en el mismo puesto de Profesional de Gestión 1, de forma interina a la Oficina Regional en Heredia el 07 de agosto del 2012, en sesión ordinaria No.- 066-2012, a partir del 01 de setiembre del 2012.

2. Resultados de la gestión

2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a su cargo

2.1.1. Descripción de la unidad

▪ Departamento Civil:

- Inscripciones: declaraciones de nacimientos, mayor de 10 años, ocurridos en el hogar, en el extranjero y en el Hospital.
- Declaraciones de defunciones ocurridas en el hogar, en el Hospital y recepción de declaraciones recibidas por médicos y fuerza pública.
- Certificar hechos vitales:
- Entrega de certificados emitidos de forma inmediata.

INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Solicitudes de certificados a Oficinas Centrales
- Solicitudes y entrega de certificados por internet.

- **Actos Jurídicos:**
 - Ocurros, reconocimientos recepción de ejecutorias,
 - Solicitudes de cancelación por posible doble inscripción, y rectificaciones
 - Opciones y Naturalizaciones: recepción de solicitud de naturalización, notificaciones y rehabilitaciones, y explicación de seguimiento de expedientes
 - Aplicación de la Ley 8101 de Paternidad Responsable: solicitud, notificaciones y estudio de seguimiento.
 - Recepción de declaraciones de matrimonio civil, católicos y matrimonios en el extranjero.

- **Tarjeta de Identidad de Menor:**
 - Confección y emisión de Tarjeta de Identidad de Menor.
 - Confección de caratulas, solicitudes de primera vez.
 - Confección de declaración jurada, cuando corresponda.

- **Departamento Electoral:**
 - Solicitudes de cedula, primera vez, duplicados y traslados electorales.
 - Recibo de cédulas de Sección de Cédulas, confrontar y archivar.
 - Entrega de cédulas por sistema.
 - Solicitud y traslado de cédulas a otras Oficinas Regionales, Consulados y Sede Central.
 - Servicio a domicilio para adultos mayores, y discapacitados.

INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Solicitudes de cuentas cedulares.
- Lectura de CD, actualizaciones del Padrón Electoral.
- Confección de caratulas para PV.
- Solicitudes de fotografías digitales y físicas.
- Devolución de cédulas mal confeccionadas
- Devolución de cédulas entregadas por Instituciones Públicas, olvidadas por los interesados.
- Devolución de cédulas de personas fallecidas o vencidas.

Los procedimientos se basan en el Manual de Procedimientos, de tal forma que detallo mis funciones:

- En cumplimiento a las políticas de ISO, instruir a todo el personal para que rotara en forma continua, fraccionado en periodos de 15 días, igual con el personal nuevo, capacitarlo de tal manera que atendieran con seguridad y de la mejor forma posible, para la satisfacción de los usuarios. Así como la lectura, estudio y aprendizaje de las nuevas políticas con todo el personal, y mantener un control del recibido de éstas.
- Emitir y firmar certificados y constancias de hechos vitales.
- Confeccionar oficios, autenticar o certificar las copias de documentos de identidad de extranjeros y otros requeridos para dar trámite o rehabilitar trámites en oficinas centrales.
- Evacuar consultas electorales a los representantes de diversas fuerzas políticas.
- Recepción de Actos Jurídicos: envío de ejecutorias, ocurso, correcciones internas.

INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Recepción de Inscripciones: envío y solicitud de matrimonios civiles y católicos, declaraciones de nacimiento y defunciones.
- Recepción de Naturalizaciones: solicitudes de opciones y naturalizaciones,
- Oficialía Mayor Civil : Solicitudes de certificaciones de hechos vitales, copia de expedientes.
- Oficialía Mayor Electoral: Solicitudes de certificados de cuenta cedular y fotos digitales.
- Padrón Electoral: solicitud de negativos físicos, envío de solicitudes cedulares.

2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura

- Dar seguimiento a lo establecido en el sistema de Control Interno.
- Coordinar las funciones y actividades relacionadas con oficinas centrales y otras oficinas regionales.
- Coordinar, supervisar y dirigir, los procedimientos de oficina, así como los Administrativos.
- Mantener una relación representativa e informativa con las Oficinas Pública y Privadas de la provincia.
- Confeccionar y mantener al día los informes, diarios, mensuales, anuales y otro informe solicitado por los superiores.
- Órgano Fiscalizador de los contratos de servicios que se contratan para la Oficina; visando las facturas respectivas antes de ser remitidas a la Contaduría para su correspondiente pago.
- Asistir a las capacitaciones convocadas por el Superior y compartir posterior, el aprendizaje con los compañeros de la Sede Regional.



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Asistir y participar a la convocatoria de Coordinación de Servicios Regionales o autoridades superiores, para la elaboración de programas nuevos o reformas a la legislación vigente, y compartir el aprendizaje posterior con los funcionarios de la Oficina.
- Elaborar y mantener actualizados los manuales de procedimientos, de políticas y otros instrumentos administrativos que brinde el apoyo para la gestión de Administración y buen Servicio al Cliente.
- Confeccionar las requisiciones de materiales y equipo para el excelente desarrollo de las funciones de la oficina regional, durante el siguiente cuatrimestre.
- Dar protección a los activos e instrumentos dotados a la oficina regional, tanto en la seguridad como en su conservación.
- Programar el servicio de cedulação a domicilio en la provincia.
- Apoyar a los funcionarios de la Fiscalía y O.I.J en los asuntos de competencia del Registro Civil, así como recibir denuncias a los interesados por suplantaciones.
- Comunicar a Actos Jurídicos, las posibles dobles inscripciones.
- Comunicar a la Secretaria General del Registro Civil. la posible bigamia, para iniciar el trámite correspondiente.
- Recibir declaración a los afectados, por celebración de matrimonios fraudulentos, y darle el tramite correspondiente.
- Realizar el plan de vacaciones de la Oficina.
- Supervisar y firmar oficios con documentos que se reciben para enviar a Oficinas Centrales, a tramite correspondiente.
- Recibir la correspondencia semanal que por medio de la Coordinación de Servicios Regionales, envían de Oficinas Centrales.



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Evacuar consultas de los usuarios que no quedan satisfechos con la información que les brindaron.
- Preparar el personal de ingreso nuevo, capacitándolo para la atención al público y conocimientos en general de la Institución.
- Planear y autorizar algún cambio por motivos de fuerza mayor, en las vacaciones de los funcionarios a cargo.
- Supervisar que los funcionarios estén listos para la atención al público a las ocho horas, con sus equipos e instrumentos preparados, buena presentación personal.
- Mover al personal en ausencia de alguno, según las necesidades del momento.
- Supervisar que los trabajos que se realizan en la Oficina por personal de Oficinas Centrales o contratados con particulares, se desarrollen de la mejor manera.
- Compartir lapsos en la atención al público junto con los colaboradores para la realización de trámites en el materia civil como en materia electoral, cuando la afluencia de público así lo exigiera.
- Supervisar salidas a la merienda y almuerzo.

INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

2.2. CAMBIOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERIODO DE SU GESTIÓN

2.3. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO- ANEXAR (AUTOEVALUACIÓN(ES))

2.4. PRICIPALES LOGROS ALCANZADOS

2.4.1. Propios de la unidad administrativa

2.4.2. Refiérase a la integración en Comisiones

2.4.3. Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo

2.4.4. Acción estratégica

2.4.5. Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto

2.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

2.6. Pendientes

2.7. Sugerencias que se aportan.

3. OBSERVACIONES

3.1. Mis ausencias

4. ANEXOS

LA GESTIÓN

▪ **Marco Legal:**

Todo servicio público está enmarcado en un contexto legal, el que nos ocupa, está formado por el siguiente cuerpo normativo:



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- ✓ Constitución Política de la República de Costa Rica
- ✓ La Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil N° 3504.
- ✓ Código Electoral Ley N° 8765 publicado el 02 de septiembre de 2009.
- ✓ Reglamento del Estado Civil.
- ✓ Ley General de la Administración Pública, número 6227 del 02 de mayo de 1978.
- ✓ Ley General de lo Contencioso Administrativo, reformada en 2008.
- ✓ Ley General de la Administración Financiera
- ✓ Código de Familia, Ley N° 5476.
- ✓ Código Municipal, Ley Número 7794
- ✓ Código Civil, reformado por la Ley N° 7020 del 06 de enero de 1986
- ✓ Reglamentos y disposiciones generales del T.S.E.
- ✓ Jurisprudencia emitida por la Sala Cuarta.
- ✓ Jurisprudencia emitida por el Tribunal Supremo de Elecciones.
- ✓ Ley de Control Interno.
- ✓ Ley de Opciones y Naturalizaciones
- ✓ Ley de Tarjeta de Identidad de Menor
- ✓ Reglamento de Órgano Fiscalizador
- ✓ Acuerdo firmado entre el Tribunal Supremo de Elecciones y Ministerio de Educación Pública.(emisión de constancias)
- ✓ Control de calidad, ISO.
- ✓ Ley de Paternidad Responsable.
- ✓ Código de la Niñez y adolescencia
- ✓ Reglamento Autónomo de Servicio.
- ✓ Etc.



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

Mi gestión en síntesis y los cambios

Como ya conocía la Sede Regional, me fue fácil ubicar las virtudes y debilidades. Un punto importantísimo es la falta de personal. Si bien es cierto a crecido el recurso humano, pero en esta sede, nunca será suficiente, pues el publico recurre en cantidades exageradas, y cuando nos visitan en menor cantidad, se debe aprovechar para mantener archivos al día, eliminando lo obsoleto y ordenando e ingresando lo nuevo. Además actualizarse con las políticas que en época cambiante hablamos de gran variedad. Por suerte se cuenta a la fecha con dos funcionarias que al cesar sus contratos, tomaron la decisión de quedarse en calidad de “meritorios”, gracias al interés de pertenecer a la familia electoral.

Acostumbre al personal a una reunión cada 15 días, martes después de las 16:15, de tal forma que ya no había que convocarlos, en estas reuniones se aprovechan más como un convivio, todo va fluyendo, y con la excepción de que exista un tema importante o una capacitación que transmitir, se toma más para retroalimentarnos entre todos. También los capacite con charlas de servicio al cliente, de la nueva ley de Opciones y Naturalizaciones, solicitudes de Certificados solicitados a San José, emisión de certificados de nacimiento de menores, formato recién cambiado, etc.

Igualmente cada 15 días, el Personal rota, quedando obligados a dejar sus quehaceres al día. Cualquier miembro de esta Sede Regional puede cubrir alguna ausencia en diversos puestos, incluso el Hospital.

Marque en el Nosocomio, que las funciones de la Registrador Auxiliar, eran competencia de éste y no del Registro Civil, pues en algunas ausencias de nuestra Registradora Auxiliar, parecía que no quería sustituirla.



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

Instar al equipo de trabajo para cubrir las Asambleas celebradas en esta provincia.

Tramite con el Jefe de Ortopedia del Hospital México, una segunda cirugía a la funcionaria Patricia Mayorga Morales, en razón de que se le opero del Tunel Carpal, quedando con dificultades para mover los dedos de la mano operada. Fruto de este trámite fue operada por segunda vez, no se logro obtener mejores resultados. quedó con movimientos torpes, pero por contar con el tiempo, se acogió a la pensión.

Tomo la decisión de eliminar la página WEBB DE HEREDIA, y se sustituye por otra pagina actualizada y con mejores resultados.

Iniciar el trámite de formalización documental, el cual deje en la etapa de peso y medida.

Traslado de las Ejecutorias de Sentencias que no fueron retiradas por los interesados de casi (5) cinco años.

Motivar al Personal con ISO-9001, se dedico mucho tiempo los martes de reunión para este tema.

Estado de la autoevaluación del sistema de control interno, su impacto fue notorio en la evaluación de Autoevaluación del Control Interno

Organigrama de la Oficina:



INFORME FINAL DE GESTION
Licda. Carmen Nuria Campos Jara

JEFATURA

1 ASISTENTE FUNCIONAL 3

2 ASISTENTE FUNCIONAL 2

8 ASISTENTES ADMINISTRATIVOS 2

3 CONSERJE

3 GUARDIAS /24H

Participación del personal en el control interno:

Los informes diarios y el control sobre los activos permiten que el personal participe en el Control Interno.

Conciliación periódica de los registros



INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

Los informes diarios y cruzados, además de la preparación y constante información al Personal, permite confrontar periódicamente los controles internos.

Principales logros:

Considero haber logrado las propuestas del plan estratégico de la oficina:

_Misión:

Preparar a los Funcionarios, para que brinden una excelente atención al público.

_Visión:

Prestar de servicios ágiles y eficientes.

Objetivo General:

Ver Administrados satisfechos y funcionarios con la complacencia del deber cumplido.

Principales objetivos

- Equipo de trabajo rotativo.
- Prepara un equipo de trabajo, para atender de forma excelente a los Administrados, de acuerdo a los valores del TSE y políticas de ISO 9001
- Reiniciar con programas computarizados y automatizados (Heredia por media c...)
- Reacomodar la Oficina, para evitar largas filas.

INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Mantener el Servicio a Domicilio.
- Implementación de estrategia de servicio al cliente.
- Con el curso de Guía de Servicio al cliente se lograr consolidar el concepto de que el tiempo es del usuario.

La motivación, mi principal arma:

Esta Regional tiene un gran equipo de trabajo, cuando regrese en el año 2012, me encontré algunos problemas y me fije la meta de sacar adelante. Hable una y mil veces con estas personas caían y volvíamos a empezar y creo que logre mi objetivo: “ **MOTIVACIÓN** “ La Institución gano, la Oficina gano, el público gano, y los funcionarios ganaron, pues se retiraban a sus vidas personales con la tranquilidad del deber cumplido.

Además ayudó mucho los cambios como dejar una sola ventana para la emisión de certificados y atención de adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas o con niños de brazos.

La rotación del personal, esto mantenía activos los funcionarios ya que debía aprender y recibir cambios de todos los tramites y elimina la rutina.

Promover el apoyo de grupos a grupos, los funcionarios que se encontraban en Electoral ayudaban a los del civil y a la inversa.

Cambio de mobiliario y equipo

Se cambio parte del equipo cómputo, gracias al apoyo de

INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

Soporte Técnico, así como de Proveeduría y la Dirección Ejecutiva en cuanto a ventiladores y sillas ergonómicas lo que ayuda a un ambiente labora de calidad.

La instalación del equipo de Electoral para la entrega de cédulas por sistema fue otra herramienta lograda para agilizar las filas de retiro que especialmente los lunes y jueves se aglomeraban.

La instalación de un segundo equipo completo de T.I.M. ayudo a salir con una rápida atención a los usuarios de ese documento.

Proyectos pendientes de concluir

No obstante los logros alcanzados considero importante que deben concluirse los siguientes proyectos:

- **La rotulación:**

Se logra la confección de rotulación más no así la instalación que depende de Servicios Generales, pero no alcanzó el tiempo.

- **Recurso Humano adicional:**

Considero, que es una Oficina que requiere, más personal.

- Se podría solicitar al señor Arquitecto el aprovechamiento del espacio físico, El podría diseñar más oficinas en esos espacios.