



29 de diciembre de 2009  
ORHE-2100-2009

Licenciado  
Rodolfo Villalobos Orozco,  
Coordinador  
Servicios Regionales  
S. D

**ASUNTO:** Informe Final de Gestión

Estimado señor:

Para lo fines pertinentes, conforme a lo dispuesto en el memorial RH-2130-2009 de 04 de diciembre del año en curso y al tenor de lo que dispone el artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de las directrices emanadas de la Contraloría General de la República, se servirá usted encontrar adjunto todo lo atinente al Informe de fin de gestión a que está obligada esta servidora, como funcionaria que ha sido del Tribunal Supremo de Elecciones, en el puesto de Profesional de Gestión en la Sede Regional de Heredia, hasta el día 31 de diciembre del año 2009; fecha en que he presentado la renuncia respectiva al cargo para acogerme a la pensión.

Consecuencia de lo anterior, reitero a usted mis más distinguidas muestras de respeto y consideración.

Atentamente,

Licda. Elena Rodríguez Solís  
Jefa Sede Regional Heredia.

CC: Lic. Ricardo Carias Mora Jefe Recursos Humanos  
Encargado webmaster DTIC  
Señor Emmanuel Carballo Rodríguez. Coordinador de apoyo Sede Regional Heredia.



## INDICE

1 PRESENTACION.....	3
2 RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....	3
2.1 REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA UNIDAD.....	3
2.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SEDE.....	5
2.1.2 ORGANIGRAMA .....	7
2.1.3 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.....	10
2.2 CAMBIOS EN EL ENTORNO.....	12
2.3 AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	13
2.4 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS.....	13
2.5 ADMINISTRACION DE RECURSOS FINANCIEROS.....	14
2.6 SUGERENCIAS .....	14
3 OBSERVACIONES .....	14
ANEXOS.....	15



## 1 PRESENTACIÓN

En concordancia con lo preceptuado en el numeral 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y de las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los órganos competentes de la Administración activa e igualmente de conformidad con lo dispuesto en oficio RH-2130-2009, del 04 de diciembre próximo pasado, rindo el Informe final de gestión ante el Superior para los fines pertinentes, ello en virtud de mi renuncia a las funciones encomendadas como Jefa de la Sede Regional en Heredia, por acogerme a la pensión a partir del mes del mes de enero próximo.

## 2. RESULTADOS DE LA GESTION

### 2.1 REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

**MISION:** Facilitar a los usuarios el acceso a los servicios que brinda el Tribunal Supremo de Elecciones con efectividad y seguridad.

**VISION:** La Oficina Regional brindando servicios uniformes de calidad, con recurso humano capacitado, herramientas tecnológicas e infraestructura apropiados.



**OBJETIVO:** Lograr la satisfacción de los usuarios, atendiendo la totalidad de sus gestiones con agilidad, objetividad y eficiencia.

Es indiscutible que en la provincia de Heredia en su naturaleza cultural y educativa, disfrutó desde antaño de los servicios del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil. Es por ello que se instauró la Sede Regional en el cantón central de Heredia, a escasos diez kilómetros de la Sede principal.

En el devenir del tiempo, esta Unidad Administrativa o Sede Regional inició su desarrollo en forma exigua con el mínimo de personal y una jefatura a su cargo.

Entratándose de un informe final de mi gestión administrativa, iniciado en el año 1994, orienté la misma con técnicas de desarrollo científico que permitieran tener objetivos claros y concretos para el servicio prestado. Para estas fechas desde el punto de vista del servicio al ciudadano en el campo electoral, en cuanto a la dotación de cédula de identidad, la tecnología aún no había llegado y a penas si se contaba con un par de máquinas manuales de escribir y cuatro funcionarios, con el agravante de estar ubicada la Sede Regional en un segundo piso por lo que, en buena cantidad de oportunidades los servicios a personas con discapacidades se prestaban en la acera municipal.

En cuanto a la actuación civil, propiamente lo que fue la prestación del servicio a los ciudadanos en punto a las certificaciones de hechos vitales y actos jurídicos, para esas fechas ya se contaba con servicios técnicos computadorizados, pero que al final la emisión de esos certificados no resultaba con la eficiencia debida toda vez que, muchos de los documentos debían ser tramitados en las oficinas centrales, en detrimento de los administrados, muchas veces con fecha de entrega de hasta en dos meses.

Las circunstancias de tiempo y lugar cambiaron sustancialmente y el Tribunal Supremo de Elecciones, sintió la necesidad de trasladar esta Sede Regional a un nuevo edificio donde las prestaciones se dieran en una planta baja.



Aquí es menester señalar que los procedimientos de administración implementados, motivaron a la administración superior al nombramiento de más personal para atender en la forma debida el crecimiento de la demanda del público en cuanto a los servicios prestados, de ahí para acá se empezó a crear unidades de trabajo específicas con grado de atención inmediata a la solución de los problemas que a diario se presentaban. En el ámbito de la tramitación de cédulas de identidad, no obstante que seguía con un sistema de fotografía de antaño y un trámite manual en el llenado de la solicitud, se presenta una diferencia del cambio en cuanto a la fotografía de blanco y negro a la fotografía a color y de más o menos un mes en la entrega del documento de identidad a los administrados, siempre sin contar con las seguridades idóneas para la identificación plena del ciudadano en la Sede.

Es importante destacar que esta jefatura en cuanto a la administración de la Sede Regional observa cambios importantísimos en la atención y satisfacción de los administrados y ya en el año 2003, se dispone por parte del Superior la inauguración de un nuevo edificio que ha contado con todas las garantías dables y posibles, para la atención del usuario y en su estructura administrativa, se ha integrado un sistema de administración con diferentes unidades de trabajo, de suerte tal que, al administrado se le atiende en todas sus necesidades como si estuviera en Oficinas centrales. Al momento de esta rendición de cuentas, la Unidad Administrativa cuenta con un total de once funcionarios institucionales más la suscrita a cargo de la jefatura, adicionalmente dos servidores fiscalizados por la suscrita, encargados de la seguridad y vigilancia y aseo y limpieza.

En punto a los descrito en el epígrafe que antecede estoy agregando organigrama de la Sede Regional, estructurado por esta servidora que adiciona igualmente, un total de seis unidades de trabajo con una descripción precisa en el manual de procedimientos de las funciones en cada una de ellas.

### **2.1.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SEDE REGIONAL**

La Oficina Regional de Heredia está conformada por los siguientes puestos:



**. Profesional de Gestión: Es Jefe de la Oficina**

**. Tres Coordinadores de Apoyo:**

- Uno nombrado específicamente para firmar las certificaciones y constancias que se expiden en la sede y asumir la Jefatura en las ausencias justificadas e imprevistas de la titular.
- Dos nombrados como operadores del sistema de tarjeta de identidad de menores, autorizados para firmar las certificaciones y constancias emitidas en la Oficina Regional cuando las circunstancias lo requieran.

**. Diez Asistentes de Operación:**

- Los Asistentes de Operación se encargan de atender los servicios que se brindan en las diferentes unidades de

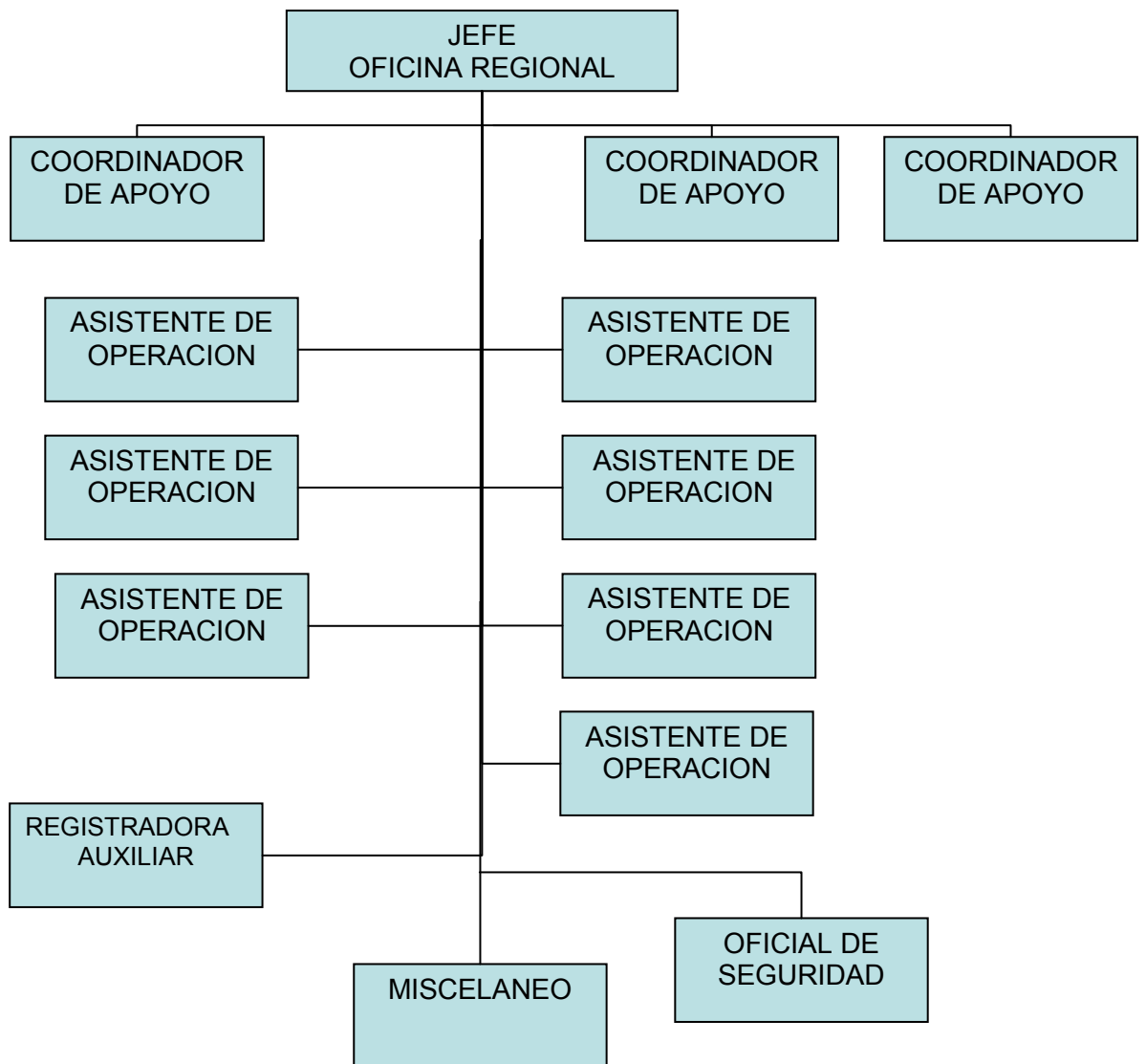
**. Una Registradora Auxiliar:**

- Se encarga de recibir las declaraciones de nacimientos ocurridos en el hospital, en aplicación de la Ley vigente, según lo dispuesto en el Código de Familia, Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, Código Civil y Ley 8101 de Paternidad Responsable; rinde informe de su labor en el Hospital y se traslada diariamente a laborar media jornada en la Sede Regional.

**. Un guarda de Seguridad:**

**.. Un conserje:**

**2.1.2 ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES SEDE DE HEREDIA**





**La Oficina Regional está conformada por las siguientes unidades de trabajo:**

**A. Unidad de Información y entrega de cédulas:** Dependiendo de la demanda, se dispone de una o dos ventanillas, para atender: 1. Atención de central telefónica y consultas, 2. Entrega de fichas para TIM, 3. Entrega de fichas para solicitud de cédula, 4. Entrega de cédulas de identidad, 5. Llenado y sellado de libreta de salud del niño, 6. Solicitud y entrega de constancias de nacimiento, 7. Confección de justificaciones de asistencia a la Sede Regional, 8. Archivar y guardar las cédulas recibidas en orden alfabético, 9. Confección de informe diario.

**B. Unidad de Solicitudes cedulares:** Se dispone de tres cubículos para atender la demanda de: 1. Recepción de solicitudes de cédula y confección de carátulas para expediente primera vez, 2. Lectura de CD, 3. Descarga de cédulas entregadas a los administrados, 4. Solicitud y entrega de cédula en el domicilio del administrado, 5. Solicitudes de cédulas para naturalizados recientes, 6. Solicitudes de cédulas cuando existen modificaciones en el asiento de nacimiento del solicitante y no fueron incluidas en el SICI, 7. Solicitudes de Traslado electoral, 8. Informe diario.

**C. Unidad de Actos Jurídicos:** Esta unidad se atiende en una ventanilla para: 1. Recepción de reconocimientos, 2. Recepción de legitimaciones, 3. Recepción de ejecutorias, 4. Entrega de ejecutorias, 5. Ocurros, 6. Recepción de actas: a) Identificación para cédula de identidad, b) Para paternidad Ley 8101, c) Por cambio de domicilio en notificaciones, d) Para rectificar datos en declaración de nacimientos sin inscribir, e) Para rectificar asientos internamente. 6. Confección, impresión de nómina y confrontación de expedientes para remitir a la Oficina Central.





**D. Unidad de Certificaciones:** Para esta unidad se dispone de dos o tres ventanillas conforme a la demanda que exista de: 1. Recepción de solicitudes para certificación de hechos vitales o actos jurídicos que se encuentren en el sistema de certificaciones (SINCE) y su posterior entrega, 2.

Recepción de solicitudes de certificación que no constan en el sistema SINCE, 3. Recibir, ordenar, archivar y entregar certificaciones provenientes de Oficina Central, 4. Entrega de certificaciones de cuenta cedular, 5. Solicitud certificaciones Poder Judicial, 6. Control diario de certificaciones solicitadas a Oficina Central. 7. Reporte del sistema de cómputo, anotando en el formulario correspondiente el tiempo en que el sistema esté fuera, la hora y el nombre de quien reporta, para enviarlo mensualmente a Coordinación de Regionales, 8. Informe diario de labores.

**E. Unidad de Tarjeta TIM:** Esta unidad dispone de dos estaciones ubicadas una en la planta alta y otra en el primer piso para: 1. Atención de solicitudes y entrega de tarjeta TIM, 2. Emitir y confrontar nómina con expedientes, 3. Recibir y entregar tarjetas vírgenes. 4. Devolución de tarjetas defectuosas o dañadas. Y una caja fuerte para el resguardo del material de seguridad utilizado en la elaboración de las tarjetas.

**F. Unidad Secretarial:** Esta unidad actualmente atiende: 1. Recepción de certificados de declaración de nacimiento, 2. Recepción de certificados de declaración de defunción, 3. Recepción de declaración de testigos para naturalización, 4. Recepción de solicitudes de inscripción de personas mayores de diez años, 5. Recepción de actas por suplantación, 6. Recepción de declaración de testigos para cancelar nacimientos por defunción. 7. Recepción de declaraciones de nacimientos ocurridos en el extranjero, 8. Recepción de inscripción de matrimonios ocurridos en el extranjero, 9. Confección e impresión de formularios para uso de la oficina, 10. Pedido de materiales y equipo a la proveeduría, 11. Confección de oficios para enviar o solicitar documentos a las oficinas de la Sede Central, 12. Confección de informes mensuales y anuales para la Sección de Coordinación de Regionales y otras oficinas.



13. Entrega de formularios para naturalización, 14. Recepción de solicitudes de negativos de personas fallecidas, 15. Entrega de negativos de personas fallecidas, 16. Entrega de formularios para cuenta cedular, 117. Recepción de certificados de matrimonios católicos, civiles 8. Recepción de documentos para inscribir matrimonios celebrados en el extranjero, 19. Entrega de formularios para uso de autoridades.

**G. Registradora Auxiliar:** Esta Unidad la compone la Registradora Auxiliar quién labora medio tiempo en el Hospital y medio tiempo en la Sede Regional para: 1. Recepción de declaraciones de nacimientos 2. Apoyo en la Unidad de Información.

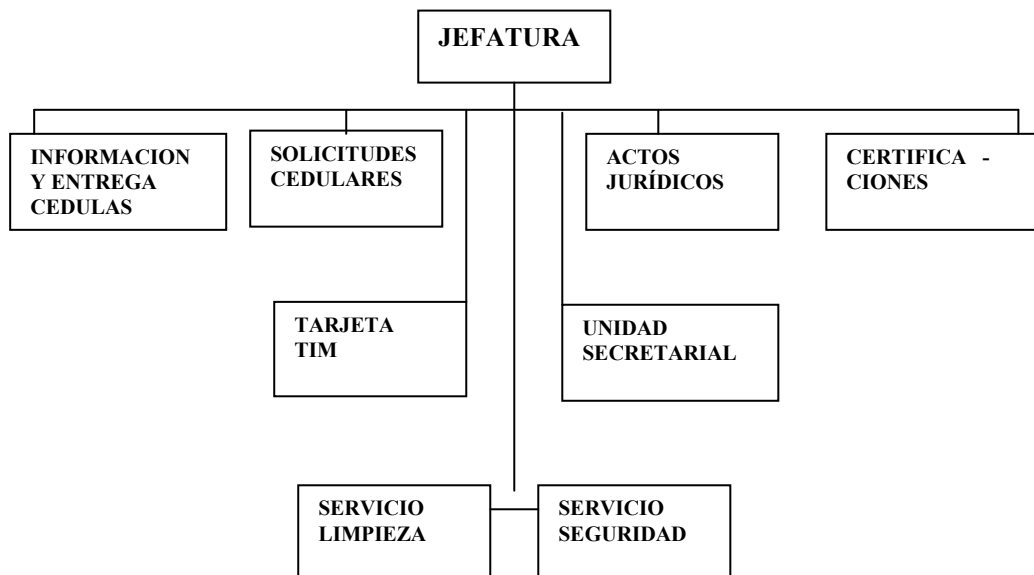
### **2.1.3 DESCRIPCION DEL PUESTO:**

Trabaja con independencia siguiendo políticas, métodos y circulares de Coordinación de Servicios Regionales. Dirige, organiza, coordina y controla las diferentes actividades de la Sede Regional en atención de la eficiencia y eficacia en estas. 2. Atiende y resuelve consultas, de los usuarios de los subalternos y de otras jefaturas. 3. Atiende solicitudes y quejas de los administrados así como lo relativo a las gestiones ante la Contraloría de Servicios 4. Vela por el orden y disciplina de los subalternos, 5. Vela por la calidad de los servicios brindados, 6. Atiende lo relativo a mantenimiento de insumos provenientes de la Proveeduría institucional. Lleva inventario de materiales y de equipo así como mobiliario de la Oficina., 7. – Elabora y presenta el Plan Anual de Vacaciones a la Dirección Ejecutiva, 8. Ubica a los subalternos en las diferentes Unidades de Trabajo, 9. Atiende consultas e inquietudes de estudiantes, abogados y público en general, 10. Confecciona el Plan Operativo Anual, 11. Fiscaliza asambleas de partidos políticos, 12. Revisa y envía solicitudes cedulares, 13. Envía la documentación tramitada a Oficinas Centrales, 14. Custodia documentos, materiales y equipo de seguridad de la Oficina, 15. Coordina el servicio a domicilio y notificaciones de la Ley 8101, 16. Recibe denuncias y asiste a juicios por suplantaciones. 17. Juramenta a los miembros de las juntas receptoras de votos. 18. Entregar material electoral, 19. Redacta informes, oficios y documentos varios.



Redacta y confecciona informes mensuales y anuales de trabajo, con los cuales se obtiene evaluación de logros obtenidos. 20. Recibe documentación de la Sede Central, 21. Supervisa el TIM, 22. Órgano fiscalizador del servicio de vigilancia, 23. Órgano fiscalizador del servicio de limpieza, 24. Expide y firma certificaciones. 25. Administrar el uso del salón multiuso. 26. Rinde Informe final de gestión.

### **ESTRUCTURA DE LAS UNIDADES DE LA SEDE REGIONAL DE HEREDIA**





## **2.2 CAMBIO HABIDOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERIODO DE GESTION**

En atención a los cambios en el ordenamiento jurídico a que se ha visto constreñida la Sede Regional, debo indicar que en especial estos obedecen a:

- Aplicación de la Ley 7600 “ Ley de igualdad de oportunidades para la persona con discapacidad” de 29 de mayo de 1996.
- Aplicación de la Ley 8101 de Paternidad Responsable de 16 de abril del 2001.
- Aplicación de la Ley 7688 “Tarjeta de identidad para los costarricenses mayores de doce años y menores de dieciocho de 08 de setiembre de 1997.
- Ley N° 8292 Ley general de Control Interno del 18 de junio del 2002.
- Artículo N° 13 de la Constitución Política
- Aplicación de la Ley 7538 de 22 de agosto de 1995 en cuanto al consentimiento de la madre para efectos del reconocimiento



### **2.3. ESTADO DE LA AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En la Sede Regional de Heredia se inicia la autoevaluación de Control interno en el año 2004 con la matriz de seguimiento del 17 de abril del mismo año. Igualmente se implementan medidas correctivas para obtener un 100 o/o de resultados en cada uno de los ítems evaluados. Se divulga y pone a disposición de los funcionarios el manual de procedimientos de cada Unidad de la Sede, reforzamiento de los valores, rotación el personal entre las diferentes Unidades de trabajo y se implementa el informe diario de trabajo. Ver matrices según anexos:

Anexo N° 1 Informe de Autoevaluación de Control Interno 17-4-2004

Anexo N° 2 Autoevaluación de Control Interno 2008.

### **2.4 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS**

El logro más importante obtenido por esta jefatura en la Unidad Administrativa lo fue haber servido de enlace en el proceso electoral del primer Referendum, efectuado en Costa Rica, en punto a la integración, juramentación y entrega y recolección de material electoral a las juntas receptoras de votos a nivel de varios cantones de la provincia de Heredia.



## 2.5. ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

No se administraron recursos financieros de ninguna naturaleza.

## 2.6. SUGERENCIAS

En respeto a la nueva administración estas quedarán a cargo de la persona designada en el cargo de Jefe de la Sede Regional de Heredia.

## 3. OBSERVACIONES

En el momento presente no tengo observaciones que exteriorizar habida cuenta de que, institucionalmente no fuimos preparados para ello.

- 3.1 La única relación funcional que he tenido con la Contraloría General de la República como jefa de esta Sede Regional, está circunscrita a la presentación anual de la declaración de bienes.
- 3.2 Hasta la fecha no he recibido disposición alguna de órgano de control externo.
- 3.3 Con la distinción que me merece la Auditoría Interna institucional, debo manifestar que nunca he tenido recomendación ni instrucción alguna por parte del señor Auditor Interno.



## ANEXOS



## Informe de Autoevaluación de Control Interno

Oficina : HEREDIA  
 Fecha de autoevaluación : 17-4-2004  
 Responsable : Elena Rodríguez Solís

### MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Medida Remedial	Resultado obtenido
<b>G-1201 Implementar registro sobre medidas correctivas pendientes y en proceso de SCI. Establecer y formalizar políticas y lineamientos sobre la implementación de estos registros.</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> Cumplida</span> <span><input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input checked="" type="checkbox"/> Pendiente</span> <span><input type="checkbox"/> Otros</span> </div> <p>Comentario : No se han recibido del Superior</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:</p>
<b>G-1202 Realizar actividades de divulgación y participación con los funcionarios de las unidades para el diseño y mejora de las medidas de control.</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> Cumplida</span> <span><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> Pendiente</span> <span><input type="checkbox"/> Otros</span> </div> <p>Comentario : Se ha hecho difícil por la cantidad de Trabajo en la Sede Regional</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento: Agosto 2005</p>



<p><b>eA-1311 establecer y divulgar políticas sobre el control de calidad de los servicios y productos de la unidad por medio de actividades de instrucción e información.</b></p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida    <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente    <input type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario : Solamente por medio de informes diarios, E instruyendo a cada funcionario para los casos de duda</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento: Agosto 2005</p>
<p><b>A-1313 Establecer y emitir medidas y políticas que aseguren la coordinación clave necesaria entre unidades.</b></p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> Cumplida    <input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente    <input type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario: En la Unidad Administrativa se coordinan Las actividades para trabajo en equipo de los funcionarios</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:</p>
<p><b>A-1318 Realizar foros, seminarios o actividades que fomenten la participación de las unidades en la revisión de la estructura organizativa de la institución.</b></p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida    <input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input checked="" type="checkbox"/> Pendiente    <input type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario :A nivel institucional no se ha dado. A nivel De la Sede Regional tampoco por exceso de trabajo y Falta de personal.</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:</p>
<p><b>2 A-1320 Definir un compendio que contemple los lineamientos y la descripción de la estructura organizativa de manera formal y actualizada.</b></p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida    <input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente    <input checked="" type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario: Mensualmente se elabora un rol de trabajo Con lineamientos para la Oficina Regional y se informa A todos los funcionarios.</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:</p>



<p><b>3 A-1338 Debe integrarse el sistema actual de evaluación al desempeño de la institución. Debe actualizarse el sistema actual de desempeño acorde a los cambios que toma la institución.</b></p>	<p> <input checked="" type="checkbox"/> Cumplida    <input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente    <input type="checkbox"/> Otros </p> <p>Comentario : Se recibe la información tecnológica para Actualizar y brindar el servicio requerido</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:</p>
<p><b>4 R-1457 y R-1458 Debe definirse una metodología para la valoración y administración de los riesgos de cada uno de los procesos claves. Debe integrarse esta metodología a</b></p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida    <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente    <input type="checkbox"/> Otros </p> <p>Comentario: No se ha podido completar el análisis y Valoración de riesgos su priorización ni las medidas Para remediar o solventar deficiencias</p>



<p>la política institucional de valoración y administración de riesgos. Debe esta metodología contemplar políticas de valoración y análisis de riesgos, criterios para priorizar procesos y la definición de los responsables e instancias que valen por el cumplimiento de la misma. Así mismo, debe contemplar las políticas que permitan la determinación y cuantificación de los riesgos, sus factores y posibles alcances, y la implantación de las medidas para remediar y solventar estos u otras deficiencias.</p>	<p>Nuevo Plazo de Cumplimiento: año 2005</p>
--	--

<p><b>5</b> R-1461 Establecer el responsable de dar seguimiento a las actividades de monitoreo definidas en la metodología a aplicarse. Así como la consecuente</p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida      <input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente      <input checked="" type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario : En la Sede Regional le corresponde a la Jefatura.</p>
---	---



<p>valoración de la eficacia de las mismas para ser contempladas en las siguientes evaluaciones. Este responsable debe formar parte de la instancia de riesgo que la institución establezca.</p>	<p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:</p>
<p><b>6 C-1513</b> Debe documentarse adecuadamente mediante manuales las principales políticas, prácticas, rutinas y procedimientos de la unidad. Estos manuales deben emitirse y divulgarse adecuadamente para que sean de fácil acceso y conocimiento de los funcionarios de las unidades.</p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida    <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente    <input type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario: Aunque se utilizan formularios, circulares E instrucción verbal, se requiere documentar mejor al Funcionario, situación que no se ha dado por exceso de Trabajo aunado a falta de personal</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento: 8 –2005</p>
<p><b>7 C-1519 y C-1524</b> Deben diseñarse manuales que contengan sus fundamento legal, descripción detallada de los procesos, objetivos,</p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida    <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input type="checkbox"/> Pendiente    <input type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario : idem anterior</p>



<p>unidad, clientes definidos, riesgos principales, puntos de control clave, características de calidad mínimas de los productos y servicios, relaciones de coordinación (internas y externas), consecuencias de los incumplimientos y lineamientos y políticas claves para la adecuada ejecución y control de los mismos por parte de los usuarios.</p>	<p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:8-2005</p>
<p><b>8</b> C-1564 debe darse una adecuada divulgación al plan informático institucional para que sea del conocimiento de todos los funcionarios de las unidades</p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida      <input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input checked="" type="checkbox"/> Pendiente      <input type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario: No existe tal divulgación para la Sede Regional.</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento:</p>
<p><b>9</b> I-1614 a I-1617 Debe dotarse del acceso a Internet a todas las unidades (Incluyendo oficinas regionales) para un mejor y rápido manejo de la información y mayor coordinación entre unidades y oficinas centrales.</p>	<p> <input type="checkbox"/> Cumplida      <input type="checkbox"/> Parcialmente Cumplida  <input checked="" type="checkbox"/> Pendiente      <input type="checkbox"/> Otros         </p> <p>Comentario : Se solicitó en el POA</p> <p>Nuevo Plazo de Cumplimiento: 2005</p>



**10 I-1653.**  
Pendiente.

Cumplida

Parcialmente Cumplida

Pendiente

Otros

Comentario :

Nuevo Plazo de Cumplimiento:

COMENTARIO GENERAL

---



---

\_\_\_\_\_  
Firma del Jefe

## AUTO EVALUACION DE CONTROL INTERNO

OFICINA REGIONAL DE: **HEREDIA**

CÓDIGO	CRITERIO A EVALUAR (Marque con una X en la casilla correspondiente)	Pendiente	Aceptable	Satisfactorio	Muy Satisfac	MEDIDAS PARA MEJORAR (utilice el siguiente espacio)
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
2-1 A	<p><b>Ambiente propicio para el control interno</b></p> <p>Se ha fomentado un ambiente propicio entre los funcionarios de la oficina y principalmente el jefe para la operación del control interno, mediante la generación de una cultura que promueva, entre los compañeros, el reconocimiento del control como parte in</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(utilice el siguiente espacio)
2-2 A	<p><b>Actitud de apoyo superior al control interno.</b></p> <p>El jefe, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, ha mostrado constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y además es un ejemplo continuo de apego a el</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente espacio)
2-3 A	<p><b>Valores de integridad y ética.</b></p> <p>Los responsables del control interno, en la oficina, han determinado y fomentado los valores de integridad y ética de aplicación deseable para beneficio en el desarrollo de los procesos y actividades, así como establecer mecanismos que promuevan la adhesi</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente espacio)
2-4 A	<p><b>Administración eficaz del potencial humano</b></p> <p>Las políticas y procedimientos han asegurado una apropiada planificación y administración del potencial humano de la institución, de manera que desde el reclutamiento y hasta el mantenimiento al servicio de la institución, los funcionarios reúnen competen</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(utilice el siguiente espacio)  Es un ambito de acción propiamente de items
2-5 A	<p><b>Estructura organizativa</b></p> <p>La estructura organizativa de la oficina apoya efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, y por ende, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente espacio)
2-6 A	<p><b>Delegación</b></p> <p>En la delegación de funciones o tareas a los subalternos de la oficina, que conlleva no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos, actividades o transacciones, se le asigna la autoridad necesaria a fin de que pueda tomar</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente espacio)



2-7 A	<b>Coordinación de acciones organizacionales</b> Las acciones organizacionales se han desarrollado en forma coordinadas y coherentes entre funcionarios y unidades participantes en el proceso, con miras a la implantación efectiva de la estrategia organizativa en la oficina para el logro de los objetivos.			X		(utilice el siguiente)
2-8 A	<b>Participación del personal en el control interno</b> Las medidas de control instauradas son propicias de tal forma que el personal reconoce y acepta la responsabilidad que le compete para el adecuado funcionamiento del control interno. De acuerdo con esta responsabilidad, los funcionarios participan activamente.			X		(utilice el siguiente)
2-9 A	<b>Adhesión a las políticas institucionales</b> En el ejercicio de las funciones se observan y se contribuye con sugerencias, a las políticas institucionales y a las específicas aplicables en las respectivas áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por los superiores jerárquicos, y además			X		(utilice el siguiente)
2-10 A	<b>Atmósfera de confianza</b> La atmósfera de confianza que se genera se basa en la difusión de información veraz, la comunicación adecuada, la delegación de funciones y técnicas de trabajo participativo y cooperativo con miras a la promoción de la lealtad, el desempeño eficaz y el				X	(utilice el siguiente)
<b>A</b>	<b>TOTALES DE CRITERIOS EVALUADOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	

### VALORACIÓN DEL RIESGO

3-1 R	<b>Identificación y valoración de riesgos.</b> Los riesgos derivados de los factores internos y externos que afectan a la oficina se han identificado, analizado, evaluado y se han emprendido las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.				X	(utilice el siguiente)
3-2 R	<b>Planificación.</b> En la planificación de las actividades se considera la misión y la visión tanto de la oficina como de la Institución, así como los objetivos, las metas y las políticas establecidas con base en el conocimiento adecuado del entorno.				X	(utilice el siguiente)
3-3 R	<b>Indicadores de desempeño mensurables</b> Para dar seguimiento al avance en el cumplimiento de los planes y la medida en que han contribuido a satisfacer las metas, los objetivos propuestos en la oficina se establecieron mecanismos que permiten determinar criterios como son los indicadores.				X	(utilice el siguiente)
3-4 R	<b>Divulgación de los planes operativos</b>			X		(utilice el siguiente)





Los planes operativos se divulgan oportunamente entre el personal respectivo para procurar un conocimiento y una aceptación general de ellos, así como el compromiso requerido para su cumplimiento.

3-5 R	<b>Definición y comunicación de políticas de apoyo a los objetivos.</b> Las políticas necesarias para orientar el quehacer se comunican en aras de apoyar el cumplimiento adecuado de los objetivos. El personal cumple con dichas políticas y cuando corresponda canalizan sugerencias a la jefatura respectiva.			X		(utilice el siguiente)
3-6 R	<b>Revisión de los objetivos</b> Los objetivos se revisan y se les introduce las modificaciones requeridas para que continúen siendo guías claras para la conducción de la oficina y proporcionen un sustento oportuno al control interno.			X		(utilice el siguiente)
3-7 R	<b>Cuestionamiento periódico de los supuestos de planificación</b> Los procesos de planificación y el desarrollo de las labores cotidianas se revisan periódicamente para determinar su validez ante los cambios ambientales internos y externos y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la oficina.			X		(utilice el siguiente)
<b>R</b>	<b>TOTALES DE CRITERIOS EVALUADOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	

### ACTIVIDADES DE CONTROL

4-1 C	<b>Prácticas y medidas de control</b> Para coadyuvar en el logro de los objetivos se diseñan y adoptan medidas y prácticas de control interno que mejor se adaptan a los procesos organizacionales, a los recursos disponibles, a las estrategias definidas para el enfrentamiento de los riesgos rel				X	(utilice el siguiente)
4-2 C	<b>Control integrado</b> Las medidas y las prácticas de control interno están integradas en los procesos, actividades, operaciones y/o acciones para ejercer control previo, concomitante y posterior.				X	(utilice el siguiente)
4-3 C	<b>Análisis de costo/beneficio</b> Se realizan análisis de costo / beneficio para determinar la viabilidad, conveniencia y contribución al logro de los objetivos antes de implantar cualquier medida, práctica o procedimiento de control. El costo no puede ser mayor que el beneficio alcanzado			X		(utilice el siguiente)
4-4 C	<b>Responsabilidad delimitada</b> La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción específicamente asignada y formalmente comunicada se define claramente al funcionario respectivo según el puesto				X	(utilice el siguiente)



que ocupa.

4-5 C	<b>Instrucciones por escrito</b> Las instrucciones que se imparten a todos y cada uno de los funcionarios de la unidad se dan por escrito y se mantienen en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento general. De igual manera, las órdenes e instrucciones m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
4-6 C	<b>Separación de funciones incompatibles</b> Las funciones que, si se concentraran en una misma persona, podrían comprometer el equilibrio y la eficacia del control interno se separan y distribuyen entre los diferentes puestos. Igualmente, se distribuyen adecuadamente las diversas fases que integran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
4-7 C	<b>Autorización y aprobación de transacciones y operaciones</b> En la ejecución de los procesos, operaciones y/o transacciones con otra oficina o institución se cuenta con la autorización respectiva de parte de los funcionarios con potestad para concederla. Asimismo, los resultados de la gestión se someten al conoci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D (utilice el siguiente)
4-8 C	<b>Documentación de procesos y transacciones</b> Los controles vigentes para los diferentes procesos y actividades de la oficina así como todas las transacciones y hechos significativos que se produzcan, se documentan como mínimo en cuanto a la descripción de los hechos sucedidos, el efecto o impacto re	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
4-9 C	<b>Supervisión constante</b> La jefatura ejerce una supervisión constante sobre el desarrollo de los procesos, transacciones y operaciones de la oficina, y se asegura que las labores se realicen de conformidad con la normativa y las disposiciones internas y externas vigentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
4-10 C	<b>Registro oportuno</b> Los hechos importantes que afectan la toma de decisiones y acciones sobre los procesos, operaciones y transacciones se clasifican y registran inmediata y debidamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
4-12 C	<b>Acceso a activos y registros</b> El acceso a los activos y registros de la oficina está claramente definido y delimitado, de modo que sólo lo obtienen los funcionarios autorizados por razón de su cargo y de las labores correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
4-13 C	<b>Revisiones de control</b> Las operaciones se someten a revisiones de control en puntos específicos de su procesamiento, que permiten detectar y corregir oportunamente cualquier desviación con respecto a lo planeado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)



4-14 C	<b>Conciliación periódica de registros</b> Se realizan verificaciones y conciliaciones periódicas de los registros contra los documentos fuentes respectivos, para determinar y enmendar cualquier error u omisión que se haya cometido en el procesamiento de los datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)
4-15 C	<b>Inventarios periódicos</b> La exactitud de los registros sobre activos se comprueban periódicamente mediante la verificación y el recuento físico de esos activos u otros como la información clave.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)
4-17 C	<b>Formularios uniformes</b> Se utilizan formularios uniformes con una numeración preimpresa consecutiva que los identifica específicamente para el procesamiento, traslado y registro de todas las transacciones de igual forma se establecen los controles pertinentes para la emisión, cu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)
4-18 C	<b>Rotación de labores</b> Se contempla la conveniencia de rotar sistemáticamente las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita efectuar tal medida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)
4-19 C	<b>Disfrute oportuno de vacaciones</b> Los funcionarios disfrutan oportunamente de las vacaciones que les correspondan de conformidad con la ley y los reglamentos internos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)
4-21 C	<b>Dispositivos de control y seguridad</b> Los equipos utilizados cuentan con dispositivos de control y seguridad apropiados para garantizar su óptimo uso en las labores que corresponde cumplir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)
<b>C</b>	<b>TOTALES DE CRITERIOS EVALUADOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5-1 I	<b>Obtención y comunicación de información efectivas</b> Se ponen en ejecución mecanismos y sistemas adecuados para obtener, procesar, generar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica, la información no solo financiera sino también administrativa, de gestión y de otro tipo requerida en el desarrollo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)
5-2 I	<b>Calidad y suficiencia de la información</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	(utilice el siguiente criterio)



Se contemplan los mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genera y comunica.

5-3 I	<b>Sistemas de información</b> El sistema de información se ajusta a las características y es apropiado para satisfacer las necesidades propias de la oficina.			X		(utilice el siguiente)
5-4 I	<b>Controles sobre sistemas de información</b> Los sistemas de información cuentan con controles adecuados para garantizar la confiabilidad, la seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.			X		(utilice el siguiente)
5-5 I	<b>Canales de comunicación abiertos</b> Se establecen canales de comunicación abiertos, que permiten trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la oficina.				X	(utilice el siguiente)
5-6 I	<b>Archivo Central</b> Se implantan y aplican políticas y procedimientos de archivo apropiados para la conservación de los documentos e información que debe preservarse con sus fuentes de sustento (antecedentes).				X	(utilice el siguiente)
I	<b>TOTALES DE CRITERIOS EVALUADOS</b>	0	0	4	2	

### SEGUIMIENTO

6-1 S	<b>Seguimiento del control interno en operación</b> Se observa y evalúa el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de que se determine la vigencia y la calidad del control interno para emprender las modificaciones que sean pertinentes en mantener su efectividad.				X	(utilice el siguiente)
6-2 S	<b>Seguimiento de las actividades</b> Las actividades que se realizan están sujetas a un proceso de seguimiento constante que permite conocer oportunamente si la oficina marcha hacia la consecución de los objetivos, encauza las labores hacia tales objetivos y se toman las acciones correctivas				X	(utilice el siguiente)
6-3 S	<b>Seguimiento constante del ambiente</b> Se efectúa un seguimiento constante del ambiente interno y externo que permita a la jefatura y los subordinados estar al tanto y tomar medidas oportunas para la ejecución exitosa de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.				X	(utilice el siguiente)
6-4 S	<b>Evaluación del desempeño</b>				X	(utilice el siguiente)



Se efectúa una evaluación permanente de la gestión, con base en los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que pueda poner en entredicho el acatamiento de los principios de e

6-5 S	<b>Rendición de cuentas</b> Se rinde cuentas por el uso de los recursos, el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados esperados, para lo que la jefatura y los demás funcionarios se apoyan en el control interno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
6-6 S	<b>Reporte de deficiencias</b> Se identifican las deficiencias y desviaciones de la gestión de cualquier naturaleza y del control interno oportunamente y se comunica de igual modo al funcionario que posea la autoridad suficiente para emprender la acción preventiva o correctiva más acer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
6-7 S	<b>Toma de acciones correctivas</b> Cuando se detecta alguna deficiencia o desviación en la gestión o en el control interno, se determinan cuáles son sus causas y las opciones disponibles para solventarla y adoptar oportunamente la que resulte más adecuada a la luz de los objetivos establec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(utilice el siguiente)
<b>S</b>	<b>TOTALES DE CRITERIOS EVALUADOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	

<b>Oficina</b>	<b>REGIONAL T.S.E EN HEREDIA</b>
<b>Jefe</b>	<b>Licda. Ma ELENA RODRIGUEZ SOLIS</b>
<b>Fecha</b>	<b>30 de Septiembre de 2008</b>