



# **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

**Lic. Jesús Martín Barboza Retana**

**Sección de Personalización y Distribución de  
Documentos de Identidad-otrora- Sección  
Cédulas**

**Junio, 2022**



## CONTENIDOS

1. PRESENTACION .....	3
2.- RESULTADOS DE GESTIÓN .....	4
2.1.- REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA SECCIÓN CÉDULAS.....	4
2.1.1. <i>Descripción de la Unidad</i> .....	4
2.1.2 <i>Descripción del cargo de jefatura</i> .....	6
2.2 CAMBIOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERÍODO DE SU GESTIÓN.....	10
2.3 AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO –ANEXAR AUTOEVALUACIÓN(ES)	11
2.4 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS .....	12
2.4.1 <i>Propios de la unidad administrativa</i> .....	12
2.4.2 <i>Refiérase a la integración en Comisiones</i> .....	14
2.4.3. <i>Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo (si procede)</i>	14
2.4.4. <i>Acción estratégica: (en caso de tener asignada alguna acción del PEI) ....</i>	14
2.4.5. <i>Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto</i> .....	15
2.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS (SI LOS ADMINISTRA) .....	15
2.6 PENDIENTES .....	15
2.7. SUGERENCIAS QUE SE APORTAN.....	15
3. OBSERVACIONES .....	16



## **1. Presentación**

El presente Informe está basado en el Marco Jurídico y las directrices emitidas por la Contraloría General de la República las cuales fueron publicadas en la Gaceta No. 131 del 7-07-2005, de igual manera pegado al artículo 12 de la Ley General de Control Interno No.8292.

En virtud de lo anterior procedo a detallar las principales acciones desarrolladas durante mi gestión como Jefe de la Sección de Personalización y Distribución de Documentos de Identidad-otrora-Sección Cédulas, nombramiento aprobado por el superior en el oficio n°STSE-0205-2011.

Los logros más relevantes los que contribuyeron durante mi gestión y son aspectos positivos para la mejora continua de los usuarios internos y externos de la Institución. Así como la última autoevaluación de Control Interno, esto con fin de dar fe a las diligencias realizadas buscando perfeccionar los procedimientos de la Sección.

Sin dejar de lado el tributo significativo de cumplir con la Misión y Visión de la Sección así como el Marco Filosófico de la Institución.



## **2.- Resultados de Gestión**

### **2.1.- Referencia sobre la labor sustantiva de la Sección de Personalización y Distribución de Documentos de Identidad-otrora-Sección Cédulas**

En mención de la labor sustantiva de la Sección se encuentra la personalización de las solicitudes de cédula en estado aprobado, luego se aplica el control de calidad del documento, para después distribuirla en el lugar de retiro a gusto de la persona usuaria.

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

##### **Objetivo**

Personalizar, verificar, distribuir y entregar las cédulas de identidad correspondientes a las solicitudes aprobadas de acuerdo a los requerimientos definidos por la normativa específica.

##### **Misión**

Personalizar, aplicar control de calidad y distribuir a Sedes Regionales, así como Consulados todas las cédulas de identidad correspondientes a solicitudes cedulares aprobadas; además entregar personalmente a los ciudadanos las cédulas que retiran en la Sede Central.

##### **Visión**

Contar con suficiente recurso humano capacitado y equipo tecnológico de punta, para producir, alistar y entregar las cédulas de identidad en el menor tiempo posible.

##### **Valores**

- Transparencia
- Honradez
- Excelencia
- Lealtad
- Liderazgo

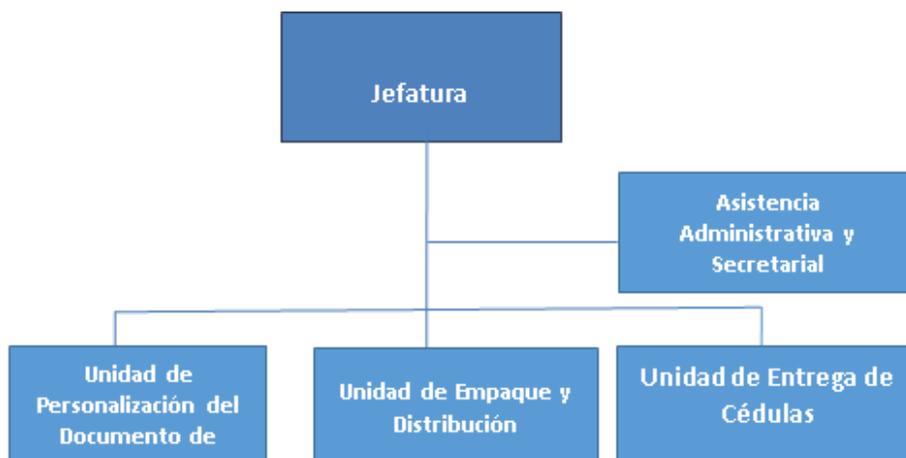


## Marco Jurídico

Dentro de la normativa general aplicable a las funciones y labores diarias se pueden citar las siguientes:

- Constitución Política
- Ley 3504. Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil.
- Ley No. 1902 del 9 de julio de 1955. Ley de servicio de obtención de documentos de identidad para los ciudadanos, opción y naturalizados de nacionalidad extranjera nacidos en la República o hijos de costarricenses nacidos en el extranjero.
- Ley 8220. Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- Ley 7600. Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, (publicado en el Diario Oficial La Gaceta No. 112, del 29 mayo de 1996).
- Protocolo de Seguridad para la Custodia y Manejo de los Insumos utilizados en la Producción de los Documentos de identidad de Tribunal Supremo de Elecciones.
- Norma ISO 9001:2008. Sistema de gestión de calidad.
- Tribunal Supremo de Elecciones, Decretos N°9-2016, publicado en el Alcance 144 a la Gaceta 156 de 16 de agosto de 2016.
- Tribunal Supremo de Elecciones, Decreto N° 3-2016, Reforma a los Artículos 2,3 y 4 del Reglamento de Fotografías para la Cédula de identidad.
- Contrato para implementar el centro de personalización de documentos de identidad.
- Guía de Garantía de Calidad Personalización de la cédula de identidad de Costa Rica.
- Contrato de Correos de Costa Rica para distribución de cédulas de identidad.
- Ley 8968 Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.
- Contrato Racsa - IDEMIA

## Estructura Interna



### 2.1.2 Descripción del cargo de jefatura

#### Naturaleza del Trabajo

Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores técnicas y administrativas de considerable dificultad, en la Sección de Personalización y Distribución de Documentos de Identidad-otrora-Sección Cédulas, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

#### Tareas

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar actividades propias de la Sección.
- Supervisar la emisión de las cédulas de identidad y cumplir con lo establecido en el artículo 88 de la Ley Orgánica del TSE y del Registro Civil.
- Participar en la creación de carteles de licitación para la compra de equipos y revisar los contratos de arrendamiento de equipo.
- Asesorar en el estudio o rechazo de las cédulas de identidad, en caso de error, hacer uso de perfiles y claves de acceso exclusivos, para ingresar al sistema de



cómputo y consultar a otras unidades administrativas, para verificar el estado actual de algún expediente cedular.

- Proponer a los niveles superiores las políticas y programas de trabajo a ejecutar por la Sección, evaluar los resultados de las mismas y recomendar los cambios necesarios para el logro de los objetivos preestablecidos.
- Administrar el inventario de insumos para la impresión de cédulas de identidad.
- Velar que la impresión de la cédula de identidad cumpla con las normas de calidad establecidas.
- Mantener controles sobre los diferentes trabajos y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Identificar y actualizar los procedimientos de trabajo, realizar el análisis de racionalidad y valoración del riesgo.
- Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Sección.
- Instruir a las personas colaboradoras sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.
- Realizar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual(POA), en forma conjunta con el personal para determinar las necesidades de la Sección.
- Custodiar los activos y documentos asignados a la Sección, realizar inventarios periódicos y propiciar el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.
- Redactar y revisar diversos documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
- Atender y resolver consultas personal y telefónicamente 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.

## **Condiciones Organizacionales**

### **Supervisión Recibida:**

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

### **Supervisión Ejercida:**

Le corresponde dirigir, coordinar, asignar y supervisar labores a personas funcionarias técnicos y administrativos, asignados a la Sección, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas.

### **Responsabilidad:**

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para planear, coordinar, asignar y supervisar actividades de custodia y conservación adecuada de la documentación propia de la Sección.

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



Es responsable por el adecuado empleo, custodia y mantenimiento tanto de las instalaciones como del equipo, útiles y materiales que le han sido asignados para el cumplimiento de las actividades.

### **Condiciones de Trabajo:**

Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. Le puede corresponder fungir como órgano fiscalizador de la adquisición de bienes o servicios, cuando la administración le designe.

Trasladarse a diferentes lugares dentro del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

### **Consecuencia del error:**

Los errores cometidos pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, pérdidas económicas, materiales o atrasos de alguna consideración en la entrega de un producto o servicio, distorsiones a la imagen de la institución, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, desviaciones al logro de los objetivos de la dependencia, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

### **Características Especiales:**

Actitud para observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato para relacionarse con la jefatura, personal de la institución y público en general, perseverante ante problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica.

Excelente presentación personal acorde con la naturaleza de las funciones que realiza.

Habilidad para el trabajo en equipo, manejo de la información y la documentación, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, estructurar y planear su trabajo, tomar decisiones, comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas, controlar y dirigir el trabajo de otros.

Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, incorporarse rápidamente a actividades



originadas por nuevas exigencias, influenciar positivamente sobre las acciones de otras personas.

Conocimiento del marco filosófico institucional (Misión, Visión y Valores), de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

### **Requisitos:**

- Licenciatura en Administración.
- Cuatro años de experiencia, de los cuales tres años deben ser en la ejecución de labores profesionales relacionadas con el puesto y un año de experiencia en supervisión de personal.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

### **Capacitación:**

Preferible poseer capacitación en:

- Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto.
- Paquetes computacionales
- Relaciones Humanas

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

- Ley 9406, conocida como Ley de Relaciones Impropias
- Política de no discriminación por orientación sexual e identidad de género del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Protocolo para la atención de personas usuarias que soliciten trato preferencial en la realización de un trámite.
- Protocolo aplicable en casos de multiplicidad de solicitudes de reposición de cédulas de identidad por deterioro, robo o hurto, extravío o cambio de datos y sus reformas.
- Reglamento de la cédula de identidad con nuevas características.



- Reglamento sobre el procedimiento relativo a las denuncias por acoso laboral en el Tribunal Supremo de Elecciones.
- Interpretación del artículo 75 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, en punto a los requisitos para la solicitud de cédula de los ciudadanos naturalizados.
- Reglamento para la formulación de la División Territorial Electoral. DECRETO n.º 15-2015. Aprobado en sesión del TSE n.º 47-2015 de 02 de junio de 2015
- Reforma al artículo 57 del reglamento autónomo de servicios del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Actualización de la División Territorial Electoral que rigió para el Proceso Electoral Municipal 2020
- Manual de ética y valores de la persona funcionaria del TSE.
- Reforma al artículo 10 inciso a) del reglamento de administración de bienes muebles del tribunal supremo de elecciones”. (Decreto n.º 16-2009)
- Reforma al artículo 11 del reglamento autónomo de servicios del Tribunal Supremo de Elecciones” (3-1996).
- Reforma a los artículos 16 y 31 del reglamento interno de la proveeduría del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, N° 9635.
- Constantes actualizaciones del Manual de Procedimientos
- Aprobación del proyecto de Mejoras en el Registro Civil
- Actualización de directrices internas.

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

Se presentan como adjunto los resultados de la Autoevaluación de Control Interno, tanto del primer como del último año de mi gestión en la parte de anexos, destacando que la mayoría quedan en “Estado Concluido”.

Entre las principales acciones de mejora en el último año están:

- Mantener el compromiso que tiene la Jefatura como los colaboradores de la comunicación directa con la Auditoria Interna, facilitar la información que solicitan para los informes y la Sección acoge las recomendaciones que la Auditoria realiza.

Los colaboradores tienen claro la importancia del Control Interno para



conseguir los objetivos, siguiendo normativa vigente para la actualización de Procesos correspondientes a la Sección Cédulas.

- Todos los funcionarios tienen conocimiento sobre marco filosófico de la Sección como de la Institución y los colaboradores de primer ingreso se les divulga por medio de correo electrónico lo referente al tema. Los valores éticos son considerados fundamentales en los objetivos de la Sección, teniendo como pilar el respeto y la responsabilidad.
- La mayoría del equipo humano de la Sección Cédulas es personal con mucha experiencia en los procedimientos, esto ayuda para el desempeño y apoyo en las labores para obtener los objetivos planteados y cumplirlos.
- incentivar a los colaboradores para que cumplan con requisitos en los diferentes puestos para alcanzar una Estructura Orgánica actualizada.

## **2.4 Principales Logros Alcanzados**

Se detallan los principales logros alcanzados durante mi gestión.

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

- Al iniciar mi gestión, el Centro de Impresión solo se contaba con 10 impresoras CP-80 para imprimir los documentos de identidad, se logró aumentar a 14 impresoras con la finalidad de disminuir los tiempos de la entrega de la cédula tanto en Oficinas Centrales como Sedes Regionales inclusive en Consulados de Costa Rica en el extranjero.
- Con el propósito de dar seguridad en los envíos de paquetes con las cédulas que son solicitadas en Sedes Regionales se logró realizar en el 2011 un plan piloto con el servicio Courier EMS con Correos de Costa Rica, para el traslado de los documentos de identidad. Siendo una realidad en el 2013 el contrato con esa empresa para el trasiego de los documentos.



- Se logró llevar a cabo la remodelación de toda la Sección, obteniendo con ello una mejor distribución del área, con nuevas estaciones de trabajo para el mejor funcionamiento y seguridad en las actividades que se realizan en la producción y servicio que se brinda.
- Se consiguió la puesta en marcha del Centro de Personalización del Documento de Identidad dando inicio el 12 de setiembre del 2016 avalado por el CDIR en el oficio 290-2016, contamos con dos Impresoras Industriales por lo cual el documento de identidad cuenta con ciertas particularidades:
  - La impresión de la cédula se hace en policarbonato con impresión industrial y en láser a color.
  - Se le introducen nuevas medidas de seguridad.
  - La imagen de la fotografía es más grande y grabada en láser.
  - El número de cédula es sensible al tacto.
  - Se adiciona el nombre del padre y la madre.
- En mayo del 2017 se asumió el procedimiento de “Distribución de Cédulas a Consulados”, el cual mejoró significativamente la forma como se envían las cédulas solicitadas en el extranjero y la actualización de los inventarios de las cédulas que se encuentran en Estado de Distribuido en los Consulados de Costa Rica en todo el mundo.
- Se alcanzó eliminar las nóminas de cédulas en “Estado Distribuido” que se imprimían para confrontar y empacar los documentos de identidad que se envían a las diferentes Sedes Regionales con el propósito de apoyar la política de Cero Papel.
- En el 2018 se inició con un proyecto de instalar un correo neumático (tubo de succión), que trasladara las cédulas que se encontraban listas para ser retiradas en Sede Central por los usuarios, desde el Centro de Personalización hasta la Unidad de Entrega, en junio del 2020 dicho proyecto es una realidad obteniendo de inmediato las cédulas para su posterior retiro.
- En el 2020, se instaló un parlante con micrófono en la Unidad de Entrega de Cédulas, para llamar a las personas que esperan en el salón, en el momento



que están listas las cédulas y las puedan retirar de inmediato; con esto se logra que las personas usuarias no esperen de más dentro de la Institución.

- En noviembre de 2021, se dio la orden de inicio del servicio de envío de cédulas de identidad a los Consulados Costarricenses en el extranjero, mediante Courier, en la que se contrató a la empresa Correos de Costa Rica. Esta modalidad de envíos, significa una mejora sustantiva en virtud de que eficientiza los tiempos de respuesta y brinda mayor seguridad y trazabilidad en aras de beneficiar a los ciudadanos costarricenses que habitan fuera del país y que requieren del documento de identidad.
- En junio de 2022, se instaló un micrófono y parlante comunicador, en la ventanilla donde se atienden las personas que cubre la Ley 7600; con ello se logra una mejor comunicación con las personas con alguna discapacidad y adultos mayores, principalmente con problemas auditivos.

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

No se integró ninguna comisión.

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

Durante mi gestión colaboré con la actualización del “Protocolo de Seguridad para la Custodia y Manejo de los Insumos utilizados en la Producción de los Documentos de Identidad de Tribunal Supremo Elecciones”.

#### **2.4.4. Acción estratégica: (en caso de tener asignada alguna acción del PEI)**

Código	Línea de Acción	Descripción/Indicador	2014	2015	2016	2017	2018
LE1.1	Disminuir el tiempo de distribución de la cédula de identidad	Tiempo promedio de distribución de la cédula de identidad en Sede Central (dato en días naturales)	6 días naturales	3 días naturales	2 días naturales	1 día natural	1 día natural
		Tiempo promedio de distribución de la cédula de identidad en Oficinas Regionales 10 (dato en días naturales)	9 días naturales	4 días naturales	3 días naturales	2 días naturales	2 días naturales

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

Durante mi gestión he podido colaborar en diferentes situaciones como Órgano Fiscalizador dando mi aporte para el mejor funcionamiento de las tareas que se realizan en la Sección.

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

No se administraron recursos financieros

#### 2.6 Pendientes

No se tienen actividades pendientes.

#### 2.7. Sugerencias que se aportan

No tengo sugerencias que aportar.



Tribunal Supremo de Elecciones  
PILAR DE LA DEMOCRACIA

### **3. Observaciones**

No tengo observaciones.

# ANEXO No. 1

## Guía para la Autoevaluación de Control Interno del año 2011

Tribunal Supremo de Elecciones

PUNTAJE OBTENIDO DE LA OFICINA *CÉDULAS*

DETALLE

<b>INDICE GENERAL DEL COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>30</b>	<b>Muy Bajo</b>	<b>ATENCIÓN MÁXIMA</b>	<b>ATENCIÓN ALTA</b>	<b>ATENCIÓN MEDIA</b>	<b>ATENCIÓN LEVE</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>70</b>	<b>Medio</b>				
1 - Compromiso	80	Alto			1 - Compromiso	
2 - Ética	60	Medio			2 - Ética	
3 - Personal	80	Alto			3 - Personal	
4 - Estructura	60	Medio			4 - Estructura	

# Guía para la Autoevaluación de Control Interno del año 2021

## Puntaje obtenido del Componente Ambiente de Control

<b>INDICE GENERAL DEL COMPLEMENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Medio</b>	<b>65</b>
--	--------------	-----------

Atención Máxima

Atención Alta

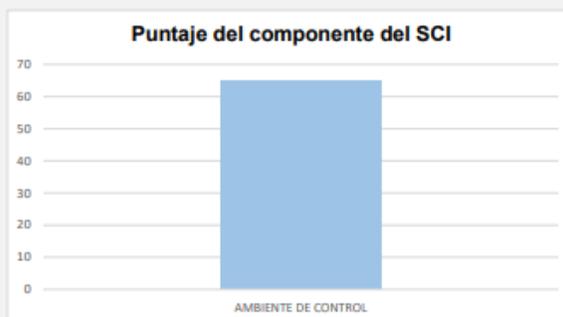
Atención Media

Atención Leve

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>Medio</b>	<b>65</b>
1 - Compromiso	Medio	60
2 - Ética	Alto	80
3 - Personal	Medio	60
4 - Estructura	Medio	60

1 - Compromiso  
2 - Ética  
3 - Personal  
4 - Estructura

## Representación Gráfica



Nombre del funcionario responsable:

Ana Cecilia Zamora Solís

Fecha de la presentación de la matriz

JESUS MARTIN  
BARBOZA RETANA  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por JESUS  
MARTIN BARBOZA RETANA  
(FIRMA)  
Fecha: 2021.10.26 09:35:36 -06'00'

Firma de la Jefatura



# ANEXO No. 2

## Inventario de bienes



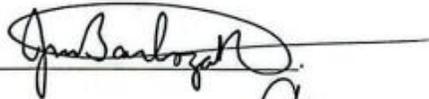
### ACTA DE ENTREGA DE INVENTARIO

En atención a lo establecido en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y lo acordado por el Tribunal en Sesión Ordinaria nº 130-2006, celebrada el 23 mayo del año 2006 y conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República respecto al informe de fin de gestión y entrega formal del inventario, el suscrito Jesús Martín Barboza Retana, cédula de identidad: 9-0080-0964, Jefe de la Sección de Personalización y Distribución de Documentos de Identidad del Tribunal Supremo de Elecciones-otrota Sección Cédulas-; en razón de acogerme a la pensión, hago entrega a la señora Paola Barroeta González, cédula de identidad 1-1325-0897, funcionaria del Departamento Electoral designada por el señor Oficial Mayor Electoral a recibir el inventario total de bienes (listado adjunto), que me fueron asignados para el desempeño de mi cargo.

Se constató la existencia de todos los activos reportados por la Proveduría Institucional, a excepción de un lector de huellas con número de activo 639558.

En fe de lo anterior firmamos en San José, a las 14:00 horas, del 29 de junio de 2022

Firma del Titular que entrega



Firma del Funcionario responsable que recibe

