



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011

Licenciada  
Ana Isabel Fernández Alvarado  
Jefa  
Departamento Electoral

**ASUNTO: Informe Final de Gestión.**

Estimada señora:

En atención al oficio RH-2218-2011 recibido el 21 de octubre de 2011, y en cumplimiento con lo establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, que señala que los jefes y titulares subordinados deben *“presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente u órgano respectivo a su sucesor de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los órganos competentes de la administración activa”*, así como de las *“Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe final de su gestión”*, presento mi INFORME FINAL DE GESTIÓN, en razón del cargo que desempeñé como Jefe de la Sección de Análisis del 01 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011.

## **1.- PRESENTACIÓN**

En cuanto a la estructura del Informe, este documento se ha organizado de acuerdo con las directrices emanadas de la Contraloría General de la República, concretamente siguiendo el punto 4 que se refiere a los aspectos que deben considerarse en la confección del informe de fin de gestión. Igualmente se ajusta a aquellas formuladas internamente.

En primer lugar se hace una descripción general de la Sección de Análisis, presentando la misión, visión, objetivos y su estructura organizativa. Se hace una breve descripción de las principales funciones y responsabilidades de cada puesto.

---

### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 2

Posteriormente se puntualizan los principales cambios del entorno que afectan el accionar de la oficina y que corresponden a cambios en el ordenamiento jurídico.

El siguiente apartado se refiere a presentar el estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno; para lo cual se aporta un resumen del Informe de Autoevaluación presentado al Superior durante los años de gestión como jefe de la Sección de Análisis.

Seguidamente aparece el detalle de las principales acciones desarrolladas durante la gestión, que se orientaron a establecer, perfeccionar y evaluar el sistema de Control Interno. Luego se detallan aspectos que contribuyeron con los logros alcanzados durante el período en cuestión, y que se consideran como los más relevantes, al contribuir significativamente con la misión y visión institucional, con el consecuente impacto positivo en los servicios ofrecidos a los usuarios.

Otro tema tratado, y que según la normativa debe ser abordado en este informe, es el referente al estado de los proyectos más relevantes de la Oficina y que quedan pendientes de concluir. En ese sentido se hace mención de un aspecto que se considera de interés.

Finalmente, aparecen dos puntos como aspectos muy puntuales, requeridos para este tipo de informe, los cuales se abordan de manera concisa y precisa.

## **2.- RESULTADOS DE GESTIÓN**

### **2.1- Referencia sobre la labor sustantiva de la Sección de Análisis**

#### **2.1.1- Misión**

Estudiar las solicitudes tendientes a la expedición de cédulas de identidad y a las inclusiones, exclusiones o traslados de los electores y la revisión constante de las listas de electores a efecto de mantenerlas depuradas; así como dictar las resoluciones interlocutorias y definitivas.

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 3

### **2.1.2- Visión**

Contar con las condiciones, el personal, infraestructura y tecnología adecuadas para cumplir con los procesos tendientes al análisis de las solicitudes de cédula, la depuración del Padrón Nacional Electoral y la atención al público.

### **2.1.3- Objetivo General**

Estudiar y resolver las solicitudes cedulares; a efecto de ordenar la expedición de cédulas de identidad, inclusión, exclusión y traslado de los ciudadanos al Padrón Nacional Electoral, por medio de la utilización eficaz de los recursos disponibles.

## **3.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

La Sección de Análisis la conforman 24 funcionarios(as) distribuidos de la siguiente manera:

### **Un profesional especializado:**

Es el jefe de la Sección. Se encarga de planificar las actividades de la Sección a cargo, administra y supervisa los procesos, vela por la asistencia y disciplina del personal, controla el rendimiento de los funcionarios para que mantengan al día sus labores, presenta informes mensuales y anuales al Superior, programa vacaciones al personal, elabora y da seguimiento al POA de la Sección, ejecuta órdenes y disposiciones superiores, atiende a usuarios internos y externos y procura mantener un clima organizacional de respeto y de servicio al cliente, de acuerdo con la misión y visión institucionales.

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 4

### **Trece analistas de operación (Oficial Calificador 1):**

Tienen como función principal, analizar a través de los sistemas de cómputo SINCE y SERSICI, todas las solicitudes de cédula de identidad presentadas ante la Institución. Les corresponde estudiar y analizar cada solicitud cedular, a efecto de ordenar la expedición de las cédulas de identidad, inclusión, exclusión y traslado de los ciudadanos al Padrón Nacional Electoral. Igualmente les corresponde denegar solicitudes cuando no cumplan con la normativa vigente, así como dictar las resoluciones interlocutorias y definitivas.

### **Una plaza de Secretario 1 (Coordinador de Apoyo):**

Se encarga de recibir y entregar correspondencia, atender al público interno y externo, preparar informes, notas, oficios, memorandos, preparar requisiciones, recibir materiales de la Oficina y demás funciones propias al cargo de secretario.

### **Dos Técnicos de Operación:**

Encargados de investigar las solicitudes cedulares que ingresan a la Institución sin las citas de nacimiento (cédulas ceros), investigan las constancias y cartas de naturalización de las solicitudes de cédula primera vez de Naturalizados, igualmente les corresponde investigar las solicitudes cedulares que presenten diferentes irregularidades tales como las excepciones 360, 410 y otras que marcan los sistemas de cómputo SINCE y SERSICI.

### **Tres Asistentes de Operación:**

Investigan y rehabilitan expedientes cedulares que el sistema SERSICI mantiene en estado "pendiente", califican solicitudes para verificar su correcta inscripción electoral, visitan los tomos del Departamento Civil para verificar información dada en marginales y cupones de nacimiento. También crear nóminas para enviar expedientes a diferentes oficinas, etc.

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 5

### **Cuatro Auxiliares de Operación:**

Se encargan de la atención de público tanto personalmente como por la vía telefónica, llevar y traer expedientes físicos del archivo electoral, notificar al ciudadano cuando su solicitud cedular se encuentre demorada o denegada.

## **4.- CAMBIOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERÍODO DE LA GESTIÓN**

- En agosto de 2010, el Departamento Civil del Registro Civil, autoriza para que técnicos del Departamento TIC, instalen la información de las solicitudes de tarjeta de identidad de menores (TIM) en dos computadoras de la Sección de Análisis. Con ello, funcionarios de Investigación de esta unidad administrativa, ante duda de identidad confrontan directamente y de inmediato, las fotografías del TIM contra la foto de la solicitud de cédula de primera vez, evitando atrasos en el trámite cedular.
- En setiembre de 2011, el DTIC sustituye el servidor central del sistema SICI por un nuevo servidor del sistema SERSICI. Con ello las Oficinas del Departamento Electoral fortalecen el sistema de emisión de cédulas de identidad, al disponer de un nuevo servidor más robusto.

### **4.1- Estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno durante la gestión**

En el año 2003, por primera vez se incluye a las diversas dependencias del Tribunal Supremo de Elecciones, a la metodología de los Informes de Autoevaluación establecidos en el inciso b) del artículo 17 de la Ley General de Control Interno. En consecuencia, a continuación se presentan los Informes de Autoevaluación de Control Interno, ejecutados bajo esta gestión, correspondientes a los años 2010 y 2011.

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 6

#### **4.1.1.- Informe de Autoevaluación 2010**

Informe de los componentes Ambiente de control, Valoración del riesgo, Actividades de control, Sistemas de información y Seguimiento del SCI. Ver Anexo 1.

#### **4.1.2.- Informe de Autoevaluación 2011**

Ese informe se refiere a los componentes Compromiso, Ética, Personal y Estructura. Ver Anexo 2.

#### **4.2.- Acciones para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar, los sistemas de Control Interno**

En relación con las acciones desarrolladas para lograr el cometido de este tema, se detallan a continuación las principales:

- Cumplimientos anuales de la Autoevaluación de Control Interno y la entrega de resultados al Superior inmediato, siguiendo los lineamientos de la Unidad de Control Interno Institucional.
- Cumplimiento de las medidas de mejora de control propuestas en los informes de autoevaluación.
- Rendir mensualmente al Superior inmediato, el informe de seguimiento de los objetivos propuestos en el Plan Operativo Anual de la Sección.
- Revisión del Manual de Procedimientos de la Sección.
- Establecimiento de reuniones periódicas con el personal de la Sección para establecer metas del período, dar seguimiento a la labor desempeñada, fomentar el trabajo en equipo y maximizar el recurso humano. Estas reuniones son aprovechadas para evacuar consultas, recordar e insistir en el acatamiento de disposiciones dadas tales como no facilitar direcciones ni teléfonos de ciudadanos a terceros, no imprimir información electoral con fotografía del ciudadano excepto para efectos internos, etc.

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 7

- Dar cumplimiento a las directrices Superiores relativas a control interno.
- Periódicamente se elaboran inventarios de los bienes de la Sección.
- Mantenimiento de bitácoras con indicación del comportamiento diario de los sistemas de cómputo; así como cualquier incidencia del quehacer de la Oficina.

#### **4.3.- Principales logros alcanzados durante la gestión**

- Lograr un ambiente laboral donde impera el trabajo en equipo y funcionarios comprometidos con la misión y visión de la Oficina.
- Se ha obtenido un muy buen rendimiento de parte del recurso humano, al punto de que, excepto ante fallas técnicas en los servidores de cómputo, la Oficina no mantiene acumulados de trabajo que no sean los del día a día.
- Comunicación constante de la jefatura con el personal de la unidad, con la intención de atender de inmediato las necesidades que surjan en cada proceso.
- Se logró tener acceso directo a la información de las tarjetas de identificación de menores (TIM) desde nuestras computadoras, dándole gran agilidad a la tramitación y aprobación de solicitudes de cédula de primera vez, cuando el solicitante no porta por olvido o extravío, su tarjeta TIM.
- Se obtuvo un escáner en color, para documentar los casos de posible suplantación y mantener respaldo de cada documentación analizada y resuelta.
- Durante los años 2010 y 2011, a pesar de constantes fallas técnicas en los servidores y con el mismo recurso humano, la Oficina logró reducir considerablemente la utilización de jornada extraordinaria; gracias al repunte logrado en su clima laboral.
- Previo a notificar al ciudadano ante solicitudes cedulares demoradas, ahora se utiliza la llamada telefónica, con el ánimo de que, ante la urgencia del

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 8

- documento, el solicitante se pueda presentar de inmediato a resolver el motivo de la demora.

#### **4.4.- Estado de los proyectos más relevantes de la Sección**

- El pasado mes de setiembre, en el Departamento Electoral y por consiguiente en esta Sección de Análisis, entró en operación el nuevo servidor SERSICI para la emisión de cédulas de identidad. Ingenieros tanto de la empresa contratada como del DTIC, actualmente se encuentran trabajando en algunos ajustes que aún requiere este nuevo servidor, con la intención de alcanzar su óptimo rendimiento.

#### **4.5.- Administración de recursos financieros asignados**

Durante el ejercicio de mis funciones como Jefe de la Sección de Análisis, y por la naturaleza administrativa de esta unidad, no tuve a cargo la administración de recursos financieros.

#### **4.6.- Sugerencias para la buena marcha de la Sección**

- La Sección de Análisis requiere cambios formales en su estructura organizacional. Digo cambios formales porque en la práctica y de manera informal ya existen, debido a que administrativamente la oficina con el paso del tiempo se ha visto en la necesidad de asignar funciones específicas en funcionarios de mayor capacidad y experiencia, por consiguiente, se requiere con urgencia reasignar tres plazas, las cuales se mantendrían en grado descendente entre las plazas actuales de la jefatura y los analistas: una plaza con la categoría inmediata inferior a la jefatura, para la persona que actualmente analiza suplantaciones de identidad y borrados de solicitudes cedulares en los sistemas SINCE y SERSICI entre otras cosas; esta persona requiere de muchísima experiencia y de gran capacidad de decisión, además de ser a quien acuden los demás analistas ante casos muy complejos que debe resolver la unidad, una segunda plaza inmediata inferior a la anterior, para la persona que actualmente se encarga de crear resoluciones relacionadas-

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597





22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 9

con las inscripciones o desinscripciones de ciudadanos al Padrón Nacional Electoral; una tercera plaza, con categoría inmediata inferior a la anterior, para la persona actualmente encargada de rehabilitar todas las solicitudes cedulares que son demoradas por los analistas. Esta persona debe analizar cada caso por separado, llamar al ciudadano en caso necesario, ordenar se notifique al solicitante indicando la razón por la cual no se expedirá su cédula o recomendando lo que procede en cada caso, así como denegar la solicitud cédular en los casos en que el trámite adolece de defectos legales o formales. La reasignación de estas tres plazas le daría un gran respiro y orden administrativo a la oficina, toda vez que actualmente obligados por el rol laboral de sus funciones, estos tres funcionarios se ven obligados a ordenar funciones a compañeros de su mismo nivel jerárquico, lo que ocasiona roces disciplinarios internos que administrativamente solo se resuelven a través de reasignaciones emanadas del Superior.

#### **4.7.- Observaciones respecto a otros asuntos**

No hay observaciones relevantes de otros aspectos diferentes a los indicados en este informe.

#### **4.8.- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta gestión hubiera girado la Contraloría General de la República**

Durante esta gestión, la Contraloría General de la República no formuló ninguna disposición o recomendación.

#### **4.9.- Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo**

- Durante esta gestión se logró establecer conectividad entre los sistemas TIM y SERSICI, de tal manera que se puede confrontar la fotografía de la solicitud de cédula de primera vez contra la fotografía de TIM.

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 10

- Durante esta gestión entró a regir el Reglamento de Fotografías para la cédula de identidad.

#### **4.10.- Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante esta gestión hubiera formulado la Auditoría Interna**

Durante esta gestión, la Auditoría Interna no ha formulado recomendación alguna.

#### **4.11.- Entrega formal de activos**

Mediante Acta de Entrega de Inventario, se hace liquidación formal de todos los activos de la Sección de Análisis a la Proveduría del Tribunal. Ver Anexo 3

Este informe Final de Gestión igualmente se presenta el 22 de diciembre de 2011 vía correo electrónico.

Muy atentamente,

Lic. Olivier López Jiménez  
Jefe

C. Lic. Ricardo Carías Mora, Jefe Recursos Humanos  
Licda. Patricia Chacón Jiménez, Jefa de D.T.I.C  
Licda. Liseth Mora Soto, sucesora del cargo

---

#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 11

## ANEXO 1

### 4.1.1- INFORME DE AUTOEVALUACIÓN 2010

---

#### Sección de Análisis

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
 AN-1792-2011  
 Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
 Página: 12

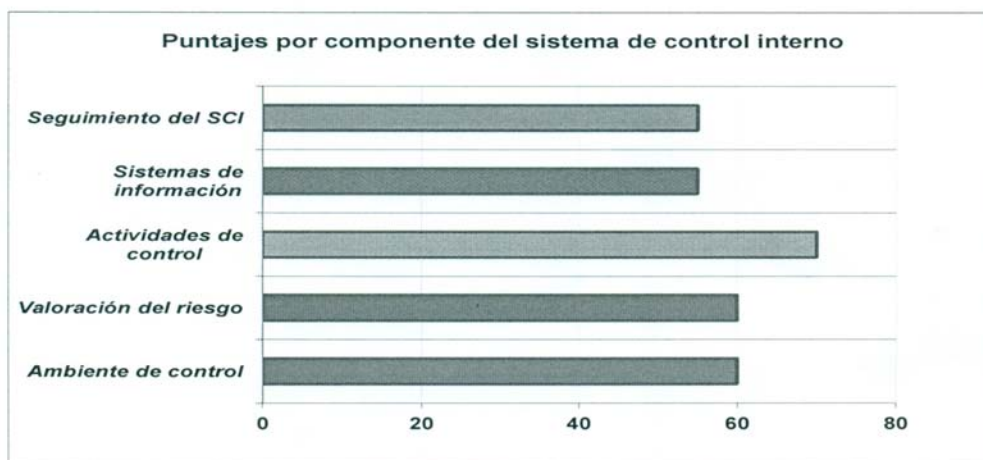
Tribunal Supremo de Elecciones  
 Dirección Ejecutiva  
 Área de Control Interno

**MODELO DE MADUREZ DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS

0

Componente	Puntaje	Propiedad 1	Propiedad 2	Propiedad 3	Propiedad 4
Ambiente de control	60	40	80	60	60
Valoración del riesgo	60	60	60	60	60
Actividades de control	70	80	60	80	60
Sistemas de información	55	60	60	40	60
Seguimiento del SCI	55	60	40	60	60



[Detalle de puntajes](#)

[Análisis](#)

[Menú principal](#)

**Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
 Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 13

## ANEXO 2

### 4.1.2.- INFORME DE AUTOEVALUACIÓN 2011

---

#### Sección de Análisis

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597

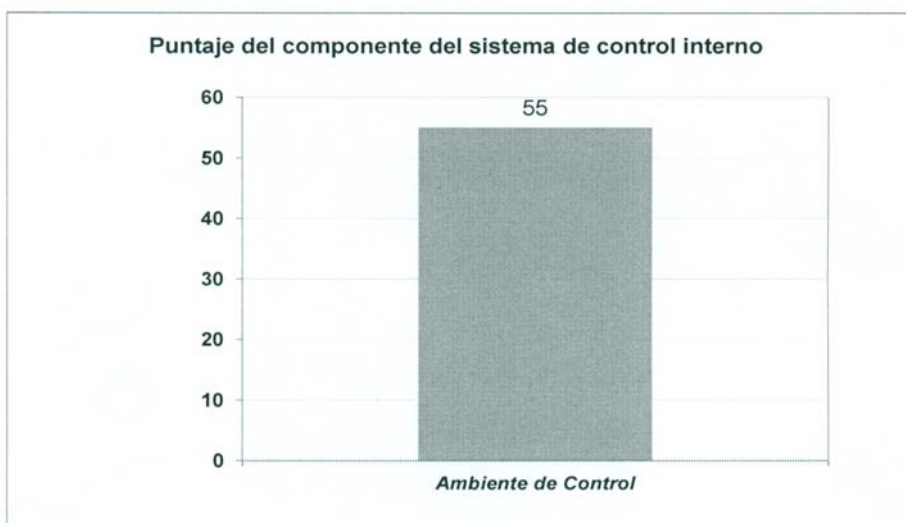


22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 14

Tribunal Supremo de Elecciones

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL RESULTADO SECCIÓN DE ANÁLISIS

Componente	Puntaje	Propiedad 1	Propiedad 2	Propiedad 3	Propiedad 4
Ambiente de Control	55	60	60	40	60



Detalle de puntajes

Análisis

Menú principal

---

**Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
 AN-1792-2011  
 Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
 Página: 15

Tribunal Supremo de Elecciones

**PUNTAJE OBTENIDO DE LA OFICINA** SECCIÓN DE ANÁLISIS

DETALLE

ÍNDICE GENERAL DEL COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO	27	Muy Bajo	ATENCIÓN MÁXIMA	ATENCIÓN ALTA	ATENCIÓN MEDIA	ATENCIÓN LEVE
AMBIENTE DE CONTROL	55	Medio				
1 - Compromiso	60	Medio				
2 - Ética	60	Medio				
3 - Personal	40	Bajo				
4 - Estructura	60	Medio				
					1 - Compromiso	
					2 - Ética	
			3 - Personal			
					4 - Estructura	

Menú principal

Gráfico

Análisis

**Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
 Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 16

## **ANEXO 3**

### **4.11.- ENTREGA FORMAL DE ACTIVOS**

---

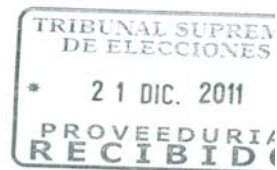
#### **Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597





22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 17



#### 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 Olivier López Jiménez, cédula de identidad 1-0457-0567, Jefe de la Oficina de Análisis, en razón de que me acojo a mi pensión a partir del próximo 1º de enero de 2012, hago entrega a la Licenciada Liseth Mora Soto cédula de identidad 1-0649-0425, funcionaria nombrada por el Superior en el cargo de Jefe de la Sección de Análisis a partir del próximo 1º de enero de 2012, y por consiguiente designada a recibir el inventario total de bienes (listado adjunto), mismos que me fueron asignados para el desempeño de mi cargo.

No omito manifestar que no existen faltantes ni sobrantes de los activos que me fueron asignados oportunamente, con excepción de un teclado de computadora y un ventilador que actualmente se ubican en la categoría de **FALTANTES**:

Nº ACTIVO	DESCRIPCIÓN
631276	Teclado para computadora
607916	Ventilador de mesa

Así como un ventilador que actualmente se ubica en la categoría de **SOBRANTE**:

Nº ACTIVO	DESCRIPCIÓN
607917	Ventilador de mesa

Asímismo, entiendo que la Proveduría Institucional investigará lo concerniente a los bienes calificados como faltantes, según lo indica el artículo 21 incisos d) y e) de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones.

---

#### Sección de Análisis

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597



22 de diciembre de 2011  
AN-1792-2011  
Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado  
Página: 18

En este acto se cuenta con la presencia del señor Gonzalo Moreno Cruz cédula 5-0281-0090, en calidad de testigo.

En fe de lo anterior firmamos en San José, a las dieciséis horas, del veintiuno de diciembre de 2011.

Firma del Titular que entrega \_\_\_\_\_

Firma del Titular que recibe *Licda. Ana Isabel Fernández Alvarado* \_\_\_\_\_

Firma del testigo *Gonzalo Moreno Cruz* \_\_\_\_\_



---

**Sección de Análisis**

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica  
Teléfono: 287-5547 • Fax: 287-5597