

INFORME FINAL DE GESTIÓN

LIC. RODOLFO VILLALOBOS OROZCO

**COORDINADOR DE SERVICIOS
REGIONALES**

AGOSTO 2015

ÍNDICE

Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN	3
2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la Unidad a su cargo	3
2.2 Cambios en el entorno durante el periodo de gestión	14
2.3 Estado de la autoevaluación del sistema del control interno	18
2.4 Principales logros alcanzados.....	22
2.5 Administración de los recursos financieros	23
2.6 Sugerencias	23

1. PRESENTACIÓN

El Departamento de Recursos Humanos, mediante oficio RH-3227-2012 del 24 de setiembre de 2012, señala que de acuerdo a la resolución de la Dirección Ejecutiva DE-2334-2012 del 19 de setiembre de 2012 debo presentar el informe final de gestión como Coordinador de Servicios Regionales en virtud de acogerme a la Pensión otorgada por el Régimen de Hacienda conforme a la resolución DNP-OA-1128 -2015 de las 14:00 horas del 25 de mayo de 2015.

Por lo anterior, procedo a continuación a rendir el informe solicitado.

El suscrito asumió el 16 de setiembre de 1996, la jefatura de la que en ese entonces se llamaba "SECCION COORDINADORA DE OFICINAS REGIONALES Y EMPADRONAMIENTO AMBULANTE" según acuerdo tomado por el Tribunal Supremo de Elecciones en la sesión número 4 del 12 de enero del 2010.

Durante el periodo que desempeñé el cargo en esta oficina regional me correspondió planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar las labores profesionales, técnicas y administrativas requeridas para la buena marcha de la oficina.

A continuación se presenta un resumen de las tareas realizadas.

2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la Unidad a su cargo

- Coordinación de Regionales:

Corresponde a la labor del suscrito como jefe inmediato de las treinta y dos jefaturas de oficinas regionales, cuya función principal se refiere a la coordinación que se efectúa con cada uno de dichos jefes de regional a los efectos de planear la gestión para la satisfacción de sus necesidades para la prestación eficiente eficaz y económica de los servicios a nuestros usuarios.

- Unidad de Control Documental:

A esta Unidad le correspondiente la recepción control y distribución de toda la documentación que debe ser remitida a todas las Oficinas Regionales por parte de todas las Oficinas de la sede Central que requieran enviar algún documento o activo a las mismas y viceversa.

El correspondiente envío controlado de cada uno de los documento y/o activos se mantiene en un archivo con la indicación de remitente, fecha de recepción en esta Coordinación, quien entrega, quien recibe, fecha en que es trasladado a la regional, número de nómina en que se controló el envío.

Así mismo la distribución controlada de cada uno de los documento y/o activos que las regionales envían a cada una de las oficinas de la sede central se mantiene en un archivo con la indicación de remitente, fecha de recepción en esta Coordinación, quien entrega, quien recibe, fecha en que es trasladado a Unidad de destino, número de nómina en que se controló la recepción.

- Unidad Administrativa:

Corresponde a la gestión que efectúa el área secretarial y asistencial de esta Coordinación, corresponde a las labores de:

- ✓ Sub Coordinador :

Participa en la Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas difíciles en la Sección de Coordinación de Servicios Regionales, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

- ✓ Asistentes de jefatura:

Elaborar los Manuales de Procedimientos de la oficina de Coordinación de Servicios Regionales y de las Oficinas Regionales.

Actualizar el Manual de Procedimientos de la oficina de Coordinación de Servicios Regionales y de las Oficinas Regionales.

Actualizar la normativa del Manual de Procedimientos de la oficina de Coordinación de Servicios Regionales y de las Oficinas Regionales.

Crear o modificar formularios necesarios para realizar procedimientos en la oficina.

Habilitar o deshabilitar usuarios para los sistemas SINCE Contingencia y Consultas Complejas.

Actualizar el registro de los usuarios (as) de la Coordinación de Servicios Regionales y de las Oficinas Regionales que tienen permisos para los sistemas SINCE Contingencia y Consultas Complejas.

Realizar cambios en el estado de los expedientes en el sistema TIM.

Recibir solicitudes de actualización o inclusión de personas usuarias en el sistema TIM.

Realizar los reportes técnicos en el Service Desk.

Realizar oficios, memorandos y circulares por medio del Sistema de Gestión Documental.

Gestionar la autorización de funcionarios de las Sedes Regionales, para firmar certificaciones de hechos vitales.

Gestionar ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, la acreditación de la firma de los funcionarios autorizados para firmar certificaciones de hechos civiles.

Actualizar el control de registro de firmas.

Confeccionar políticas según las directrices del superior.

Remitir facturas de los contratos de arrendamiento de los locales que ocupan las sedes regionales.

Confeccionar el POA Preliminar de Coordinación de Servicios Regionales y oficinas regionales.

Dar seguimiento al POA reprogramado.

Confeccionar especificaciones técnicas.

Solicitar bienes a la Proveeduría para compras por caja chica.

Solicitud de bienes a Dirección Ejecutiva.

Custodiar caja chica.

Prestar asistencia a profesionales de mayor nivel en estudios técnicos.

Realizar informes mensuales de TIM para la Contraloría Electoral.

Realizar informes cualitativos trimestrales.

✓ Gestión documental y secretarial.

Realizar trabajos difíciles relacionados con la actividad secretarial, siguiendo instrucciones de la jefatura.

Ejecutar trabajos en computadora, tales como: cartas, actas, informes, cuadros, circulares, boletines, memorandos y otros documentos similares; siguiendo instrucciones generales de la jefatura, utilizando las herramientas, medios y conocimientos requeridos.

Recibir, registrar, clasificar, sellar, leer y distribuir la correspondencia que llega diariamente a la oficina.

Organizar y mantener actualizados los archivos de gestión de la unidad administrativa.

Colaborar en los diferentes trámites que se realizan en la oficina, relacionados con requisiciones de materiales, citas médicas, referencia a especialistas, órdenes de secuestros de expedientes cedulares, trámites de naturalización, de cédulas de identidad, entre otros.

Brindar colaboración en la actualización de bases de datos, para dar seguimiento a los asuntos de interés de la unidad administrativa.

Buscar antecedentes de documentos, acuerdos, imprimir fotocopias de papeles de trabajo y foliarlos.

Cotejar y verificar datos diversos en cuadros, informes, formularios, expedientes, requisiciones, solicitudes y otros similares.

Mantener informado a la jefatura, sobre los asuntos que se tramitan en la unidad administrativa.

Llevar el control de la agenda de audiencias y reuniones de la jefatura.

Atender y resolver consultas personal y telefónicamente que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.

- Unidad de Empadronamiento Ambulante y TIM Ambulante:

Corresponde a la gestión necesaria para la prestación de los servicios de Solicitudes de cédula de primera vez, duplicados y traslados electorales y de expedición de tarjetas de identidad para menores, en las Comunidades de difícil acceso de nuestro país incluyendo de manera especial a las Comunidades Indígenas.

Además se presta el servicio de recepción de solicitudes de recurso, declaración de nacimientos, declaración de testigos, reconocimiento de hijos, y todo aquel servicio que los usuarios requieran satisfacer en la parte civil institucional.

- Unidad de Paternidad Responsable:

Corresponde a la gestión realizada sobre el recibo, control, distribución y ejecución de la notificación de paternidad responsable a los presuntos padres en todo el país.

- Unidad de Servicio a Domicilio:

Corresponde a la gestión realizada sobre el recibo, control, distribución y ejecución de las visitas a los hogares para la prestación del servicio de solicitud y entrega de cédulas a domicilio para aquellos ciudadanos que tiene algún impedimento para acceder a nuestros servicios tanto en sedes regionales como en sede central.

Descripción de la Coordinación de Servicios Regionales:

- Misión:

Facilitar la continuidad y el acceso a los servicios que se brindan a las personas usuarias tanto en las oficinas regionales como en el servicio ambulante.

- Visión:

Brindar acceso a los servicios institucionales, mediante procesos totalmente automatizados tanto en las oficinas regionales como en el servicio ambulante, logrando a su vez la cobertura total del país.

- Objetivo General:

Prestar el servicio ambulante por medio de la realización de giras, con el fin de atender necesidades en materia electoral y civil de usuarios, en lugares de difícil acceso del territorio nacional.

- Valores:

- ✓ Transparencia.
- ✓ Excelencia.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Imparcialidad.
- ✓ Liderazgo.

- Marco jurídico:

- ✓ Constitución Política,
- ✓ Ley para el Equilibrio Financiero de Sector Público No. 6955 del 2 de mayo de 1984.La Gaceta No.45 del 24 de marzo de 1984.
- ✓ Ley de Paternidad Responsable N°. 8101 del 16 de abril del 2001.La Gaceta No.81 del 27 de abril del 2 001.
- ✓ Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- ✓ Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955.
- ✓ Ley General de Migración y Extranjería.
- ✓ Ley N° 1155 de Opciones y Naturalizaciones del 29 de Abril de 1950
- ✓ Ley N° 1902 de Opciones y Naturalizaciones del 29 de Julio de 1955
- ✓ Ley N° 1916 de Opciones y Naturalizaciones (Reforma a la Ley N° 1155 del 29 de abril de 1950).
- ✓ Ley General de la Administración Pública.
- ✓ Ley de Notificaciones y Otras Comunicaciones Judiciales.
- ✓ Ley Inscripción y Cedulación Indígena N° 7225.
- ✓ Ley N° 7600. Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.
- ✓ Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil. Ley.
- ✓ No.3504 del 10 de mayo de 1965 y sus reformas. La Gaceta No.117 del 16 de mayo de 1965.
- ✓ Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia.

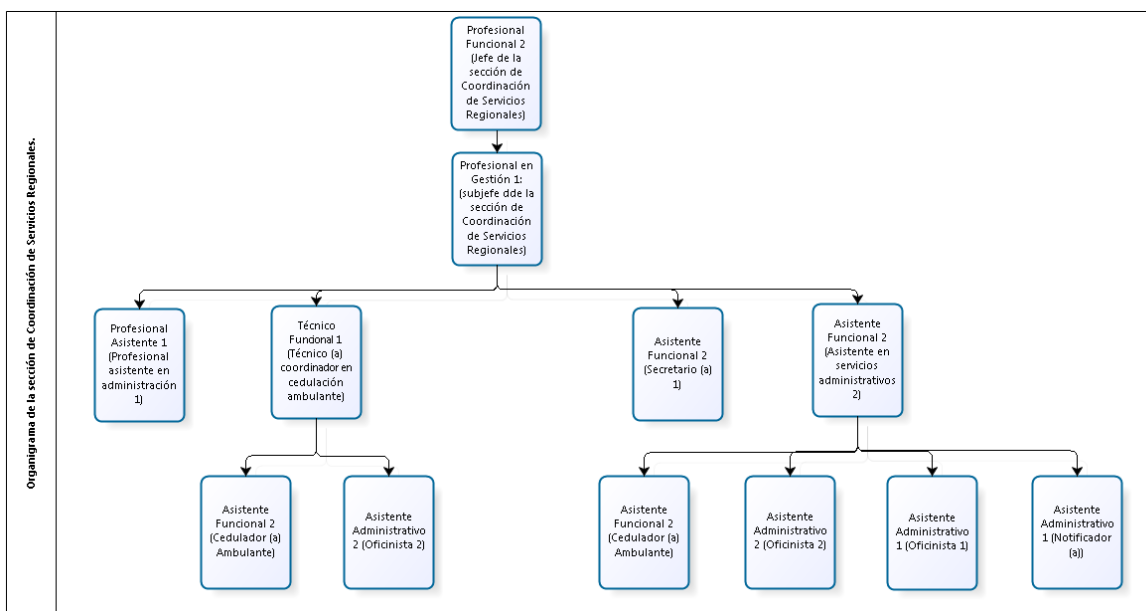
- ✓ Código de Familia Ley No. 5476. Alcance No. 20 a La Gaceta No.14 del 05 mayo de1974.
- ✓ Código Civil. Ley N° 30 del 19 de abril de 1885.
- ✓ Código Procesal Civil. Ley No. 7130 del 21 de julio de 1989 y sus reformas.
- ✓ La Gaceta No. 208 del 03 de Noviembre de 1989.
- ✓ Código Notarial. Ley No. 7764 del 17 de abril de 1998 en Alcance No. 19 del 22 de 1998.
- ✓ Código Electoral. Ley N° 8765 publicado en Gaceta N° 171 del 02 setiembre 2009.
- ✓ Código de la Niñez y la Adolescencia.
- ✓ Código Penal.
- ✓ Acuerdos del Tribunal Supremo de Elecciones
- ✓ Reglamento del Registro del Estado Civil. La Gaceta No. 228 del 8 de octubre de 1963.
- ✓ Reglamento a la Ley No. 1902 para la Obtención de Cédula de Identidad y Opción de Nacionalidad. Del 31 de enero de 1956. La Gaceta No. 104 de mayo de 1956.
- ✓ Reglamento a Ley N° 7688 sobre Tarjeta de Identidad para los Costarricenses mayores de 12 años pero menores de 18 años (excepto los menores casados)
- ✓ Reglamento Autónomo de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones
- ✓ Reglamento para el uso de los equipos de cómputo y programas informáticos.
- ✓ Control Interno. Ley General N° 8292 31 julio 2002. Publicado en Gaceta N° 160 4 setiembre 2002.
- ✓ Reglamento Procesos de Referéndum. Decreto N° 11-2007. Publicado en Gaceta N° 26 junio 2007.
- ✓ Nuevo Reglamento del Registro del Estado Civil. Decreto N° 6-11. Publicado en Gaceta N° 94 17 mayo 2011.
- ✓ Fiscalización contractual. Órganos fiscalizadores. Instructivo fiscalización Contractual del TSE. Sesión Ordinaria TSE N° 107-07 del 30 octubre 2007.
- ✓ Fiscalización de Asambleas de los Partidos Políticos. Sesión TSE N° 3-12 del 10 enero 2012.
- ✓ La resolución de la Sala Constitucional de las 09:05 horas del día 01 de junio de 2012 que habilita el uso de documentos de identidad vencidos para trámites civiles en especial en cuanto al “derecho de la identidad” siempre que se encuentre de por medio el interés superior del menor.
- ✓ Reglamento relativo a los trámites y criterios de resolución en Materia de Naturalizaciones, norma aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en Sesión Ordinaria n° 068-2012 celebrada el 14 de agosto de 2012, con rige a partir del 05 de octubre de 2012.
- ✓ Disposiciones de la Dirección General del Registro Civil.
- ✓ Reglamento de Fotografía para la Cédula de Identidad. Decreto N° 8-2010.

- ✓ Publicado en la Gaceta N° 127 1-7-2010.
 - ✓ Manual Usuario de Estaciones de Captura.
 - ✓ Decreto 15-2012: Reglamento sobre la autorización y funcionamiento de los locales para uso de los partidos políticos.
 - ✓ Decreto 17-2012: Reglamento para la fiscalización de los procesos electivos y consultivos.
 - ✓ Decreto 18-2012: Reglamento de auxiliares electorales y encargados de centro de votación.
- Estructura organizacional:
 - ✓ Profesional Funcional 2 (Jefe de la sección de Coordinación de Servicios Regionales): Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas difíciles en la Sección de Coordinación de Servicios Regionales, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.
 - ✓ Profesional en Gestión 1: (Puesto en estudio solicitado como subjefe de la sección de Coordinación de Servicios Regionales): Participación en la planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de alguna dificultad en una unidad administrativa del Tribunal, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.
 - ✓ Profesional Asistente 1 (Profesional asistente en administración 1): Ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de alguna dificultad de carácter asistencial, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.
 - ✓ Técnico Funcional 1 (Técnico (a) coordinador en cedula ambulante): Coordinar, asignar y supervisar servicios de cedula ambulante a las comunidades alejadas y de difícil acceso.
 - ✓ Asistente Funcional 2 (Secretario (a) 1): Ejecución de labores difíciles de secretariado en gestión documental, suministro de información, manejo de paquetes computacionales, redacción y digitación de documentos, atención de jefaturas, personal colaborador y público en general, en las diferentes unidades administrativas de primer nivel.
 - ✓ Asistente Funcional 2 (Asistente en servicios administrativos 2): Ejecución de labores asistenciales difíciles relacionadas con la preparación de documentos, suministro de información, digitación, vigilancia y orden en las instalaciones atención del público, trámite y

control de documentos, recolección de datos, archivo y otras tareas similares.

- ✓ Asistente Funcional 2 (Cedulador (a) Ambulante): Ejecución de labores asistenciales difíciles relacionadas con el trámite ambulante de solicitudes de cédula de identidad, preparación y control de documentos, suministro de información, digitación, atención del público, recolección de datos, archivo y otras tareas similares.
- ✓ Asistente Administrativo 2 (Oficinista 2): Ejecución de labores variadas difíciles en la preparación de documentos, suministro de información, gestión documental, recolección y cotejo de datos, atención del público y otras tareas similares en las oficinas centrales.
- ✓ Asistente Administrativo 1 (Oficinista 1): Ejecución de labores variadas de alguna dificultad relacionadas con trámites, gestión documental, suministro de información, recolección y cotejo de datos, atención del público, y otras tareas similares.
- ✓ Asistente Administrativo 1 (Notificador (a)): Ejecución de labores variadas de alguna dificultad en actividades propias de oficina, de mensajería y de notificación de resoluciones dictadas por el Tribunal Supremo de Elecciones.

- Organigrama :



Descripción del cargo de la jefatura:

- Naturaleza del trabajo:

Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas difíciles en la Sección de Coordinación de Servicios Regionales, 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 labores profesionales, técnicas y administrativas difíciles que se realizan en la Sección de Coordinación de Servicios Regionales y la Oficina de Cedulación Ambulante.

Coadyuvar a las jefaturas de las Oficinas Regionales en la planeación, dirección, coordinación y control de las tareas que realizan.

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar la programación y desarrollo de estudios y análisis técnicos o administrativos variados relacionados con procedimientos propios de la materia civil y electoral.

Realizar estudios de factibilidad para la creación, organización y apertura de nuevas Oficinas Regionales en zonas que lo ameriten.

Coordinar y organizar giras a las zonas indígenas de difícil acceso para brindar servicios electorales y civiles a la población nativa.

Participar en comisiones o grupos de trabajo relacionados con asuntos de su competencia.

Firmar certificaciones de hechos vitales y civiles expedidas en la Sección de Coordinación de Servicios Regionales, con el fin de mejorar el servicio a las Oficinas Regionales.

Contribuir en la propuesta a los niveles superiores de las políticas y programas de trabajo a ejecutar en la Sección de Servicios Regionales para el logro de los objetivos preestablecidos.

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 de la unidad administrativa a su cargo y de las Oficinas Regionales.

Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Sección de Coordinación de Servicios Regionales.

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 de Coordinación de Servicios Regionales.

Custodiar los activos y documentos asignados a la Sección de Coordinación de Servicios Regionales, realizar inventarios periódicos y propiciar el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.

Redactar y revisar diversos documentos 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 y ambientales:

- ✓ Supervisión recibida: Trabaja con independencia, siguiendo la política de la institución aplicable a su campo de actividad y la legislación que define y regula las actividades que dirige y ejecuta. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, los aportes originales al trabajo que realiza, 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, profesionales, técnicos y administrativos asignadas a la Sección de Coordinación de Servicios Regionales, 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 relacionadas con la administración y coordinación tanto de las Oficinas Regionales como de la Oficina de Cedulación Ambulante. 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 de la Sección de de Coordinación de Servicios Regionales, así 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. Trasládase a diferentes

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

- ✓ Consecuencia de 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 en 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 jefaturas, personal de la institución y público en general, perseverante ante los 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.
- ✓ Seis años de experiencia, de los cuales tres años deben ser en la ejecución de labores profesionales relacionadas con el puesto y tres años en supervisión de personal.
- ✓ Incorporación al colegio profesional respectivo.

- Capacitación:

Preferible 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 periodo de gestión

El suscrito asumió el 16 de setiembre de 1996, la jefatura de la que en ese entonces se llamaba “SECCION COORDINADORA DE OFICINAS REGIONALES Y EMPADRONAMIENTO AMBULANTE”, la cual estaba integrada por cinco plazas administrativas (una Jefatura, una secretaria (oficinista 4), un oficinista 2 y dos oficinistas 1), veintitrés plazas para empadronamiento ambulante (seis Coordinadores de cedula y diecisiete ceduladores) y veintiocho jefaturas en oficinas regionales (tres Jefaturas 1(jefe y 3 auxiliares), ocho Jefaturas 2 (jefe y 2 auxiliares y dieciocho Jefaturas 3 (ocho compuestas por jefatura y un auxiliar y diez unipersonales).

Para ese entonces, diecinueve años atrás, las sedes regionales presentaban serias deficiencias de espacio, mobiliario y equipo. El público debía hacer fila fuera de las instalaciones físicas de la sede regional o subir a segundas plantas donde estaban ubicadas algunas sedes regionales (Aguirre, Cartago, Heredia, Guatuso, Puriscal, San Carlos). Los servicios que se prestaban eran lentos: de treinta a cuarenta y cinco días desde la solicitud hasta la entrega de una cédula de identidad. Treinta días para la entrega de una certificación, por citar dos de los servicios de mayor demanda por parte del público.

Esta situación nos llevó a establecer un plan que permitiera ubicar nuestras sedes regionales en espacios más amplios, en planta baja, cumpliendo con los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud para la operación de locales comerciales. Muchas de ellas han sido trasladadas en varias ocasiones hasta alcanzar la ubicación y espacio idóneo acorde a los diferentes servicios institucionales que se brindan en la actualidad así como los que se le puedan asignar a las sedes regionales a un mediano plazo. En el anexo 1 se podrá apreciar en detalle las diferentes variaciones de las sedes regionales durante este tiempo.

Para el mes de agosto de 1998, con la puesta en funcionamiento del SICI, se logró bajar los tiempos de solicitud y entrega en 13 sedes regionales, mientras que las restantes seguían padeciendo de atrasos en la solicitud y entrega del documento, situación que se logró superar paulatinamente, conforme la internet fue posicionándose en los diferentes cantones del territorio nacional.

Con respecto a las solicitudes y entrega de certificaciones se presentaba el problema que la Oficialía Mayor Civil no asignaba la cantidad de funcionarios necesarios para estudiar y confeccionar los diferentes certificados solicitados por el público a través de las Oficinas Regionales. Para mejorar los tiempos de entrega de dichos documentos se consiguió la instalación de un equipo de

cómputo en esta sección y se obtuvo la autorización para que en un principio el suscrito y luego los Coordinadores de Empadronamiento Ambulante pudiesen firmar las certificaciones que se emitieran en dicho equipo y a partir de ese instante las certificaciones solicitadas por las diferentes sedes regionales empezaron a ser tramitadas por personal de la Sección Coordinadora, lográndose bajar los tiempos entre la solicitud y entrega del documento a ocho días, donde el mayor atraso se generaba en los tiempos de traslado del documento (vía correo, en un principio y encomienda posteriormente).

A partir de esta experiencia, el suscrito en coordinación con la Sección de Informática, logró la producción de una base local de datos, la cual mediante discos regrabables es enviada mensualmente a las diferentes sedes regionales. Esta base de datos contiene la información civil de todos los costarricenses lo que permite a las sedes regionales certificar y entregar inmediatamente lo solicitado por los usuarios con respecto a nacimientos, matrimonios, estados civiles y defunciones. Los datos existentes en dicha base en un principio tenían un atraso de dos meses y paulatinamente se redujo a un mes.

Esta base local de datos fue sustituida en su ejecución por la conexión en línea para la emisión de certificados, pero aún se envía mensualmente en cd regrabable la información ya que en caso de desconexión de la sede regional con el computador central de la Institución, se recurre dicho sistema para seguir prestando el servicio de emisión de certificados.

La ampliación del espacio físico, así como las mejoras tecnológicas, INTERNED DE BANDA ANCHA, SICI, SINCE, TIM, OPCIONES Y NATURALIZACIONES nos permitió ampliar la gama de servicios que presta la institución en sus sedes regionales.

Se abrieron tres nuevas sedes regionales en los cantones de Atenas, Buenos Aires y Siquirres. También se re-abrió la sede regional en Jicaral, la cual había estado cerrada por varios años. De los treinta y dos locales en que operan las sedes regionales cinco son propios de la Institución.

A catorce de las treinta y dos sedes regionales se les doto de una motocicleta como medio de transporte y con la cual se pueden brindar servicios como trámite y entrega de cédulas, notificaciones tanto de paternidad responsable como de actos jurídicos, en un radio de influencia mayor minimizando los tiempos de espera para el usuario.

En lo que respecta a Servicios Ambulantes solamente se realizaban las giras de cedulación a diferentes distritos electorales del país los cuales por sus dificultades geográficas, distancia de una sede regional, condición socioeconómica ameritaban

ser visitados previo a un proceso electoral, para lo cual se ubicaba un funcionario en la escuela del distrito electoral a visitar por espacio de tres días. El análisis de este proceso determinó que a pesar de la propaganda que se colocara en el distrito muchos de los ciudadanos no se enteraban y por ende no acudían a tramitar sus documentos lo que nos llevó a modificar el sistema de visitas por el que se denominó casa por casa, mediante el cual el distrito electoral seleccionado se visita cada una de las casas del mismo situación que nos permitió ampliar el servicio a toda la comunidad, detectar casos (adultos mayores, personas con capacidades diferentes, enfermos) que a corto plazo estarían solicitando nueva visita bajo el sistema de Servicio a Domicilio y generando un gasto adicional para la Institución. El último servicio implementado en Servicios Ambulantes es el de Solicitud y emisión de Tarjetas de Identificación de Menores el cual mediante equipo móvil nos ha permitido prestar este servicio en diferentes comunidades del país donde el requisito indispensable en un principio era la existencia de conexión a internet. Como todo principio se presentan problemas ya que las conexiones de internet son de baja calidad o son compartidas por varias personas bajando la disponibilidad de la banda de internet imposibilitando la emisión de tarjetas o que el trámite de una tarjeta se extienda hasta cuarenta minutos o más. Estos inconvenientes fueron superados con la adquisición de dispositivos que permiten acceso exclusivo al internet hasta la conexión satelital por medio de antenas parabólicas que permiten la conexión vía internet desde el lugar más remoto del país con el computador central de la institución requisito indispensable para la emisión de tarjetas de menores. Prueba de ello es la emisión de tarjetas de menores desde Yoldi-kicha, Tsipiri, Simiri-ñac, comunidades indígenas pertenecientes al distrito Chirripó, cantón de Turrialba, Alto Conte, La Peña de Burica, comunidad indígena pertenecientes al cantón de golfito, Vegas del Río la Vaca y Abrojo-Montezuma, comunidades indígenas pertenecientes al cantón de Corredores y Jackatacla (Mesa de Piedra), perteneciente al cantón de Talamanca. Se asumió el servicio de solicitud y entrega de cédulas a domicilio, en el cual se atienden a personas que presentan capacidades diferentes, enfermedades crónicas, adultos mayores, privados de libertad y hogares de ancianos. Este servicio se ha ido ampliando ya que cuando se recibió solamente cubría cantones aledaños al cantón central de San José. En la actualidad el servicio se amplió a la Gran Area Metropolitana desde la sede central y a las diferentes sedes regionales en todo el país, que cuentan con motocicleta para la realización de los mismos.

A partir del 2014 se implementó como parte del servicio a domicilio la emisión de tarjetas de identidad de menores, el cual va dirigido a niños con doce años cumplidos que presentan capacidades diferentes, enfermedades crónicas. Como particularidad de este servicio para cada solicitud se traslada el equipo hasta el lugar de residencia o estadía del solicitante, vía internet se establece

comunicación con el computador central de la institución, se procede a llenar la solicitud, toma de huellas, fotografía y se emite en sitio la tarjeta. En condiciones óptimas de comunicación del equipo este trámite se realiza en un tiempo de cuarenta minutos desde la llegada al hogar hasta la entrega del documento.

Representación Institucional ante Organismos Internacionales a nivel local:

He sido nombrado por el Superior, como su representante ante diferentes organizaciones que trabajan el tema de los derechos humanos, la atención de las poblaciones indígenas y minorías.

Así con la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados, (ACNUR), se logró ampliar el convenio de cooperación para la atención de un proyecto que denominamos “Chiriticos”, el que consiste en la atención de las familias migrantes pertenecientes a la Etnia Indígena Panameña Ngäbe y Bugle, mediante las visitas a las fincas cafetaleras en el cordón fronterizo con Panamá en donde se instalan para trabajar en la zafra del café.

En dicha visita se levanta un registro de la composición de cada familia y se determina la inscripción ya sea en el Registro Civil de Panamá o en Costa Rica de cada uno de sus miembros, esto con el fin de establecer si alguno de sus miembros no tiene una identidad establecida para tomar las acciones necesarias para la defensa de su derecho a una identidad ya sea en persona de origen Panameño o Costarricense, reduciendo de esta manera el riesgo de que en Costa Rica existan personas en estado de Apatridia.

Con la Organización Internacional de la Naciones Unidas para las Migraciones (OIM), fui nombrado por el Superior como su representante y he participado en el Proyecto de Seguridad Humana que pretende el aseguramiento a las poblaciones Migrantes en nuestro país de todos sus derechos fundamentales. Mi propuesta fue la creación de una base de datos de los indígenas migrantes de la etnia Ngäbe y Bugle que se desplazan a nuestro país a la recolección en la zafra del café en la zona de Coto Brus y Los Santos.

Representación Institucional ante Organismos Nacionales:

A solicitud de la Defensoría de los Habitantes y DINADECO, he sido nombrado ante esas Instituciones como representante del TSE, en la validación del padrón de la Asociación de Desarrollo de la Comunidad, no obstante por diferentes razones dicha actividad se dejó de realizar y fue entonces que le propuse al Consejo de Ancianos de la Comunidad la formación de un registro de indígenas de la Etnia Térraba, que luego se denominó “base de datos de la etnia Térraba”, la que se está trabajando en la actualidad con un 95% desarrollada.

A solicitud de la OIM, fui nombrado representante del TSE, en la elaboración de la “Encuesta Nacional”.

2.3 Estado de la autoevaluación del sistema del control interno

Se detalla la situación actual, estado y grado de avance (%) de las acciones de mejora que a continuación se suministran. Asimismo, hacer referencia al número y fecha de la documentación (oficios, memorandos, correos electrónicos, etc.), que respalden las gestiones realizadas.

Nota: las acciones que se encuentran en la condición de “Concluida”, igualmente se remiten para mantener el orden del seguimiento. No obstante, se realizan varias observaciones (color rojo) con el fin de completar la información. De igual forma si así lo requiere puede incluir información que se considere pertinente, con letra en color diferenciado.

Coordinación de Servicios Regionales

Acción de mejora	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a marzo de 2015)	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a <u>Julio</u> de 2015)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance % (0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90% o 100%).
<p>1. Durante el 2013, se llevó a cabo reunión con personas funcionarias de RACSA con el propósito de evaluar la implementación de una antena parabólica que permita transmitir la señal vía satélite para realizar, entre otros, los trámites del TIM ambulante, certificaciones de hechos vitales y otros servicios en menor tiempo en las zonas indígenas y otras regiones remotas para la tramitación de los documentos.</p> <p>Como producto de la citada reunión, se llevaron a cabo las respectivas pruebas para la medición de los tiempos de</p>	<p>Se realizaron pruebas de conexión en la Sede Central para los tramites expedición de certificaciones y de TIM, dando como resultado que para el primero no hubo inconvenientes y para el segundo se obtuvo una duración promedio de 10 minutos para cada trámite realizado.</p> <p>Se realizó una prueba de conexión visitando la zona montañosa de la comunidad Indígena de Yoldi Kicha, durante los días del 6 al 8 de marzo de los corrientes, la cual presentó condiciones de nubosidad, dando como resultado que no se lograra conexión para los trámites de cedulación y de emisión de certificaciones y un promedio de 20 minutos para cada trámite realizado del TIM.</p> <p>En razón de lo anterior, se considera mínimo el grado de avance, conservándose el estado de la acción.</p>	<p>Se realizó la prueba de conexión en la gira del 1 al 8 de junio visitando la zona de la comunidad Indígena de Guaimi de Burica, dando como resultado que se presentaran los mismos problemas indicados anteriormente, por lo que mediante oficio CSR-602-2015 del 23 de junio de 2015 se procedió a informarlo al Lic. Mario Pereira, Jefe de la Sección de la Infraestructura del DTIC, quien a su vez como acción inmediata coordinó un acompañamiento de los funcionarios de RACSA en la próxima gira programada para la zona Atlántica durante los días desde el 1 hasta el 6 de octubre, para la toma de las acciones correctivas.</p> <p>En razón de lo anterior, se considera que no hubo ningún cambio y se mantiene el grado de avance.</p>	<p>En Proceso</p>	<p>85%</p>

Acción de mejora	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a marzo de 2015)	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a <u>Julio</u> de 2015)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance % (0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90% o 100%).
<p>respuesta. Según indica la jefatura, de acuerdo a lo informado por el Lic. Mario Pereira, Jefe de la Sección de la Infraestructura del DTIC, recibieron la autorización de la Dirección Ejecutiva para proceder con la contratación.</p> <p>Con fecha del 20 de agosto de 2014, la Sección de Infraestructura emitió el oficio ITI-326-2014 dirigido al Departamento de Ventas de RACSA , mediante el cual, solicita "...proceder con la suscripción del servicio ofertado e iniciar con la instalación y pruebas correspondientes de manera tal que este servicio esté disponible a partir del 1 de setiembre del presente año"</p> <p>Cabe indicar, que la antena parabólica fue instalada en la Sede Central y se realizaron las pruebas en uno de los equipos del Área de TIM del Departamento Civil. Dichas pruebas, no fueron satisfactorias por lo que faltan pruebas por realizar.</p>				
Autoevaluación 2014				
Acción de mejora	Situación actual (desarrollo de las acciones de mejora a marzo de 2015)	Situación actual (desarrollo de las acciones de mejora a julio de 2015)	Estado (pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance % (0%,10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90% o 100%)

Acción de mejora	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a marzo de 2015)	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a <u>Julio</u> de 2015)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance % (0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90% o 100%).
Mantener el enlace entre la Sede Central y las Oficinas Regionales facilitando la comunicación de las mejoras que se realicen a los sistemas de información.	Se mantiene constantemente la comunicación con las Sedes Regionales a través de comunicados vía correo electrónico, oficios o circulares.		Concluida	100%
Vigilar la funcionalidad de los sistemas a efecto de garantizar un servicio continuo y eficiente a los usuarios tanto de esta Sección Coordinadora como de las sedes regionales	Las directrices en ese sentido son incorporadas en el compendio de políticas y comunicadas a las diferentes Sedes Regionales.		Concluida	100%
<p>1. Mantener la coordinación con las diferentes oficinas de la Sede Central para que comuniquen oportunamente a esta Sección Coordinadora las mejoras a los sistemas (SINCE, SICI, TIM) y a la vez retransmitirlas a las sedes regionales.</p> <p>2. Continuar solicitando a las oficinas de la sede central "dueñas de los procesos" la comunicación oportuna de las variaciones en los procedimientos relativos a inscripciones, naturalizaciones, actos jurídicos, etc. a efecto de mantener actualizados los manuales de políticas y procedimientos, los cuales, deben ser comunicados oportunamente a las sedes regionales</p>	Producto de dicha coordinación se incorpora la política respectiva y se hace del conocimiento general tanto a nivel de Sede Regional como de funcionarios de esta Coordinación.		Concluida	100%
Mejorar el sistema de recibo y envío de documentos que provienen de las diferentes oficinas de la sede central y de las sedes regionales con el fin de obtener una mayor eficiencia en su revisión, localización y distribución. Para ello se procurará la ejecución de una nueva aplicación que permita el envío y recepción de la	Se cuenta con un sistema informático denominado CEN (Centro de Encomiendas) de reciente implementación que fortalece el sistema de envío y recepción de documentación. Igualmente se actualizó la política CSR-POL-072 "Envío de documentación de oficinas regionales a oficinas centrales".		Concluida	100%

Acción de mejora	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a marzo de 2015)	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a <u>Julio</u> de 2015)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance % (0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90% o 100%).
información en forma digitalizada desde esta Coordinación hacia las sedes regionales y viceversa.				
1. Incluir en las agenda de las reuniones con el personal temas referentes al control interno con el fin de continuar estimulando la participación del personal de la oficina. 2. Motivar la puesta en práctica de las mejoras introducidas en los procedimientos con lo cual se refuerza los mecanismos de control interno de la oficina.	Durante el 2014 se llevaron a cabo dos reuniones en las fechas 13 de mayo y 21 de agosto, de las cuales se deja registro en el respectivo libro de actas.	Se tiene previsto incorporar en las reuniones con el personal durante el segundo semestre del 2015 un repaso sobre la Ley de Control Interno y de la Autoevaluación considerando periodo; acciones que consideramos oportunas por la proximidad de las auditorias ISO y de las autoevaluaciones que se aplican en dicho periodo.	Pendiente	0%
Continuar comunicando a las instancias correspondientes las mejoras requeridas en los sistemas de cara al mejoramiento continuo de los servicios que se brinda a los usuarios de esta Coordinación y de las sedes regionales.	Se generan continuamente oficios de solicitud de accesos a los diferentes programas informáticos tanto para funcionarios de ésta Coordinación como de las Sedes Regionales. OK		Concluida	100%
Continuar con la revisión y actualización de los manuales de políticas y procedimientos tanto de esta Coordinación como de las Sedes Regionales.	Se continúa con la revisión y actualización periódica de los manuales de procedimiento,	Durante el primer semestre del año en curso, se continuó con la revisión y actualización de los manuales de procedimientos, dio como resultado la actualización de 44 procedimientos tanto de esta Coordinación como de oficinas regionales. El manual de procedimientos actualizado fue comunicado a las sedes regionales mediante circular CSR-34-2015 del 30 de julio de 2015. Asimismo, se le envió a la Unidad de Control Interno mediante memorando CSR-704-2015 del 3 de agosto del 2015; al Archivo Central mediante memorando CSR-705-2015 del 3 de agosto y al Centro de Documentación del IFED mediante memorando CSR-706-2015 del 3 de agosto.	Concluida	100%
Mantener la práctica de incluir en las giras de supervisión de las sedes regionales el seguimiento a los componentes del sistema de control interno.	Durante el año 2014 se realizaron varias giras de supervisión., de las cuales se deja registro en el respectivo libro de actas.	En la gira de supervisión programada para octubre y noviembre se incluirán dentro de la agenda los temas en referencia,	Pendiente	0%

Acción de mejora	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a marzo de 2015)	Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora a <u>Julio</u> de 2015)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance % (0%, 10%, 20%, 30%, 40%, 50%, 60%, 70%, 80%, 90% o 100%).
Elo con el propósito de apoyar los esfuerzos para fortalecer una cultura permanente de valoración de riesgos y la toma de acciones preventivas y correctivas en los procesos que se ejecutan en dichas sedes.				
A manera de recordatorio, es importante tener presente que se debe incluir los resultados del seguimiento del avance del cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por las oficinas regionales, de las Autoevaluaciones anteriores de control interno. El mismo será incluido en el informe que se integrará y comunicará al Superior.		Conforme con lo conversado para los próximos informes se incluirán los resultados del seguimiento correspondientes a las sedes regionales. Es importante tomar en cuenta el periodo requerido con antelación a la solicitud del informe considerando que son 32 oficinas regionales y el procesamiento de la información para ser remitida a ese despacho.		
Resumen de Acciones de mejora				
Unidad Administrativa	Pendiente	En proceso	Concluidas	Acciones de mejora propuestas
Coordinación de Servicios Regionales	2	1	1	-

2.4 Principales logros alcanzados

Respecto de los logros alcanzados podemos enumerar los siguientes:

- Mejoramiento de la infraestructura de la sección.
- Aumento de los puestos de cargos fijos en la sección.
- Nombramiento de Asistentes para esta Coordinación (tres).
- Aumento en la cantidad de sedes regionales (tres más).
- Mejoramiento de las condiciones salariales de los funcionarios de sedes regionales.
- Conexión al computador central de todas las sedes regionales.
- Descentralización de los sistemas civiles, certificaciones, actos jurídicos, opciones y naturalizaciones.
- Automatización del sistema de emisión de cédulas.

- Dotación de mayor equipo tecnológico a las regionales.
- Aumento en la cantidad de cargos fijos en las regionales.
- Traslado de todas las regionales a mejores locales.
- Dotación de equipo de aire acondicionado en las regionales.
- Cinco edificios propios para sedes regionales.
- Disminución constante de los tiempos de atención y entrega de productos en sedes regionales.
- Creación del sistema de Tarjetas de Identidad para Menores, TIM, y su descentralización a las regionales.
- Creación del TIM, Ambulante.
- Creación del sistema de notificación de paternidad responsable.
- Dotación de correo electrónico a todas las regionales.
- Apertura de tres nuevas sedes regionales.(Atenas, Buenos Aires y Siquirres).
- Dotación de Motocicletas en catorce regionales.
- Creación del servicio de entrega de cédulas a domicilio en el resto del país.
- Creación de la Base de Datos de la Etnia Térraba, junto con el Consejo de Mayores de la Etnia.
- Creación y puesta en marcha del proyecto “Críticos”, junto con el apoyo del ACNUR.
- Materialización de los convenios de cooperación entre el Tribunal Electoral de Panamá y TSE Costa Rica.

2.5 Administración de los recursos financieros

Se administran constantemente recursos financieros para la ejecución de las giras de empadronamiento ambulante y TIM ambulante en todo el país, cada gira luego de su finalización se liquida ante la Contaduría Institucional con excelentes resultados.

Por su parte se lleva el control de una caja chica por trescientos mil colones para el envío y recibo de encomiendas entre esta coordinación y las sedes regionales y viceversa, son frecuentes los arqueos de la Contaduría Institucional como los de la Auditoría Interna, con excelentes resultados.

2.6 Sugerencias

Se sugiere la continuación y materialización de las propuestas de modernización del sistema de expedición de cédulas de identidad y en general de los sistemas civiles y electorales que se atienden desde sedes regionales, para el mejoramiento de los servicios a nuestros usuarios.