



# **Tribunal Supremo de Elecciones**

## **Plan de Mejora Regulatoria 2022**



# Plan de Mejora Regulatoria 2022

## Antecedentes

La promulgación de la Ley N.º 8220 *Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos* y su Reglamento, resulta acorde con el compromiso y los esfuerzos del Tribunal Supremo de Elecciones hacia el fortalecimiento de su gestión y el servicio que se brinda a las personas usuarias a partir de información actualizada y depurada.

Como parte de un proceso de mejoramiento continuo de los servicios públicos, las entidades de estado deben formular un plan anual de mejora regulatoria y simplificación de trámites para con los servicios que prestan a las personas usuarias. El fin primordial de dicho plan es priorizar e implementar mejoras en trámites y servicios a fin de lograr que los procesos sean eficaces, eficientes y de calidad y que cumplan con los objetivos para los que fueron creados.

El artículo 19 del Reglamento a la Ley 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, establece que, “*El Plan de Mejora Regulatoria estará ligado a los planes operativos institucionales y las metas presupuestarias anuales de cada institución*”.

Para la propuesta del Plan de Mejora Regulatoria del Tribunal Supremo de Elecciones para el año 2022; se realizó un estudio de todos los trámites y servicios establecidos en el Catálogo Nacional de Trámites, así como las líneas de acción definidas en el plan táctico que se desprende del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024, así como del Plan Operativo Institucional (POI) con el objetivo de determinar el servicio que requiere particular atención durante el año 2022; así las cosas, con el aval del Consejo de Directores, se consideró pertinente proponer el tiempo de resolución de los trámites de Naturalización.



# Plan de Mejora Regulatoria 2022

## Justificación

El Tribunal Supremo de Elecciones, como parte de su permanente compromiso para el fortalecimiento de su gestión, ha dispuesto la aprobación del plan táctico que sustenta su Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2024, en la sesión ordinaria n.º 6-2020 celebrada el 23 de enero de 2020, alineando todos los esfuerzos institucionales hacia el cumplimiento de objetivos comunes, como respuesta del órgano electoral a los desafíos que surgen de su entorno, y que fueron identificados en el proceso de formulación, lo que se atenderá bajo un enfoque de Gestión para Resultados de Desarrollo (*GpRD*) como modelo de administración orientado a la generación de valor público, basado en una gestión pública que promueve el logro de metas mediante un eficiente uso de recursos, en aras de propiciar cambios sociales equitativos y sostenibles en beneficio de la población del país, observando principios de transparencia y rendición de cuentas.

Por consiguiente, se desarrollaron tres niveles de la planificación, en los que el estratégico, conjuntamente con el táctico y el operativo, constituyeron una división fundamental para su formulación y ejecución, pero cuya dinámica conlleva alineamiento y estrecha vinculación, como elementos sustantivos para la consecución de los objetivos de largo plazo, orientados a generar efectos de mejora en la población externa a la que se dirige la gestión del TSE.

Al respecto, las líneas de acción del plan táctico permiten robustecer la atención que ya se brinda a demandas del público, mediante el planteamiento y monitoreo de indicadores con su respectiva fórmula y meta, así como la dependencia responsable de su gestión y el plazo requerido para su desarrollo, a efectos de conocer el nivel de cumplimiento y eventuales ajustes para su logro.

Así las cosas, como un esfuerzo adicional del TSE en la mejora de sus servicios, se extrae el detalle de la siguiente línea de acción, sin obviar que los resultados pueden ser afectados por los cambios que se susciten en el ámbito nacional, a raíz de la alerta sanitaria que actualmente enfrenta nuestro país, considerando el grado de incertidumbre de plazos que conlleva la atención de la pandemia por parte de las autoridades gubernamentales, su impacto en el funcionamiento de las instituciones y los retos que representan para la gestión de la administración pública a partir de los recursos disponibles.

## Trámite servicio y/o procedimiento:

Resoluciones de siete trámites de Naturalización.

## Descripción de la mejora:

La formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 incorporó el enfoque de Gestión para Resultados de Desarrollo (*GpRD*), reforzando el compromiso permanente del TSE con la generación de valor público y propiciando cambios que constituyan beneficios en la población usuaria de los siete servicios de naturalización disponibles en el Catálogo Nacional de Trámites, a saber:

- Naturalización por Residencia (ley 1155) (Obtención de nacionalidad costarricense por haber residido oficialmente en el país por cinco años (centroamericanos, iberoamericanos y españoles por nacimiento), o por siete años otras nacionalidades.)
- Naturalización por matrimonio (Procedimiento para naturalizarse, en razón de encontrarse en unión matrimonial con costarricense por dos años y haber permanecido en el país por ese mismo período).
- Naturalización por transcendencia de alguno de los progenitores (trascendencia) (Procedimiento para que una persona extranjera menor de edad, adquiera la nacionalidad costarricense por naturalización, de alguno de los progenitores).
- Naturalización por domicilio NO menor de veinte años en Costa Rica (1902 Obtención de nacionalidad costarricense en razón de haber residido en el país por más de veinte años)
- Naturalización de mayor de 25 años de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de padres extranjeros (Naturalización para las personas nacidas en Costa Rica de padres extranjeros que han pasado el límite de edad para hacer la opción y no la realizaron).
- Naturalización de mayor de 25 años de edad nacido en el extranjero e hijo de padre o madre costarricense por nacimiento (ley 1902 Naturalización para las personas nacidas en el extranjero de padre o madre costarricenses por nacimiento).
- Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida.

Lo anterior permitió establecer en el plan táctico del PEI, una línea de acción orientada a la mejora de los tiempos de resolución de los trámites de naturalización, como parte de los esfuerzos orientados a agilizar y brindar un servicio más oportuno y que responda de mejor manera a las necesidades de las personas usuarias. El tiempo promedio para resolver el trámite de naturalización fue de 310 días hábiles en el 2017 y de 195 en 2018 –línea base para el PEI vigente–, razón por la que se ha propuesto disminuir ese tiempo promedio para alcanzar una meta de 125 días hábiles en el 2022. Lo proyectado puede ser afectado por supuestos asociados a ajustes en la programación derivada de la gestión presupuestaria, cambios en la normativa técnica aplicable, así como disposiciones de alcance nacional que



# Plan de Mejora Regulatoria 2022

impacten la gestión organizacional –como los derivados de la alerta sanitaria en desarrollo–.

La continuidad de la puesta en marcha de la línea de acción del Plan Táctico del PEI vigente, orientada a mejorar los tiempos promedio de resolución de los siete trámites de naturalización consignados en el CNT, se apoya en la ejecución de actividades plasmadas en el respectivo plan de acción como parte de los esfuerzos orientados a agilizar el proceso e incrementar la eficiencia y eficacia en el servicio que se brinda, haciéndolo más oportuno y robusto en la atención de necesidades de las personas usuarias. La medición conlleva promediar los tiempos de resolución de varios trámites, por lo que los datos pueden ser menores – o mayores- al tiempo promedio meta estimado.

## **Objetivo General:**

Fortalecer la gestión de labores que tiene a su cargo la Sección de Opciones y Naturalizaciones, mediante acciones de planificación, control y actividades de coordinación y seguimiento, a fin de disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación.

## **Objetivos Específicos:**

1. Implementar el plan de acción mediante la ejecución de las actividades en los plazos definidos, a efectos de reducir el tiempo promedio de resolución de los diferentes trámites de naturalización.
2. Dar seguimiento a la implementación del plan de mejora regulatoria, mediante acciones de control y monitoreo que coadyuven en su efectivo cumplimiento.

## **Problema:**

Los procedimientos internos de la unidad administrativa responsable y sus diferentes áreas, no son lo suficientemente flexibles para adaptarse a cambios en el entorno, lo que afecta la oportunidad y agilidad de los tiempos de resolución de trámites con los que se atiende la demanda de las personas usuarias.

## **Fuente:**

Plan Estratégico Institucional 2019-2024, formulado bajo el enfoque de *GpRD*, mediante la puesta en marcha de la línea de acción 2.5 del plan táctico correspondiente.



# Plan de Mejora Regulatoria 2022

## Líder:

- Betzi Melissa Díaz Bermúdez, Jefa *a. i.*, Sección de Opciones y Naturalizaciones. Correo electrónico: [mdiazb@tse.go.cr](mailto:mdiazb@tse.go.cr).
- Franklin Mora González, Oficial de Simplificación de Trámites. Correo electrónico: [fmora@tse.go.cr](mailto:fmora@tse.go.cr).

## Indicador:

Tiempo promedio desde que inició el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (datos en días hábiles).

**Fórmula:** (Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas).

## Meta:

125 días hábiles

## Efecto:

Reducir a 125 días hábiles (70 días menos que el dato de línea base:195) el tiempo promedio para resolver el trámite de naturalización.

## Equipo que acompaña/participa:

- Luis Antonio Bolaños Bolaños, Director General del Registro Civil.
- Luis Guillermo Chinchilla Mora, Oficial Mayor del Departamento Civil.
- Betzi Melissa Díaz Bermúdez, Jefa *a. i.*, Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Personal técnico destacado en la Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Diana María Rodríguez Barrantes, Encargada del Área de Planificación Institucional.
- Personal profesional destacado en el Área de Planificación Institucional.

## Recursos:

- Personal técnico y administrativo
- Mobiliario

# Plan de Mejora Regulatoria 2022

- Herramienta, sistemas y equipo tecnológico
- Jornada extraordinaria

## Plan de Acción:

<b>OBJETIVO:</b> Fortalecer la prestación de los servicios registrales, de naturalización e identificación a todos los ciudadanos, en especial de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de iniciativas que amplíen su cobertura y su accesibilidad							
<b>LÍNEA DE ACCIÓN PEI 2019-2024:</b> LA 2.5 Mejorar el tiempo de resolución para trámites de naturalizaciones.							
<b>INDICADOR:</b> Tiempo promedio desde que inició el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (datos en días hábiles)							
<b>FÓRMULA:</b> (Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas)							
<b>META ANUAL:</b> 125 días hábiles							
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b> Opciones y Naturalizaciones							
<b>JEFE/A:</b> Betzi Melissa Diaz Bermúdez							
Objetivos específicos	2022						
	Indicador	Fórmula	Meta	Actividades	Fechas		Recursos
					Inicio	Término	
1. Fortalecer la gestión de labores que llevan las unidades de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, mediante acciones de planificación, control y actividades de coordinación y seguimiento, a fin de disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización	Porcentaje de actividades ejecutadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (5 actividades)	(Cantidad de actividades ejecutadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación / Total de actividades programadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el	100% (n=5)	1. Evaluación, ajuste y mejora de la herramienta de Excel en donde se ingresan los informes de las unidades de OYN.	03/01/22	28/02/22	Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN
				2. Inclusión de datos en la herramienta de Excel y elaboración de informe.	Primera quincena de cada mes 03/01/2022-15/12/2022		Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN
				3. Identificación de oportunidades de mejora de la gestión orientada al cumplimiento de la meta establecida.	Segunda quincena de cada mes 17/01/2022-30/12/2022		Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN



# Plan de Mejora Regulatoria 2022

<p>hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación.</p>		<p>trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación)*100</p>		<p>4. Implementación de acciones administrativas preventivas y correctivas para el cumplimiento de la meta establecida</p>	<p>16/03/22 16/06/22 16/09/22 16/12/22</p>	<p>31/03/22 30/06/22 30/09/22 23/12/22</p>	<p>Humano y tecnológico de la Sección</p>
				<p>5. Realimentación y capacitación con el personal de la Unidad Administrativa</p>	<p>22/02/22 26/04/22 21/06/22 23/08/22 25/10/22 05/12/22</p>	<p>26/02/22 30/04/22 25/06/22 27/08/22 29/10/22 09/12/22</p>	<p>Humano y tecnológico de la Sección</p>