



30 de abril del 2010
CPE-191-2010

Licenciado
Héctor Fernández Masís
Director Registro Electoral

ASUNTO: Informe final de gestión

Estimado señor:

En atención a lo dispuesto por la Contraloría General de la República referente a las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo estipula el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, publicada el 4 de setiembre de 2002 en la Gaceta N° 169, presento el detalle de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las funciones que me fueron asignadas como Coordinador de Programas Electorales, cuyo propósito es garantizar la transparencia de las actuaciones llevadas a cabo, así como que el sucesor cuente con información relevante para el desempeño del puesto que he ocupado desde el 1º de octubre del año 2009.

Dentro de los principales logros que se desarrollaron dentro de mi gestión se pueden resaltar los siguientes:

1. Actualización y codificación de centros de votación

Este Departamento junto a la Unidad Estadística de la Dirección Ejecutiva, la Contraloría Electoral y el Programa de Asesores Electorales elaboró una base de datos codificada de los centros de votación, la cual tuvo como insumo principal la lista oficial del Ministerio de Educación Pública de los centros educativos de todo el país, suministrada por el señor Eliecer Ramirez Vargas, Jefe del Departamento de Estadística y Censo de este Ministerio.

Con dicha información se realizó un proceso de revisión y actualización de todos los centros educativos que funcionan como centros de votación durante el proceso electoral, la que incluía para cada uno de los centros la siguiente información: el nombre, región, provincia, cantón, distrito, poblado, sector (público, privado o subvencionado), teléfono, fax, correo electrónico así como la cantidad de aulas y su estado (buenas, regulares o malas) y finalmente nos detalla si cuenta o no con laboratorio de cómputo.

Esta información del MEP se fusionó con la lista oficial con que cuenta el TSE respecto a los centros de votación que se utilizaron en anteriores procesos, donde se

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 2287-5585 • Fax: 2233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 2

actualizaron los nombres oficiales de esos centros y se codificaron. Además, se diseñó un formulario que nos permitió capturar en las diferentes giras que se realizaron en todo el país, información sobre accesibilidad y servicios básicos, entre otros datos.

El objetivo fue documentar correctamente los nombres de los centros de votación, contar con información importante de cada uno de esos lugares a efecto de que permita identificar su estado y poder brindar a la comisión de seguridad mayores detalles de estos centros (dirección exacta, nombre, teléfono del centro de votación, así como la dirección, teléfono del director del centro y del encargado de las llaves), facilitar en nuestra página web y correo electrónicos la dirección exacta con señas de los lugares de votación y contar con información detallada que nos permita realizar análisis posteriores de los centros educativos, con el fin de coordinar con el Ministerio de Educación su acondicionamiento para próximos procesos electorales.

2. Innovaciones en los servicios de información electoral

Se implementaron nuevos mecanismos de comunicación con los ciudadanos con el fin de ofrecerles un mejor servicio de información sobre el proceso electoral, de esta forma se llevaron a cabo las siguientes acciones con el fin de darle a conocer a los electores su lugar de votación:

- Fortalecimiento con mayor capacidad al sistema de respuesta automático de voz (IVR). Se aumentó de 4 a 6 enlaces E1, permitiendo atender 180 llamadas simultáneas al número 120.
- Se utilizó la herramienta de mensajería de texto de celular (SMS): En las siguientes fechas se remitieron mensajes masivos a todos los clientes de líneas celulares, informándoles sobre la posibilidad de enviar un mensaje de texto al 120 con su número de cédula para conocer el lugar de votación:

Fecha de envío de mensajes SMS celular
09 de julio 2009
03 septiembre 2009
14 de enero 2010
03 de febrero 2010



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 3

- Se coordinó con Racsa y e ICE diversas acciones, a efectos de enviar a todos los electores con cuentas costarricense.cr, racsa.co.cr e ice.go.cr, un correo electrónico personalizado del lugar donde les correspondía votar:

Fecha de envió de correos
01 octubre 2009
26 de enero 2010

- Se habilitó el correo info@tse.go.cr para atender consultas de los electores sobre su lugar de votación.

Producto de lo anterior, en el siguiente cuadro se muestran la cantidad de consultas efectuadas a través de los medios señalados:

SERVICIOS DE INFORMACIÓN ELECTORAL	
Mensajes de texto celular	613.859
IVR	1.139.082
Consultas en la web ¿Dónde votar?	115.358
Correos electrónicos masivos	217.581
Total	2.085.880

3. Nuevo sistema de Impresión del padrón registro

Se implementó un innovador sistema de impresión del padrón registro con fotografía, el cual permitió producir un documento más seguro y cómodo para los miembros de mesa, ya que en su nuevo diseño se incorporaron ayudas visuales con el propósito de facilitar la búsqueda de los electores. Además, se le asignó a cada votante un número de elector, de manera que éste lo indicara a los miembros de mesa, el cual

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 4

le permitía ubicarlo rápidamente, evitando atrasos en la mesa de votación. Dicho número podía ser consultado por los ciudadanos en el número telefónico 120; además se remitieron mensajes de texto celular, en los que se incluyó el número de elector que le correspondía a cada elector.

Dentro de las principales innovaciones del padrón registro se pueden señalar las siguientes:

- Se contó con dos equipos para impresión de alto volumen que permitieron imprimir las hojas por ambos lados (duplex) de forma automática de los documentos denominados: listas definitivas de electores y padrón registro con fotografía.
- Las impresoras compaginaron y engraparon los documentos, lo cual disminuyó la cantidad de tiempo de impresión y manipulación de las hojas, permitiendo una reducción importante en la cantidad de jornada extraordinaria consumida y errores en la compaginación y engrape del padrón registro.
- Los equipos contaban con funcionalidades que permitieron imprimir en cada hoja, textos de seguridad o y recursos gráficos con degradados que dificultaban el fotocopiado de las hojas del padrón registro con fotografía.

4. Sistema de consulta del padrón

Se diseñó una aplicación informática para consultar el padrón electoral, la cual tuvo como objetivo brindar información de los electores inscritos para ejercer su derecho al voto. Dicho sistema podía instalarse en cualquier computadora mediante un CD, el cual estuvo la completa disposición de los partidos políticos que lo solicitaron al encargado de programa del sistema de información 120.

5. Sistema de grabación y transmisión de eventos

Este despacho adquirió los equipos necesarios para grabar y transmitir en circuito cerrado actividades de interés institucional, lo cual permitió transmitir y publicar en nuestra página web la Convocatoria de Elecciones y la rifa de posiciones en las papeletas. Además, da la posibilidad de documentar en video las diferentes etapas del proceso electoral y editarlos posteriormente.

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 5

6. Divulgación del programa La Voz del Tribunal Supremo de Elecciones a través de CANARA:

En atención a la solicitud planteada por el Superior, en el sentido de que se retomara la iniciativa de divulgar en cadena nacional de radio el programa “La Voz del Tribunal”, el suscrito me reuní el pasado lunes 4 de enero con la señora Hannia Vega Barrantes, Viceministra de Telecomunicaciones, a quien se le planteó el interés de este organismo electoral, de que ese ministerio como ente rector del sector de las telecomunicaciones, girara una directriz a los diferentes concesionarios del espectro radiofónico acataran lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley de Radio, el cual dispone que: “(...) Las radioemisoras y televisoras comerciales están obligadas a ceder gratuitamente al Ministerio de Educación Pública un espacio mínimo de media hora por semana para fines de divulgación científica y cultura. Desde la convocatoria a elecciones dicho espacio será cedido al Tribunal Supremo de Elecciones para dar instrucciones sobre temas cívico – culturales. Cada estación indicará al Ministerio citado y en su oportunidad al Tribunal Supremo de Elecciones, el espacio que cede dentro de sus horarios de trabajo (...)”.

En este sentido, mediante nota del 6 de enero del 2010, remitida por correo electrónico a los concesionarios de las frecuencias de radio y televisión, el señor Melvin Murillo Álvarez, Jefe del Departamento de Control Nacional de Radio de la Rectoría de Telecomunicaciones, les recordó la obligación de cumplir con dicha disposición.

Pese a lo anterior, este llamado fue atendido únicamente por la Cámara Nacional de Radio (CANARA). En razón de lo anterior, el 12 de enero del año 2010, el Lic. Hugo Picado León, la Licda. Ana María Jiménez Rodríguez y el suscrito junto con funcionarios de la Oficina de Comunicación y el Departamento de Coordinación de Programas Electorales nos reunimos con el señor Juan Sepúlveda, Director Ejecutivo de CANARA, para coordinar los detalles relativos a la difusión en cadena nacional de radio del programa “La Voz del Tribunal”. En ese momento se acordó que el mismo se difundiría todos los días, durante tres minutos, después de “Panorama”, ello a partir del lunes 18 de enero y hasta el viernes 5 de febrero del año 2010. El sábado 6 y domingo 7 de febrero de este mismo año, a las 8 a.m., se cedería un espacio de cinco minutos a la Presidencia del TSE, a efectos de que se hiciera un llamado a la ciudadanía a ejercer el sufragio.

Los microprogramas se grabaron los días martes y jueves de cada semana, en el estudio de grabación de CANARA, para ello la Coordinación de Programas Electorales

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 6

redactó la información que se difundirá en dichos microprogramas, que de previo a su difusión fueron revisados por el Lic. Hugo Picado León, el Lic. Héctor Fernández Masís, el Lic. Gerardo Abarca Guzmán y la Licda. Ana María Jiménez Rodríguez. Por otra parte, se designó a los funcionarios Cedric Solano Ibarra y Giannina Aguilar Sandí de la Oficina de Comunicación, para que grabaran los microprogramas. En total se difundieron 15 microprogramas en el período comprendido entre el 18 de enero y el 5 de febrero, además del mensaje de la Presidencia del TSE que se transmitieron los días 6 y 7 de febrero y en los cuales se aprovechó para difundir a la ciudadanía información relativa al proceso electoral, entre la que destacan:

- ✓ Estadísticas electorales: Cantidad de electores inscritos el Padrón Nacional Electoral, porcentaje de hombres y mujeres que lo conformaban, cantidad de nuevos electores, electores mayores de 100 años.
- ✓ Deberes y derechos de los diferentes actores electorales, tales como fiscales, observadores nacionales, observadores internacionales, miembros de juntas receptoras de votos, auxiliares electorales, miembros del Cuerpo Nacional de Delegados, encargados de Centro de Votación, entre otros.
- ✓ Información variada, como por ejemplo los lugares de entrega del material electoral, números de teléfono del programa de Asesores Electorales o los horarios de atención al público de Oficinas Regionales.
- ✓ Medios para consultar el lugar de votación: llamada al 120, envío de mensaje de texto al 120, a través de la página web del Tribunal.

7. Implementación del Sistema de Información 800-ELECTOR:

A partir de las elecciones presidenciales celebradas en el año 2002, se puso en ejecución la llamada gratuita al 800-ELECTOR, a través de la cual la ciudadanía podía realizar consultas, solicitar información o plantear denuncias durante el transcurso de la votación. Sin embargo, esta tarea se llevaba a cabo muy rudimentariamente, ya que se instalaban cierta cantidad de líneas telefónicas, para que un grupo de funcionarios de la institución se dedicaran a atender las consultas o denuncias durante la votación, labor que en muchas ocasiones, debido a la falta de infraestructura, se llevó a cabo en espacios físicos inapropiados en los que los funcionarios debían trabajar en forma hacinada, con un sonido ambiente que provocaba confusiones en el momento de intercambiar la información con el elector, además, la capacidad de respuesta era más lenta, sólo se contaba con dos PC's para consultar el lugar de votación de los electores, siendo este tipo de llamadas las que más ingresaban a este número

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 7

telefónico, principalmente cuando se producía el desborde de llamadas del Sistema de Información 120, las estadísticas en cuanto a la cantidad y tipo de llamadas se llevaban en forma manual en una hoja de cálculo de excel y las consultas y denuncias eran apuntadas por los funcionarios en boletas de papel, lo que generaba que generaba atrasos y dificultad respecto al control de las estadísticas anteriormente señaladas, otra labor que se dificultaba era la canalización de las denuncias o consultas a otros departamentos, como la Oficina de Padrón, al Cuerpo Nacional de Delegados y al Programa de Asesores Electorales.

Lo anterior, generó la necesidad de crear un Sistema de Información que facilitara y agilizará la atención de llamadas recibidas en el 800-Elector, en virtud de lo anterior el suscrito junto con funcionarios de este departamento en coordinación con el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones se implementó para la Elección Nacional de febrero del 2010 dicho sistema de información.

Adicionalmente a la producción del sistema de información se ofrecieron otras mejoras a esta actividad, como las siguientes: Se dispuso un espacio en la Biblioteca institucional en el que se instalaron un total de 16 cubículos, cada uno contó con una PC, en la que se instaló no sólo el sistema de información del 800-ELECTOR, sino también la base de datos de información del 120 para consultas del lugar de votación que realizaban los electores, así como sus respectivos teléfonos y diademas para la atención de llamadas. Se definieron roles de trabajo, tanto para los operadores – quienes recibían las consultas o denuncias- como para los supervisores –abogados de la institución quienes atendían y resolvían las consultas más complejas- y equipo de apoyo –constituido por el Cuerpo Nacional de Delegados y la Oficina de Padrón-.

De igual forma se llevaron a cabo procesos de capacitación, tanto para el uso de la aplicación informática como sobre temas básicos del proceso electoral y jurisprudencia del TSE sobre el particular. En la capacitación sobre el uso del sistema se realizaron pruebas, con simulación de llamadas, para que los operadores practicaran el uso del sistema y su capacidad de respuesta ante las consultas que se pudieran presentar.

Entre las fortalezas del sistema destacan:

- ✓ Permitted the control of the quantity of calls, types of queries, the labor of the different users; in general, the timely follow-up of the information entered.

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 8

- ✓ Con la automatización del centro de llamadas 800 ELECTOR, se ofreció una mejora importante en el procesamiento de la información, puesto que agilizó la inclusión de datos, clarificó la información que es necesario digitar con los ítems bien tipificados (incluye casi todas las incidencias que se puede presentar), existe un fácil registro de la persona por medio de la cédula y hasta provoca un tiempo de respuesta más rápido y oportuno ante las consultas y denuncias.
- ✓ Por otra parte, el sistema permitió atender una mayor cantidad de consultas y denuncias, así como la clasificación de éstas, lo que le brindó orden a la tramitación de las llamadas.
- ✓ En cuanto a la existencia de reportes, éstos permiten un monitoreo necesario que facilita conocer el estado de las incidencias que ingresan al sistema y asegurar una mejor respuesta al ciudadano, puesto que facilita ver las resoluciones de casos similares y logra una uniformidad de respuestas. Asimismo, los reportes ayudan a llevar un control no solo de la información general que ingresa al sistema otorgada por los ciudadanos, sino que también de la labor de cada operador y supervisor individualmente. Lo anterior, también permitió generar reportes más rápidos para atender las consultas de los medios de comunicación masiva respecto a la cantidad y tipo de llamadas recibidas.
- ✓ Por último, es importante señalar que el sistema no llegó a saturarse, aún cuando estuvo recibiendo las consultas 120, puesto ésta si vio sobrepasada su capacidad de recibir consultas.
- ✓ En general, el sistema se considera como ágil, rápido, completo y funcional, además, de que el uso es muy sencillo; lo que facilita que en poco tiempo el usuario se familiarice con la aplicación.

No obstante lo anterior, producto de la evaluación del Sistema de Información 800-ELECTOR, en este momento se están realizando las mejoras al sistema para su ejecución en las próximas elecciones municipales.

8. Arrendamiento de inmueble para diferentes departamentos de la Dirección General del Registro Electoral:

Producto de la entrada en vigencia del nuevo Código Electoral, en el cual se creó la Dirección General del Registro Electoral y de Financiamiento de Partidos Políticos, se hizo necesario el arrendamiento de un inmueble para ubicar el Departamento de Coordinación de Programas Electorales, el Departamento de Financiamiento de

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 9

Partidos Políticos y el Área de Presupuesto y Costos de la Dirección, lo anterior debido a necesidades de espacio físico. Contratación de la cual he fungido como órgano fiscalizador a partir del último trimestre del año 2009 hasta la fecha.

9. Evaluación de los programas electorales:

Durante todo el mes de abril se recopiló información y se realizaron las entrevistas a todos los encargados de programas electorales con el fin de preparar la Evaluación de los Programas Electorales implementados para las Elecciones Nacionales de febrero del 2010, documento que será elevado oportunamente a conocimiento del TSE y en el que se emitirán las recomendaciones que se consideren pertinentes para el mejoramiento de la organización electoral.

10. Emisión del cronograma para elecciones municipales:

Este Departamento en colaboración con el Departamento Legal y la Dirección del Registro Electoral se avocaron a emitir el cronograma electoral para las próximas elecciones municipales. Dicho documento fue debidamente aprobado por el Superior el pasado 16 de marzo del año en curso y divulgado en nuestra página Web a partir de su aprobación. En los próximos días, la versión impresa del cronograma se distribuirá a los partidos políticos, oficinas del TSE y público en general.

11. Consolidación del Área de Desarrollo y Seguimiento Electoral:

A raíz de las reformas al Código Electoral con la creación de la Dirección General del Registro Electoral, lo que anteriormente se llamaba Coordinación de Programas Electorales sufrió una reestructuración. Como parte de las transformaciones la Dirección General cuenta con tres diferentes departamentos: el Departamento de Partidos Políticos y el Departamento de Financiamiento de Partidos Políticos, Departamento de Coordinación de Programas Electorales, en este último se mantuvo y se consolida el Área de Desarrollo y Seguimiento Electoral, por cuanto sus funcionarios han adquirido mucha experiencia en aspectos de tipo legal, administrativo electoral, seguimiento a procesos de contratación administrativa y de ejecución de actividades electorales.

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr



30 de abril del 2010
CPE-191-2009
Lic. Héctor Fernández Masís
Página: 10

12. Comisiones:

He formado parte de las comisiones de Género y de Asuntos Culturales y en mi condición de Coordinador de Programas Electorales he participado activamente en la Comisión de Productos Gráficos Electorales.

13. Agradecimiento:

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento, admiración y respeto a su persona por su estímulo y confianza continua durante esta etapa profesional. A mis colaboradores del Departamento, quienes con su ayuda, apoyo, motivación y esfuerzo me permitieron alcanzar con feliz término los objetivos planteados.

Asimismo mi agradecimiento más sincero a todos los funcionarios de la Dirección Electoral y en general a todos los colaboradores del Tribunal Supremo de Elecciones, por la ayuda incondicional para mi trabajo.

Atentamente,

Lic. Francisco Rodríguez Siles
Coordinador

FRS/edh/cvv

Adj.: Adjunto Inventario de activos pertenecientes a este Departamento

C. Lic. Eric Schmidt Fonseca, Dirección Ejecutiva

Lic. Ricardo Carias Mora, Jefe Recursos Humanos

Lic. Vladimir Alpizar Alvarado, Administrador de la Página Web TSE

Coordinación de Programas Electorales

Costado oeste del Parque Nacional, Apdo. 2163-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 287-5649 • Fax: 233-3014 • E-mail: ocpe@tse.go.cr