



Limón, 30 de abril de 2008

Licenciado
Rodolfo Villalobos Orozco
Coordinador,
Coordinación de Servicios Regionales

ASUNTO: Informe Final de Gestión.

Estimado señor:

Por disposición del art. 12. Inciso a, de la Ley General de Control Interno número 8292, a directrices emitidas por la Contraloría General de la República y el Área de Control Interno de la Dirección Ejecutiva, le presento mi informe Final de Gestión.

1. Presentación:

Mi nombre es José Oldemar Luna Tablada, cédula 1-392-1403, mi profesión es abogado. Yo inicié mi labor como funcionario de nuestra Institución el día 05 de enero de 1972 en el departamento de Coordinadora, con el nombramiento de Ambulante, posteriormente pase por los departamentos de Sección Constancias, Opciones y Naturalizaciones, Oficialía Mayor Civil, Oficialía Mayor Electoral y Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones; el 17 de octubre del 2000 fui asignado como Profesional de Gestión en la Regional de Siquirres Limón, en ese periodo me correspondió organizar y darle estructura a la naciente Regional, lo cual se logró con gran éxito esto con la ayuda de las diferentes oficinas que conforman el Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil.

Oficina Regional de Limón

Teléfono 2758-0963, fax 2758-80-71, 400 mts. Norte de la agencia del Banco Popular
Limón Centro, Costa Rica, correo electrónico: orlimon@tse.go.cr

30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 2

En junio del año 2004 se me nombró como Jefe de la Oficina Regional de Limón, allí me tuve que enfrentar a una serie de situaciones como por ejemplo: la planta física (local) que se encontraba en deficientes condiciones, acumulación de papelería obsoleta, pocas condiciones que ofrecieran un aceptable medio laboral, directrices y métodos poco saludables.

Se establecieron directrices convenientes para el funcionario y para su desempeño laboral lo cual ha redundado en un servicio eficiente, eficaz y expedito.

Establecimos medios para obtener respuestas más expeditas a las diferentes consultas ya sea de la Oficinas Centrales, otras Oficinas Regionales e Instituciones. Se ha tratado de establecer una relación de empatía entre funcionarios y el jefe o encargado. Se logro mejoras sustanciales en la cantidad y calidad de los recursos que utiliza esta sede como es el personal y equipo tecnológico, sin embargo, se requiere más personal, más equipo y un local más amplio, asuntos que ya se han gestionado.

A continuación procederé a referirme en forma más detallada sobre los aspectos más importantes de mi gestión, abarcando temas específicos como resultados de la gestión, estado de la evaluación del sistema de control interno, principales logros alcanzados, administración de los recursos financieros y sugerencias para mejorar el ambiente laboral y servicio al público.

30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 3

2. Resultados de la gestión:

2.1 Referencia sobre labor sustantiva de la unidad a mi cargo.

Conforme al manual de procedimientos, a las necesidades de las personas y a los servicios y trámites que brinda el Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil, en la Regional realizamos las siguientes funciones:

Cuadro de funciones

AREA CIVIL	
TRÁMITES	ESPECIFICACIONES
CERTIFICACIONES	-De hechos vitales
	-Solicitadas por otras Instituciones (Poder Judicial, PANI, listas de escuelas, etc.)
	-Solicitadas a Oficinas Centrales
	-Control diario, consecutivo numérico
ACTOS JURÍDICOS	-Reconocimientos
	-Ocursos
	-Recepción y revisión de ejecutorias (divorcios, declaración de paternidad, investigación de paternidad, reconocimiento de hijo de mujer casada, etc.

Oficina Regional de Limón

Teléfono 2758-0963, fax 2758-80-71, 400 mts. Norte de la agencia del Banco Popular
Limón Centro, Costa Rica, correo electrónico: orlimon@tse.go.cr



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 4

	-Legitimaciones.
	-Recepción y envío de nóminas.
	-Entrega de documentos a los interesados.
	-Notificaciones.
	-Consulta y seguimiento del estado de los expedientes.
DECLARACIONES DE NACIMIENTO	-Las que realiza la Registrador Auxiliar en el Hospital.
	-Las que se realizan en la Regional aportando dictamen médico de Institución (Hosp., clínica, ebais).
	-Menores de 10 años nacidos en la casa.
	-Indígenas de todas las edades, aportando aval de la Asociación Indígena.
	-Hijos de costarricenses nacidos en el extranjero.
	-Consultas telefónicas a la Oficina Inscripciones.
	-Tomar declaraciones, manifestaciones y aporte de documentos para continuar con el trámite de inscripción.
DECLARACIONES DE DEFUNCIÓN	-Estudios apoyados en libros de respaldo para eventuales inscripciones y asesoramiento del procedimiento a seguir.
	-Las que se realizan en el Hospital.
	-Las que se realizan en la Regional aportando certificado médico del fallecimiento.
	-Las acontecidas en el extranjero.
	-Las de fallecimientos no declarados en su momento que se toman por la declaración de familiares y

Oficina Regional de Limón



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 5

	documentos de apoyo.
	-Consultas telefónicas a la Oficina Inscripciones.
	-Estudios apoyados en libros de respaldo para verificar información y asesoramiento referente a fallecimientos acaecidas hace mucho tiempo.
DECLARACIONES DE MATRIMONIO	-Recepción de cupones de matrimonio civil y católico.
	-Declaración de matrimonios acontecidos en el extranjero.
	-Asesoramiento sobre matrimonio civiles y católicos no inscritos por diversas razones.
	-Consultas sobre requisitos y gestiones para matrimonio.
	-Consultas sobre devoluciones de matrimonios en proceso de inscripción.
	-Entrega de talonarios de cupones para matrimonios civil y católicos.
PATERNIDAD RESPONSABLE	-Solicitudes realizadas ante la Registradora Auxiliar.
	-Solicitudes realizadas en la Regional.
	-Cambio de dirección de la madre o el presunto padre.
	-Ratificaciones sobre acogerse a la Ley.
	-Declaraciones Juradas.
	-Actas (Reconocimiento, ADN, Notificación).
	-Solicitud de Reprogramación de cita para ADN.
	-Notificaciones.
-Control general y detallado sobre los expedientes de	

Oficina Regional de Limón



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 6

	la Regional.
	-Consultas telefónicas a la Oficina de Paternidad.
	-Asesoría personal y telefónica sobre la Ley.
INSCRIPCIÓN DE MAYORES DE 10 AÑOS	-Verificar que la persona no aparece inscrita, utilizando métodos de búsqueda y consulta al SINCE.
	-Entregar al interesado los requisitos y brindarle asesoría sobre el trámite.
	-Gestionar la solicitud de inscripción, tomar las declaraciones de testigos y documentación que aportará el interesado.
	-Recibir documentos que se aporten posterior a la solicitud de inscripción.
	-Notificaciones y consultas telefónicas a la Oficina de Mayores de 10 años.
	-Solicitudes de copias de expedientes y certificaciones del proceso.
NATURALIZACIONES	-Entrega de requisitos y asesoría sobre el trámite.
	-Confeccionar escrito de solicitud, tomar de declaraciones de testigos y recibir documentación que aportará el interesado.
	-Recibir documentos que se aporten posterior a la solicitud de naturalización.
	-Notificaciones, seguimiento de expedientes y consultas telefónicas a la Oficina de Naturalizaciones.
OPCIONES	-Llenar formulario respectivo.

Oficina Regional de Limón



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 7

	-Notificaciones, seguimiento de expedientes y consultas telefónicas a Oficina de Opciones.
OFICIALIA MAYOR CIVIL	-Solicitudes de estudio (nacimientos, defunciones, de hijos, etc.).
	-Recepción de rectificaciones verbales.
	-Solicitudes de certificaciones, copias de expedientes (de reconocimiento, paternidad responsables, etc).
	-Consultas telefónicas.
TARJETA DE IDENTIDAD DE MENORES	-Solicitud, impresión y laminación de TIM.
	-Solicitud y recepción de tarjetas vírgenes.
	-Designación de tarjetas a los operadores.
	-Devolución de tarjetas defectuosas.
	-Realizar trámites de opción (por oficio) y darles seguimiento.
	-Confección y seguimiento de trámites de estudio TIM.
	-Consultas telefónicas al departamento TIM.
	-Confección de carátulas para las solicitudes de primera vez.
	-Realizar informe mensual.
	-Solicitar y colocar los insumos (cambio de cintas, de rollos, tarjetas).
-Cuidar y darle mantenimiento al equipo (sacudir el polvo, limpiar los sensores, etc.).	



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 8

AREA ELECTORAL	
TRÁMITES	ESPECIFICACIONES
SOLICITUDES DE CÉDULA	-Duplicados, primera vez, traslados.
	-Se le da prioridad a los adultos mayores, embarazadas y personas disminuidas físicamente.
	-Tomar firmas de testigos.
	-Confrontar copias de Cartas de Naturalización.
	-Confección de carátulas.
	-Realizar solicitudes de cédula a domicilio (personas incapacitadas, enfermos, adultos mayores, etc.).
	-Visitas al Centro Penitenciario y Hogar de Ancianos.
	-Cierre Diario.
ENTREGA DE CÉDULAS	-Archivar las cédulas que se reciben semanalmente.
	-Anotar datos en libro de entrega y verificar firma.
	-Realizar entrega de cédula a domicilio (personas discapacitadas, adultos mayores, enfermos, visita a Centro Penitenciario y Hogar de Ancianos).
	-Verificar en el sistema cédulas que no han ingresado.
	-Consultar vía telefónica a Análisis sobre cédulas pendientes, demoradas, en estudio, etc.
	-Descargar del sistema las cédulas entregadas.



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 9

	-Se lleva un control paralelo, propio de la Oficina.
	-Realizar el conteo diario de entrega de cédulas.
TRASLADO DE CEDULA	-Se llena solicitud del interesado o se recibe nota de la Oficina que lo solicita.
	-Se anota la cédula en libro de entrega con la observación de traslado y la oficina a la que va.
	-Se envía por fax, el recibido o la solicitud de un traslado.
	-Se cuenta en control diario.
CUENTAS CEDULARES	-Si las solicita el interesado y sin ninguna especificación, se entrega inmediatamente.
	-Personas fallecidas, o que necesitan alguna especificación (apellidos, cancelación de citas, etc.), se le llena solicitud y se envía a la Oficialía Mayor Electoral.
	-Se reciben solicitudes de otras Instituciones (Poder Judicial, PANI, CCSS, etc.).
COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES	-Se le brinda cooperación al Organismo de Investigación Judicial y a la Policía de Control de drogas.
SOLICITUD DE NEGATIVOS FOTOGRÁFICOS	-Familiares cercanos solicitan negativos de personas fallecidas.



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 10

AREA ADMINISTRATIVA	
TRÁMITES	ESPECIFICACIONES
RECIBIR Y REMITIR DOCUMENTACIÓN A OFICINAS CENTRALES	-Recoger la valija y chequear toda la documentación que se recibe (notificaciones, certificaciones, sobres, oficios, cédulas, etc.) contra el control adjunto (recibido).
	-Revisar y dividir la documentación de la semana de acuerdo a su destino.
	-Confeccionar los oficios de acuerdo a documentos adjuntos y a la Oficina a la que se enviaran.
	-Revisar los documentos a enviar y realizar las correcciones necesarias (si faltan firmas, sellos, notas, etc.).
	-Chequear los oficios y documentos adjuntos.
	-Dejar la valija en empresa de encomiendas, para su envío a San José.
ORGANO FISCALIZADOR	-Se fiscalizan los contratos de limpieza y seguridad.
	-Se atiende a los supervisores o trabajadores de las empresas contratadas.
	-Se lleva un control sobre las facturas que presentan las empresas de seguridad y limpieza.
	-Se informa a quien corresponda sobre alguna anomalía u observación referente a algún contrato o servicio.



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 11

	-Se coordina la revisión y reparación de ciertos bienes, mediante el envío de proformas y facturas, para evitar los inconvenientes que puede generar el movilizar de la Regional dichos activos, o que se contrate el servicio en San José (ejemplo: fax, motocicleta, alarma).
TRABAJOS ESPECÍFICOS	-Confección de informes solicitados, como el POA, o llenar formularios de valoraciones como los de Asesores Electorales o cualquier trabajo solicitado.
	-Llenar las boletas de calificación de los funcionarios.
	-Llevar el control diario de los cierres de cada departamento (civil, electoral, TIM, control de otros).
	-Confeccionar los informes mensuales (Registradora, Certificaciones, Movimiento de cédulas, Sistema Electoral, Sistema Civil, Limpieza, Seguridad y el General (trámites).
	Confeccionar los informes anuales.
	-Mantener comunicación con los diferentes departamentos de Oficinas Centrales para que la Regional esté actualizada.

PROCESOS ELECTORALES	
FUNCIONES	ESPECIFICACIONES
ASAMBLEAS DE PARTIDOS POLÍTICOS	-Asistencia a Asambleas en lugares que abarcan el Cantón Central y Matina (lugares lejanos).



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 12

	<p>-Si amerita se cubren cantones que no nos corresponden (Talamanca).</p>
	<p>-Confección de Informes.</p>
<p>ELECCIONES PRESIDENCIALES, MUNICIPALES, REFERENDUM</p>	<p>-Activación de los diferentes programas electorales: Asesores Electorales, Transmisión de datos, etc.</p>
	<p>-Reclutamiento, capacitación y juramentación de miembros de mesa.</p>
	<p>-Confección de cronogramas.</p>
	<p>-Solicitud de colaboración a otras Instituciones.</p>
	<p>-Ratificación de Centros de Votación.</p>
	<p>-Comunicación con Oficinas Centrales (dirección de los diferentes programas).</p>
	<p>-Coordinación de transporte para giras.</p>
	<p>-Coordinación de transporte para los votantes.</p>
	<p>-Programas de Entrega y Recolección del material electoral.</p>
	<p>-Informes de trabajo.</p>
<p>-Todo esto sin descuidar las demás labores cotidianas de la Regional, lo que da como resultado que los funcionarios trabajen a más del cien por ciento de su capacidad para realizar una buena labor tanto en la Regional como en el Proceso Electoral.</p>	



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 13

El personal que conforma esta Oficina está compuesto por ocho funcionarios incluyéndome, asimismo una miscelánea y un guarda de seguridad y vigilancia conforme al siguiente cuadro:

JOSE OLDEMAR LUNA TABLADA	PROFESIONAL DE GESTION
MARICEL GABRIELA VARGAS JIMENEZ	COORDINADOR DE APOYO
GIOVANNY CAMPBELL SMITH	COORDINADOR DE APOYO
RUGENIA LYNCH PETERSON	ASISTENTE DE OPERACIÓN
DANNA BARRET THOMPSON	ASISTENTE DE OPERACIÓN
KENNETH CASTRO SANDOVAL	AUXILIAR DE OPERACIÓN
LAURA BEJARANO KIEN	AUXILIAR DE OPERACIÓN
ANA LUCILA QUIROS MATARRITA	AUXILIAR DE OPERACIÓN
GUILLERMO CHACON BRAVO	GUARDA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
VICTORIA SALAZAR AGUILAR	MISCELANEA

Aparte de atender cualquier trámite referente al trabajo cotidiano de la Regional, los funcionarios realizan labores especiales asignadas a cada uno de acuerdo a su aptitud y facilidad, aún así estas labores pueden ser reasignadas o desempeñadas por los demás compañeros cuando se requiera. Dichas labores en este momento están asignadas de la siguiente forma:

DANA BARNETT



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 14

- Se encarga de ordenar y archivar la diferente documentación que ingresa a la regional.
- Organiza la ubicación de los Ampos de archivo.
- Lleva el control de inventario de los materiales utilizados en la regional (bodega).
- Mantiene un control de los expedientes de actos jurídicos ejecutados que se devuelven a la regional para ser entregados, ya sea a los interesados o a los abogados que los presentaron.
- Lleva control de Circulares y Acuerdos que se reciben en la Regional.
- Digita el control o respaldo de las cédulas entregadas (al interesado, traslados, domicilio), control propio de la Oficina.
- Controla la numeración consecutiva de las certificaciones (informe mensual a Contraloría Electoral).

GIOVANNI CAMPBELL

- Es la persona nombrada en el TIM, se encarga de todo lo referente a TIM, incluso de mantenimiento preventivo del equipo, como limpiar los sensores.
- Lleva un control pormenorizado del material utilizado en el TIM, como rollos plásticos y cintas de color para la impresora Nisca.
- Ingresa al control en base de datos las diferentes notificaciones que ingresan a la Regional.
- Realiza visitas a domicilio para tomar o entregar cédulas, notificaciones o entregar documentos solicitados por otras Instituciones como el Poder Judicial.
- En ocasiones se encarga de recoger y dejar la valija de la Oficina.

Oficina Regional de Limón



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 15

KENNETH CASTRO

- Brinda apoyo cuando suceden errores en los sistemas de cómputo.
- Confecciona trabajos especializados en sistemas de cómputo como excell, por ejemplo creando cuadros de control del trabajo realizado diario, mensual y anual, gráficos, datos estadísticos, etc.
- se encarga periódicamente de organizar y enviar notificaciones por medio del correo.

RUGENIA LYNCH

- Se encarga de la parte electoral.
- Controla los trámites a domicilio ya sea entrega o solicitud de cédula.
- Se encarga de realizar los trámites a domicilio en el Hogar de Ancianos y el Centro Penitenciario Sandoval.



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 16

MARICEL VARGAS

- Actualiza el control de los casos de Paternidad Responsable de la Regional.
- Evacua las consultas referentes a la Ley de Paternidad Responsable.
- Mantiene el control de las facturas que envían las empresas que contrataron la limpieza y vigilancia de la regional.
- Se encarga de confeccionar los oficios de la documentación que se envía cada semana a la sede central.
- Lleva el Control diario de los cierres del trabajo cotidiano.
- Confecciona informes mensuales
- Se encarga de llevar el control de fichas de los abogados que se presentan a la regional a retirar los cupones de matrimonio.

LAURA BEJARANO

- Organiza y se encarga de las listas de certificaciones de nacimiento que solicitan las maestras de primaria.
- Es la Registradora Auxiliar que va a maternidad del Hosp. Dr. Tony Facio de lunes a viernes a Registrar los recién nacidos y recibir las declaraciones de defunción.
- Solicita dictámenes a la dirección médica del Hospital, incluso los solicitados por otras Oficinas Regionales.
- Lleva libros de control, de partos diarios, de niños declarados y de defunciones.

Oficina Regional de Limón



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 17

- Realiza los estudios de estado civil de las madres que declaran a sus hijos en el Hospital.

Se logró determinar las necesidades de la oficina, la capacidad de los funcionarios en las diferentes gestiones que tramita este Despacho. Se ha tratado de explotar estas capacidades colocándolos en los puestos en que son más eficientes, o sea aprovechar la poli funcionalidad, cualidad que adorna a los funcionarios de las Oficinas Regionales, pero recalcando que en el trabajo diario, todos los funcionarios se mueven en los diferentes puestos, ya que se cubren almuerzos, permisos, vacaciones o incapacidades.

Los funcionarios se han desempeñado en los puestos que son más aptos para dar una producción mayor y de calidad esto sin caer en los abusos., para lo cual después de observar durante mucho tiempo la aptitudes y habilidades de los subalternos, los fui colocando en los puestos claves, esto no quita que sean todos excelentes funcionarios, pero todos no tienen las misma habilidades, de allí el porqué sustenté la recomendación de la señora Maricel vargas Jiménez en el puesto de Coordinadora de apoyo, ya que durante tres años demostró idoneidad para ese puesto, puesto que con dolor fue impugnado por otros funcionarios no por el hecho de derecho de igualdad, me parece o percibo que por un sentimiento de competencia un poco desleal.

Lo que quise decir en el párrafo anterior es que lo que debe de predominar en la elección de personal es la idoneidad para desempeñar un determinado puesto y así la



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 18

administración y por ende los usuarios salgan gananciosos, el día en que se nombre por antigüedad los buenos logros que se han obtenido se derrumbarían.

El entorno laboral se ha mejorado logrando un ambiente menos opresivo, ocasionado por las exigencias del administrado y las condiciones ambientales geográficas (lluvia, calor, enfermedades) propias de la región. Debido a que la Regional está situada en una zona con muchos problemas sociales, la inseguridad y la delincuencia se acrecienta por lo que es necesario mayor cuidado y establecer medidas para darle seguridad al usuario cuando va a ingresar o salir de nuestras oficinas, por ejemplo; en el año 2006 se dio un intento de despojar al guarda de su arma dentro de estas oficinas.

En la labor diaria de la Regional tratamos de aprovechar al máximo el recurso humano para realizar nuestro trabajo de una forma más ágil y eficiente, ya que nos enfrentamos a un volumen de trabajo creciente, que nos obliga a dar el máximo de nuestra capacidad en el puesto que fuere, para poder mantener nuestro objetivo de brindar un servicio al público eficaz, oportuno y agradable. Nos preocupamos por brindar, no sólo información, sino un asesoramiento para que las personas conozcan el trámite que deben realizar y los requisitos que deben presentar; le proporcionamos atención especial a ciertas personas como adultos mayores, personas discapacitadas, indígenas, madres con niños, etc., ya que requieren de información más personalizada, más clara y paciente.



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 19

Manifiesto mi preocupación por el creciente volumen de trabajo no solo con palabras, no es un asunto de percepción subjetiva, es una realidad palpable que se puede demostrar con la siguiente información:

COMPARACIÓN DE INFORMES MENSUALES			
ENERO 2007		ENERO 2008	
TRAM CIVILES	15627	TRAM CIVILES	23649
TRAM ELECTORALES	5143	TRAM ELECTORALES	7011
TOTAL DE PUBLICO	20770	TOTAL DE PUBLICO	30660
FEBRERO 2007		FEBRERO 2008	
TRAM CIVILES	20302	TRAM CIVILES	24216
TRAM ELECTORALES	4743	TRAM ELECTORALES	6114
TOTAL DE PUBLICO	26045	TOTAL DE PUBLICO	30330
MARZO 2007		MARZO 2008	
TRAM CIVILES	16614	TRAM CIVILES	13914
TRAM ELECTORALES	5391	TRAM ELECTORALES	4345
TOTAL DE PUBLICO	22005	TOTAL DE PUBLICO	*18259
*La Regional cerró 10 días por Semana Santa.			

Con los datos anteriores se comprueba que la labor sustantiva de esta Regional es de gran proporción y va en aumento, por lo que requiere se nos provea de atención y



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 20

de mayores recursos (humano y tecnológico) para llevar a cabo la noble tarea de nuestra Institución.

2.2 Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión:

Al iniciar mi gestión como profesional de apoyo en la Regional de Limón el ambiente era bastante deprimente , por lo que me di a la labor de tratar de cambiar esta situación, en conversaciones con uno de los dueños del local Don Fernando Ching, le hice ver la necesidad de cambiar esta impresión que ofrecía el local; total abandono se veía lúgubre, nocivo para la salud laboral de los funcionarios, que pasaban el mayor tiempo de sus vida en este local, el señor Fernando, profesional en Derecho, reconoció que no era nada agradable la apariencia interna del local, por lo que ofreció mejorar el aspecto estético, y arreglo de sanitarios, lava manos y el tanque de agua, semanas después se realizaron dichas obras lo que mejoró el ambiente laboral, pero no bastaba ya que la regional es sumamente caliente por lo que se necesitaba que los aires acondicionados funcionaran óptimamente lo que era difícil ya que las máquinas habían cumplido su ciclo de vida y continuamente se descomponían ocasionando un ambiente caluroso, mal oliente, estresante y propenso a propagar enfermedades, ya que por estructura del local se contaba con una puerta de dos hojas y una media ventana de celosías, por lo que la ventilación de aire puro era imposible, había momentos en que se saturaba de aire viciado y maloliente ocasionado por el volumen de personas dentro del local, esto generó situaciones de malestar consecuencia del estrés de los usuarios, por esto último, se recibió maltrato y amenazas por parte del público estresado, Se luchó por otro local que ofreciera mejores condiciones pero el costo era muy elevado,



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 21

por lo que se quedo en espera de otra mejor oportunidad. En una conversación con el señor Fernando Ching me ofreció el alquiler del local adjunto el cual tenía las mismas medidas del local que utilizábamos, la idea de doblar el espacio laboral y el precio que nos ofrecía no era despreciable, por lo que se iniciaron las gestiones de alquiler, siempre dirigidas por el superior Lic. Rodolfo Villalobos; en julio del año 2006 se logró concretar dicho alquiler por lo que se procedió a ampliar el local abriendo boquetes en las paredes y unir los locales.

En el día de hoy la oficina es más holgada para trabajar, pero hay otras necesidades aparejadas que se requieren como: muebles para que las personas estén más cómodas (butacas), sanitarios mejor acondicionados, mostradores más adecuados que los actuales. Me di a la tarea de gestionar estos recursos, me enviaron un total de seis butacas de cuatro asientos, pero la calidad de estas es muy pobre, a los pocos días, los respaldares se reventaban dejando al descubierto tubos en los respaldares propensos a provocar accidentes a los administrados, se enviaron repetidos oficios denunciando esta situación, semanas después se procedió a sustituir los respaldares, pero a la fecha se siguen reventando. Los mostradores confeccionados por la empresa contratada para la remodelación están en lamentable estado dando un aspecto poco estético y ocasionando daños en el cableado de las estaciones que por su distribución, quedaron expuestos por los que el funcionario en una labor de ocho horas en algún momento se les enredan los pies desconectándolos o reventándolos; la distribución de la oficina no es la mejor, en su oportunidad se mandó un bosquejo al superior de lo que a nuestro criterio necesitaba la oficina para que se tomara en cuenta a la hora de planificar la distribución en la remodelación de la regional bosquejo que no fue tomado en cuenta, la distribución se realizó desde un



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 22

escritorio en una oficina de San José, por personas completamente ajenas al quehacer diario, con completo desconocimiento de las necesidades de esta regional, como ejemplo, al día de hoy se tiene un espacio subutilizado que no tiene ninguna funcionalidad y al cual denominamos “cuarto frío”.

Otras de las herramientas de es la protección del entorno por los recursos que están dentro de la oficina como es equipo de cómputo, documentos, información, artículos necesario para el buen funcionamiento de la oficina como papelería, artículos de limpieza, y otros de gran valor para el desempeño de esta sede, por lo que se ha gestionado optimizar la seguridad ya sea por medios electrónicos, alarma, como por mallas en el zinc (techo) y candados de seguridad. Todo lo anterior ha tenido que transitar por un camino tortuoso, la alarma se descompuso en el lapso de un año dos veces, ocasionado por cortes y fluctuación del fluido eléctrico; la primer alarma cuando se activaba inmediatamente se enviaba mensaje al celular de la persona que fungía como Coordinador de Apoyo y a mi persona y así nos apersonábamos, ya sea acompañados por la autoridad, o por algún familiar, a la oficina a ver la razón del porqué se había activado; en la segunda alarma por cuestiones de presupuesto nada más se activa sin avisar a los celulares y con poca capacidad. Debido a la ampliación del local se solicito una alarma de mayor cobertura o sea con mayor número de sensores y detectores de humo, esto último porque que en las cuadras circunvecinas no hay hidrantes, por lo que es necesario extremar medidas.

Así mismo se solicitó por sugerencia de los obreros de la remodelación que se realizaba, que era conveniente colocar una malla electro soldada entre el zinc y los travesaños, ya que la seguridad está debilitada en el techo, manifestaron estos señores



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 23

que con solo quitar un par de tornillos, cualquiera se introduce al cielo raso, que tiene una altura de casi dos metros, y así pueden ingresar en una área donde no hay sensores, menciono a los obreros por que ellos son lo que se subieron al techo y estuvieron dentro del cielo raso, la respuesta la recibí vía telefónica, el señor Rodolfo Villalobos jefe de Sección Coordinación de Servicios Regionales dijo que no era viable, que los costos eran muy altos. Del mismo modo, se solicitaron candados de seguridad de pin para las cortinas de metal y los que nos enviaron fueron candados corrientes que con una cizalla, los cortan y entran con toda facilidad, dejo ver que la seguridad de la Oficina Regional en horas fuera de trabajo es muy débil. La esperanza es que no se dé una situación delictiva y se de una afectación a los bienes de la regional y se subsanen estas debilidades a tiempo.

En todo momento traté de que el entorno laboral mejorará, obteniendo computadoras adicionales para abarcar más público, solicitando el cambio del equipo más dañado, el envío de mobiliario adecuado para las diferentes necesidades, pidiendo nuevos nombramientos y recalificación del personal y quizás el cambio más relevante ha sido la ampliación y remodelación de la Regional, cambio que nos ha traído beneficios y dificultades conjuntamente, ya que su realización cubre momentáneamente el problema de planta física que teníamos con el local anterior, pero a mediano plazo ya no cubriría el creciente volumen de usuarios que se presentan en esta Regional; por otra parte lamentablemente la remodelación no se llevó a cabo de la manera correcta debido a su larga duración y a que el resultado final no es de calidad, como se ha confirmado mediante fotografías que se han enviado a Oficinas Centrales.



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 24

2.3 Estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno:

En cuanto al Sistema de Control Interno se ha tratado en primera instancia de informar a todo el personal sobre las directrices y procedimientos que se deben seguir en el quehacer y actuar de nuestra labor diaria, lo que implica conocer ampliamente sobre nuestra responsabilidad de cumplir a cabalidad con las funciones que se nos han asignado.

Referente a medidas aplicadas del Sistema Control Interno en la Regional Limón, puntualizo los siguientes aspectos y actividades:

- ▶ Se mantienen documentadas y se divulgan mediante fotocopias, las normas, procedimientos o directrices que recibimos del Superior.
- ▶ Se protege y se trata de conservar el patrimonio público, utilizándolo adecuadamente, brindándole el mantenimiento que esté a nuestro alcance y se lleva un inventario de activos que se está actualizando constantemente.
- ▶ Los funcionarios son altamente confiables y realizan su trabajo con eficiencia. Conocen la importancia de los servicios que brinda nuestra Institución y las responsabilidades que esto conlleva.
- ▶ En general, nuestro norte siempre es brindar un buen servicio al público, ágil y eficiente, y cumplir con nuestras responsabilidades para lograr los objetivos y las metas Institucionales. Por estas razones siempre que se considera que



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 25

existe alguna necesidad, riesgo o situación anómala referente a cualquier aspecto de la Regional, se le ha informado a quien corresponda para su respectivo trámite.

- ▶ Respecto al equipo tecnológico, aparte de brindarle un uso adecuado y utilizarlo ágilmente para proporcionar atención al público eficiente, es importante señalar, la urgencia de cambiarlos por equipo moderno, tenemos equipos obsoletos que son lentos y nos dan problemas constantemente.
- ▶ Por último, en cuanto al Sistema Control Interno, considero que es de suma importancia en el desempeño diario de las labores de una Regional, por lo que es indispensable que los funcionarios lo conozcan ampliamente. Como todos sabemos, en una Regional se gestionan una gran cantidad y variedad de trámites que conllevan a que los funcionarios manejen gran información y conocimientos sobre éstos, por lo que es recomendable que se les brinde, cada cierto tiempo, capacitación que proporcione información y actualización referente a los servicios que brinda la Institución, así el servicio de la Regionales se mantendrá eficiente y será uniforme, gracias a los conocimientos adquiridos periódicamente.

2.4 Principales logros alcanzados:

En una Regional es fundamental el trabajo en equipo, se requiere día a día de la cooperación de todos para salir adelante, para alcanzar los objetivos y sobresalir por



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 26

el trabajo realizado. No es mi deseo que los logros alcanzados lleven únicamente mi nombre, si no que se indique que fueron logros obtenidos por la Regional Limón cuando la encabezaba mi persona.

Para determinar cuales fueron los principales logros es difícil ya que todos los logros fueron de constancia y esfuerzo no solo de mi parte sino de todo el equipo de trabajo, ya que sin ellos no se hubiera logrado llegar hasta donde estamos. Sin embargo, de ellos los más destacados se detallan a continuación:

- ▶ En primera instancia, al iniciar mi gestión en Limón, debido a la impresión que daba el local: lúgubre y dañado, le comuniqué a los dueños la necesidad de acondicionar un mejor ambiente laboral, por lo cual se reacondicionó el espacio, se arreglaron lavamanos, fugas de agua en las tuberías, goteras en las canoas y se pintó el local.
- ▶ Renovación y adquisición de mobiliario de Oficina: se adquirieron estantes metálicos para ordenar documentación y papelería, un mueble tipo biblioteca para guardar materiales, escritorios nuevos, implementos de oficina, bases para las CPU de las computadoras y para la cámara del TIM, muebles para impresora, butacas para el público y a falta de una batería UPS general, porque se dañó, se obtuvieron varias pequeñas para cada computadora.
- ▶ En el año 2004, debido al ambiente de inseguridad que generaba la aglomeración de personas en un local demasiado pequeño, y a la



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 27

comunicación a la Oficina de Coordinación de Oficinas Regionales mediante oficio de la Regional N° 578-04 del 15 de julio de 2004, de un ataque que sufrí por parte de un usuario, que me agredió físicamente y del cual existe una denuncia contravencional, misma que ya no procede porque el agresor, meses después, apareció muerto en el sector del Zurquí con su cuerpo calcinado, se solicitó agilizar la contratación del servicio de seguridad, logrando que se contara con un guarda permanentemente para beneficio de todos.

- ▶ Se logró una plaza de Auxiliar de Operación con su equipo de cómputo, la cual en su momento, permitió el acomodo del personal, agilizó la prestación del servicio en general y facilitó la realización y creación de trabajos y controles internos de la Regional.
- ▶ Se mejoró la labor de la Registradora Auxiliar en el Hospital, generando mayor eficiencia en el desempeño del trabajo y abarcando la totalidad de los nacimientos ocurridos en la maternidad, incluso los del fin de semana y días feriados, esto porque anteriormente no se cubría el trabajo de los días no hábiles de la Registradora.
- ▶ Por insistencia se logró sustituir gradualmente los equipos, los cuales estaban en regular estado y daban demasiados problemas; los actuales son obsoletos y siempre dan problemas, pero en menor grado.



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 28

- ▶ Se obtuvo otra computadora, con todos los implementos, que se convirtió en la tercera estación civil y nos sirve para agilizar la atención al público en esta área de tanta afluencia, y para realizar estudios cuando baja un poco la cantidad de usuarios.
- ▶ Se le brindó capacitación a la mayoría de los funcionarios en el idioma indígena Bribri, debido a que a nuestra Oficina asiste gran cantidad de personas pertenecientes a las diferentes etnias indígenas, la misma fue muy corta y se le debe dar continuidad, pero fue muy provechosa y enriquecedora porque nos acercó a lo maravilloso de sus costumbres.
- ▶ Mediante solicitud a la Municipalidad, se logró la demarcación del área de parqueo de vehículos de la Institución, frente la Regional.
- ▶ Se logró mantener comunicación y coordinación permanente con el Hogar de Ancianos y el Centro Penal para visitas regulares a sus instalaciones.
- ▶ Se ampliaron las vías de comunicación al contar con una línea telefónica adicional.
- ▶ Después de una larga espera se obtuvo un vehículo motorizado para agilizar ciertos trámites como solicitudes y entrega de cédulas a domicilio para personas de la tercera edad, disminuidos u hospitalizados, notificaciones de paternidad responsable, visita al



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 29

Centro Penitenciario, Asilo de Ancianos y otras notificaciones que el Superior nos comisiona.

- ▶ Justamente en estos días finalizó la instalación de los equipos nuevos de aire acondicionado y la reubicación de los anteriores, para mejorar la calidad del área de trabajo y la del público, esto después, de constantes solicitudes y una larga espera.
- ▶ Dono para uso del personal un dispensador de agua fría y caliente, así como un quemador instalado en la computadora administrativa, debido a la necesidad de hacer respaldos de la información más importante y una llave maya de 1 gb marca Kingston que se utiliza para trasladar información (escritos, machotes, declaraciones, etc.) de una computadora a otra.
- ▶ Desde que inicie mi labor en la Regional observé que el local era muy pequeño para la cantidad de personas que se presentaban diariamente a realizar trámites, por lo que empecé a enviar información a mi Superior sobre locales disponibles (oficio N° 565-04 15-07-04) para su posible arrendamiento, pero la respuesta fue que no había presupuesto en ese momento; posteriormente en conversaciones con los dueños del local actual, manifestaron que el local adjunto iba a estar disponible, por lo que nuevamente se realizó la solicitud respectiva, por las ventajas y bajo precio de las instalaciones, razones que valieron la aprobación del arrendamiento. La ruptura y trabajos



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 30

para comunicar ambos locales se inició el sábado 29 de julio de 2006 y se tomó posesión de dicho local a partir del día lunes 07 de agosto de 2006, estos trabajos fueron realizados por parte de los dueños. La remodelación, contratada, inició el 13 de diciembre de 2006, y se extendió varios meses por la falta de compromiso de los contratistas, como se indicó en oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva N° 353-2007 del 30 de marzo de 2007.

La remodelación y ampliación de la Oficina, es quizás, el logro más grande de mi gestión, en este momento disfrutamos de un local más cómodo, con cubículos establecidos para cada atención y contamos con un ambiente laboral más saludable, gracias a la instalación de los aires acondicionados y abanicos, pero lamentablemente ésta también tiene su parte negativa, ya que sufrimos mucho por lo tiempo de duración, no por la cantidad de trabajo de la remodelación, sino porque no agilizaban la labor, ésta no era continua, y la Regional debía brindar todos sus servicios aún con todas las dificultades, y por último, los acabados no fueron de la mejor calidad, los muebles o mostradores son de pésima calidad, no instalaron la distribución para las líneas telefónicas, y dejaron pendiente ciertos detalles, que a la fecha nunca se presentaron a terminar.

- Para finalizar, un logro muy importante y que es un ejemplo de trabajo de una Regional, fue la organización y supervisión del Proceso de Referéndum del año anterior, ya que todos los funcionarios debieron



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 31

trabajar en los diferentes Programas Electorales para lograr que el Proceso Electoral fuera un éxito. Por primera vez la Regional tuvo autonomía para organizar el proceso, se tuvo que reclutar, capacitar y juramentar a los miembros de mesa, se ratificaron los centros de votación, se utilizó por primera vez el Programa de Transporte Gratuito de Personas, el cual fue dirigido y efectuado por un solo funcionario que atendía y le entrega los tiquetes a las personas, se coordinó la cooperación con otras Instituciones para el transporte y custodia de los funcionarios y del material electoral, la Oficina fue el principal Centro de Transmisión de Datos del área, se confeccionaron y siguieron los propios cronogramas de trabajo y toda la operación, organización y supervisión del día del Referéndum transcurrió de forma tranquila, efectiva y lo que fue el cierre y operativo de recolección del material electoral se realizó en tiempo récord y sin contratiempos.

2.5 Administración de los recursos financieros:

Referente a este tema solo debo mencionar los siguientes puntos:

- Como órgano fiscalizador de los contratos de Seguridad y Vigilancia y de Aseo y Limpieza, informo que se lleva un control de facturas de cada contrato, para que antes de firmar el recibido de la factura, ésta sea chequeada, verificando si corresponde el monto y el mes.



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 32

- Se ha colaborado, coordinando la revisión y reparación de ciertos bienes, mediante el envío de proformas y facturas, así los implementos se reparan sin ser trasladados, se cancela el servicio y se remite la factura para que se tramite y expida el pago respectivo. Ejemplo de esto ha sido la reparación e instalación del fax, la alarma y la motocicleta.

2.6 Sugerencias:

En mi opinión, con la experiencia adquirida durante el tiempo de mi labor en la Regional Limón, es mi responsabilidad enumerar varios aspectos importantes que se deben tomar en cuenta para mejorar la Regional:

- ▶ La ampliación y remodelación de la Regional a mejorado la atención al público y el ambiente laboral, sin embargo, de acuerdo al creciente volumen de afluencia de público y gestión de trámites, a mediano plazo (2 a 5 años) se necesitará un local más amplio y cómodo que reúna las condiciones de prevención de desastres y en el que se contemple la proyección del crecimiento de trabajo para los siguientes años.
- ▶ Que el personal sea capacitado referente a la aptitud que debe seguir en un eventual desastre, para cuidar su integridad y guiar a los usuarios presentes. Esta solicitud en su momento, fue presentada ante el Cuerpo de Bomberos local mediante el oficio N° 1062-05 del 11 de noviembre del 2005 dirigido al Capitán William Fernández On, pero no se logró el



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 33

objetivo, a pesar de darle continuidad mediante llamadas telefónicas, no obtuvimos respuesta.

- ▶ La Regional cuenta con dos estaciones de cédulas, una estación TIM, 3 estaciones civiles, 1 computadora para trámites largos (declaraciones, naturalizaciones, mayores de 10 años, etc.), una computadora administrativa y la entrega de cédulas, puestos que deben ser abarcados por ocho personas, contándome, de ellos, uno es la Registradora, que debe atender maternidad y luego al llegar a la Oficina debe atender a los padres que se presentan a firmar y hacer los estudios del estado civil de las madres, por lo que contamos con ella muy poco en la jornada; actualmente un funcionario está incapacitado desde febrero, lo que ocasionada que se cuente con seis personas que deben atender todos los trámites y las actividades especiales que desempeñan, por estas razones, es indispensable el nombramiento de dos plazas de Auxiliar de Operación que logren equilibrar el volumen de trabajo de cada funcionario y permitan mejorar la calidad del servicio. Asimismo, la creciente afluencia de público y gestión de trámites ha logrado que nuestro trabajo se llegue a comparar con Regionales como Cartago, Alajuela y Heredia, pero, éstas Oficinas poseen mayor cantidad de personal y con mejores categorías, por lo que es justo que se recalifique a los servidores de Limón, y que junto con las dos plazas nuevas solicitadas, la integración del personal quede de la siguiente forma:



30 de abril de 2008
 ORLI-0390-2008
 Lic. Rodolfo Villalobos O.
 Página: 34

SITUACIÓN ACTUAL		SITUACIÓN PROPUESTA	
CANTIDAD	PUESTO	CANTIDAD	PUESTO
1	JEFE	1	JEFE
2	COORD. DE APOYO	4	COORD. DE APOYO
2	ASIST. DE OPERACIÓN	3	ASIST. DE OPERACIÓN
3	AUX. DE OPERACIÓN	2	AUX. DE OPERACIÓN
EN TOTAL 8 FUNCIONARIOS		TOTAL 10 FUNCIONARIOS	

- ▶ Es necesaria la instalación de una nueva estación TIM con todos sus implementos, esto porque en la provincia únicamente en la Regional se expiden las tarjetas, y se lograría agilizar la tramitación de las mismas, sobre todo en los períodos frecuentes que la demanda aumenta por fechas de exámenes, vacaciones, deportes, matrículas, becas, trabajos, etc, y aparte de esto, si se presentara alguna falla, problema o daño, se contaría con el respaldo del otro equipo, para no interrumpir el servicio, que cuando ha sucedido perjudica a las personas que se desplazan grandes distancias (desde sectores rurales de Pococí, Siquirres, alta Talamanca, Valle la Estrella, Matina, etc.) para obtener la tarjeta de identificación de los jóvenes.
- ▶ Sería una gran ventaja brindar capacitaciones periódicas a los funcionarios para actualizarlos en cuanto a modificaciones o mejoras en el desempeño de las labores ya sea por cambios en las leyes (Paternidad Responsable, Naturalizaciones, etc.) o en la metodología de realizar los trámites (declaraciones, actas, etc.), además la autorización de capacitaciones



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 35

pueden ser para ampliar conocimientos en otros campos como idiomas indígenas o inglés, mismos que se destacan en la variedad de culturas existentes en la región.

- ▶ El equipo de la Oficina, a pesar de que se ha cambiado gradualmente, sigue siendo obsoleto y genera problemas, por lo que es necesario que este se cambie por equipos más veloces y modernos que permitan agilizar aún más el servicio. Asimismo, es importante que al equipo se le brinde mantenimiento preventivo periódico para obtener mayor utilidad de los artículos y preservar el recurso.
- ▶ Considero que la Proveeduría, debe llevar el inventario de los activos de cada Oficina actualizado y establecer fechas fijas para cotejar la información con las Regionales, no esperar meses sin tocar el asunto, lo que ocasiona que a la hora de actualizar los datos, hayan habido muchos cambios o se perdieran o traspapelaran reportes o traslados de mobiliario y equipo que afecten tanto a las Regionales como a la Oficina de Proveeduría.
- ▶ Es importante que cuando se le asigne o instale equipo o aparatos a la Oficina, se le informe al encargado lo referente al artículo nuevo, especificaciones, generalidades y funcionamiento, para así brindarle el mejor uso e informar cualquier eventualidad al respecto.
- ▶ Con referencia a la seguridad sugiero que se le dé seguimiento a la solicitud referente a la ampliación de la cobertura de la alarma (más sensores), y la



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 36

colocación de detectores de humo; la instalación de la malla electro soldada en el techo, y colocar candados de pin en las cortinas de la entrada; además, proveer de radio de comunicación a los motorizados en horas de trabajo, por seguridad del funcionario, del vehículo y mayor seguridad y efectividad en la gestión que se esta realizando.

- ▶ Los comunicados de la Institución a los ciudadanos deben ser encausados por los medio más escuchados en la región y los medios escrito más leídos en el área, ya que los usuarios muestran extrañeza referente a la información del aviso alegando que nunca les llegó la comunicación, ocasionando desconocimiento en el administrado y perdida de recurso valiosos al no tener efecto.
- ▶ Con todo respeto, sugiero que la comunicación de la Jefatura de Coordinación de Servicios Regionales con las Jefaturas Regionales debe ser más armónica y que medie en ella el respeto para evitar suspicacias, malos entendidos y hasta sentimientos de discriminación y frustración, esto para lograr una mayor efectividad en los objetivos de las Oficinas Regionales.



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 37

3. Observaciones:

- ▶ La remodelación de la Regional fue bastante superficial, la planificación no fue la más conveniente para las necesidades de la Oficina, se dejaron por fuera aspectos importantes como el acondicionamiento de la cocineta o sala de descanso de los funcionarios, por lo que se tuvo que utilizar los mostradores a desechar del local anterior para convertirlos en muebles de cocina para colocar los utensilios, no se incluyeron las instalaciones de las fuentes de energía y central eléctrica donde se pueden manejar sistemas de breakers.

La remodelación, hasta el momento, no se ha dado por concluida, ya que la empresa encargada abandonó la obra dejando pendiente correcciones y detalles; al día de hoy se realiza un proceso administrativo e investigación para sentar responsabilidades al respecto, pero a mi criterio, el mayor grado de responsabilidad le corresponde a la Oficina de Arquitectura como órgano fiscalizador, porque a pesar de las continuas llamadas y envío de oficios (ORLI-1301-2006, ORLI-105-2007, ORLI-182-2007, ORLI-353-2007, ORLI-739-2007), se presentaron a fiscalizar la obra cuando ya estaba, según los contratistas, finalizada.

- ▶ Cuando se aprueba un pedido y se autoriza una contratación para darle un servicio o compra a la Regional, se debe darle seguimiento y no esperar a que se venza, porque se demuestra omisión y desidia por parte de los funcionarios encargados, ejemplo de esto fue lo que sucedió con el polarizado de vidrios de la Oficina, ya que fue aprobado el pedido, se



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 38

enviaron las proformas, medidas y estilo de polarizado, pero a pesar de esto y de las constantes llamadas telefónicas por parte de las empresas interesadas de brindar el servicio y de la jefatura para consultar sobre el asunto, se venció el término y no se logró el servicio, mismo que es muy necesario porque los vidrios en cuestión son los ventanales frontales, a los que después de las 13:00 horas el sol les pega de forma directa, ocasionando que se eleve la temperatura y que el reflejo encandile y moleste a usuarios y funcionarios en su labor.

- ▶ Se debe procurar que la asistencia por parte de Servicios Generales cuando fallen aspectos como líneas telefónicas, sistema eléctrico o asuntos referentes a la estructura física que no corresponden corregir al dueño del local, sea más ágil y de respuesta más pronta, esto porque las Oficinas Regionales más cercanas a la Sede Central (Cartago, Alajuela, Heredia) reciben una respuesta inmediata, pero a una Regional como Limón, por la distancia y otros factores se dificulta la solución de los problemas, es necesario que esta situación sea compensada de alguna forma ya que todos tenemos las mismas necesidades. Cabe mencionar, que debido a esta situación en muchas ocasiones he tenido que realizar trabajos de plomería o carpintería, aportando mi conocimiento y herramientas para corregir problemas que requieren de una solución inmediata como fugas de tuberías y otros.



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 39

- ▶ Considero importante mencionar que en esta Regional no se niega información a los interesados en lo concerniente al trámite que necesitan gestionar, siempre dentro del marco jurídico del Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil o en su defecto brindándolo información más profesional orientada a la vía judicial o a la cooperación de otras instituciones, con el fin de buscar soluciones que permitan la cristalización de sus trámites.
- ▶ Esta Regional brinda atención a un número importante de indígenas lo que implica una atención especializada, más detallada y paciente para ayudarles a realizar los trámites.
- ▶ Es necesario implementar nuevas actitudes con referencia a la oficinas regionales, la oficinas ubicadas en zonas rurales necesita del mayor apoyo por parte de las diferentes oficinas centrales, la mayoría de los procedimientos se realizan en una forma tan lenta, demostrando un divorcio total referente a la necesidades de estas zonas, lugares donde la mayoría de los usuarios son de recursos limitados, de lugares alejados, que tienen que disponer de medios económicos escasos y tomar hasta un día o varios para presentarse a una oficina a solicitar determinado trámite y San José contesta con una respuesta lenta, parece que los funcionarios creen que estos usuarios cuentan con todos los recursos y viven a la vuelta de la esquina de la regional, se debe concientizar a estos funcionarios que dan información a la regionales, ya que el hecho de estar sentados en un escritorio parece que los inhibe de la realidad.



30 de abril de 2008
ORLI-0390-2008
Lic. Rodolfo Villalobos O.
Página: 40

En lo personal me siento orgulloso de lo que hemos logrado en estos cuatro años de gestión, la imagen del Registro en Limón cuenta con muy buena calificación, hemos recibido elogios de usuarios por la forma como se atienden, como se les trata de ayudar a resolver sus problemas registrales y en la adquisición de documentos como cédulas, certificados, estudios y otros.

Le doy gracias a Dios por toda la ayuda prestada a lo largo de mis años de servicio a la Institución, espero haberle dejado enseñanzas valiosas a mis subalternos que les sirvan para darle continuidad a la labor de la Regional y de corazón agradezco a la Institución y a todas las personas que de alguna u otra forma me ofrecieron colaboración y ayuda en alguna situación o gestión.

De esta forma dejo rendido el informe de rigor para lo que corresponda.

Atentamente,

Lic. José Oldemar Luna Tablada
Jefe Oficina Regional Limón

- C: Lic. Ricardo Carías, Jefe Recursos Humanos.
- C: Webmáster, Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- C: Nuevo Jefe, Oficina Regional Limón.
- C: Jefe a.i., Oficina Regional Limón.
- C: Interesado.