



03 de mayo de 2013

ORPZ-0429-2013

Licenciado

Rodolfo Villalobos Orozco,

Jefe Sección Coordinación de Servicios Regionales

Tribunal Supremo de Elecciones

ASUNTO: Informe Final de Gestión

Estimado señor:

Para lo fines pertinentes, conforme a lo indicado en el oficio RH-0957-2013 del 25 de abril de 2013 y de conformidad con lo que dispone el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y de las directrices emitidas tanto por la Contraloría General de la República como por el Tribunal Supremo de Elecciones, se servirá usted encontrar adjunto el informe de fin de gestión de este servidor en la Regional de Pérez Zeledón que abarca del día 01 de mayo de 2012 al 30 de abril de 2013. Lo anterior en virtud del regreso de la Lic. Yudleny Brenes Fonseca titular de esta plaza a partir del día 02 de mayo del año en curso,

Sin más por el momento agradeciendo su confianza y su valiosa colaboración,

Atentamente,

Lic. Alexander Sequeira Valverde

Jefe a.i

Adjunto.: Informe Final de Gestión

Copia.

- Lic. Ricardo Carías Mora - Recursos Humanos, Administrador de la página Web.
- Licda. Yudleny Brenes Fonseca- Oficina Regional de Pérez Zeledón

FINAL DE GESTIÓN

1. Presentación

Con fundamento en lo establecido por el artículo 12 de la Ley General de Control Interno, las *“Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe final de Gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno”*, número D-I-2005-CO-DFOE, publicado en La Gaceta n.º 131 del 07 de julio de 2005 y sus reformas, así como las *“Directrices que deben observar los Funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones obligados a presentar informe final de su gestión”*, aprobado por el Tribunal en Sesión Ordinaria n.º 120-2009, artículo tercero, del 1º de diciembre de 2009, quien suscribe a continuación presenta Informe Final de Gestión, en relación con el cargo que ocupé como Jefe interino en la Oficina Regional de Pérez Zeledón, periodo que corresponde del 01 de mayo de 2012 a 30 de abril de 2013.

La primera sección corresponde a esta presentación. La segunda parte hace referencia a los resultados de la gestión laboral, concerniente a la labor sustantiva del puesto, los cambios habidos en el entorno durante el período de mi gestión, asimismo el estado de la autoevaluación del sistema de control interno, principales logros alcanzados, la administración de recursos financieros y sugerencias.

2. Resultados de la gestión

2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a cargo

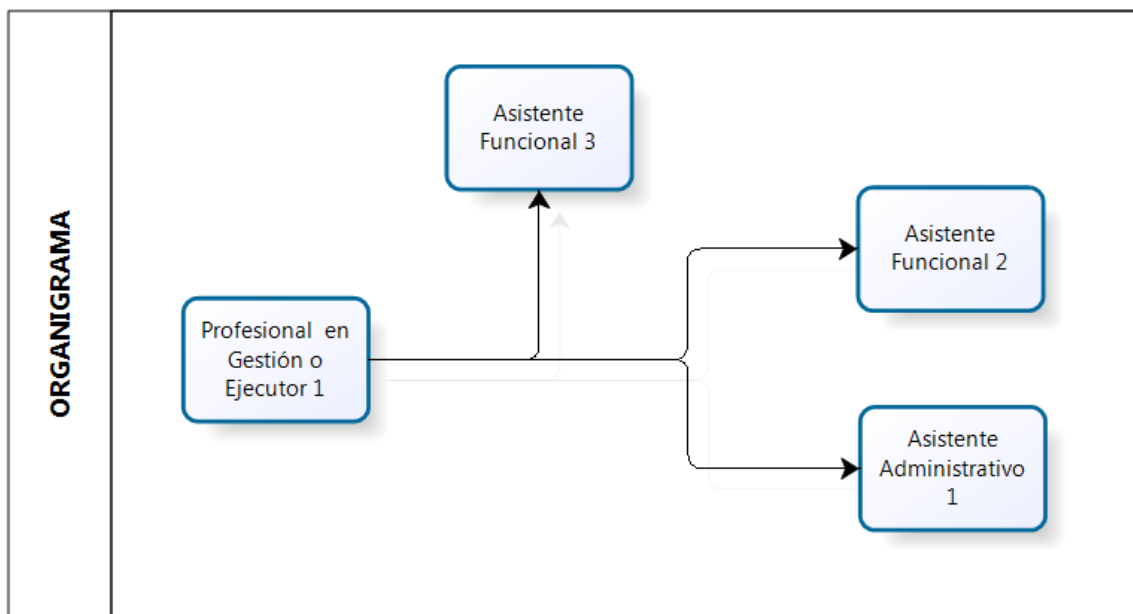
Dentro de las funciones y responsabilidades asignadas para el desempeño del puesto están las siguientes:

- Dirigir, coordinar y supervisar todas las acciones que se desarrollen con el fin de brindar de la mejor manera los servicios a los usuarios.

- Apoyar a los compañeros colaboradores para la realizar cualquier trámite.
- Elaborar informes de control diario, mensual, anual, o cualquier otro que así lo soliciten los superiores.
- Velar por el orden y disciplina de los colaboradores dentro de las instalaciones de la regional, tanto con los usuarios de los servicios como entre compañeros.
- Velar por que la calidad de los servicios brindados a los usuarios sea la mejor.
- Fiscalizar los contratos de arrendamiento y de servicios, vigilando el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Revisar y actualizar los manuales de procedimientos.
- Coordinar la recepción y el envío de toda la documentación hacia las diversas oficinas del Tribunal.
- Custodiar todos los activos y documentos asignados a la oficina regional.
- Solicitar oportunamente los requerimientos de materiales y equipo para el cumplimiento normal de las funciones de la oficina regional.
- Recibir documentación de la Sede Central.
- Atender cualquier tipo consulta de los usuarios de los servicios que se brindan.
- Confeccionar el Plan Operativo Anual.
- Autorizar y firmar los documentos que se emitan como certificaciones, constancias, oficios, autenticación o confrontación de copias de documentos de identidad u otros requeridos para cualquier trámite que se presente en la oficina.
- Coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para cumplir con lo establecido en la Ley 8101 de Paternidad Responsable.
- Fiscalizar Asambleas de partidos políticos, presentar informes de los acuerdos e incidencias ocurridas durante las asambleas.

Esta sede de los organismos electorales se detalla según su estructura, labores y responsabilidades de la siguiente manera:

Está compuesta por seis funcionarios a saber:



Un Profesional de Gestión, quien es el jefe de la oficina, asistido por un Asistente Funcional 3, encargado de sustituir a la jefatura en caso de ausencia o vacaciones y atención al público en general, un Asistente Funcional 2 encargado de la unidad de Tarjeta de Identidad de Menores, ambos colaboran en todas las funciones normales de atención al público en los servicios que brinda la Regional.

Además se cuenta con tres Asistentes Administrativos que se encargan de las tareas de atención al público y recepción de documentos en el área Civil y en el área Electoral, por otro lado uno de estos asistentes desempeña labores de media jornada como registrador auxiliar en el Hospital Dr. Escalante Pradilla y



completa su jornada laboral en la oficina regional, en diferentes áreas de atención al público.

Se tramitan altos volúmenes de operaciones, tanto en el proceso civil como en el proceso electoral.

A continuación se da una descripción de los trámites que se realizan.

Área Civil

- Emisión de certificaciones sobre hechos vitales tanto nacimientos, como defunciones, además sobre el estado civil de las personas como lo son matrimonios y estados civiles.
- Rehabilitar trámites de inscripción que se encuentran pendientes, ya sea por omisión o por defecto, presentados especialmente por Notarios y por las Parroquias.
- Actos Jurídicos: recursos, reconocimientos, la recepción de ejecutorias de los diferentes juzgados de la Región Brunca, Rectificaciones.
- Se reciben para su trámite las inscripciones de hechos vitales:
 - Nacimientos y defunciones ocurridas en el Hospital Escalante Pradilla.
 - Inscripción de personas nacidas en el extranjero hijos de padre o madre costarricense.
 - Inscripción de personas indígenas mayores y menores de diez años
 - Inscripción de mayores y menores de diez años ocurridos en el hogar.
 - Declaraciones para la inscripción de defunciones no inscritas oportunamente.
 - Matrimonios realizados por notarios de la Región.
- Matrimonios realizados por Iglesias Católicas.

- Trámites correspondientes a la aplicación de la Ley de Paternidad
Responsable:
 - ✓ Confección Formularios 1PR
 - ✓ Notificación de resolución
 - ✓ Traslado de la audiencia de los diez días
 - ✓ Actas de solicitud de ADN
 - ✓ Declaraciones para ratificar presunto padre
 - ✓ Cambio de dirección presunto padre o madre
 - ✓ Solicitud de Comisiones
 - ✓ Enlace con las Oficinas de Paternidad en Sede Central para realizar notificaciones de:
 - Citas de ADN (tanto a la madre como al padre),
 - Resolución de los resultados de la cita de ADN, y diferentes comunicados que se deben coordinar para cumplir con efectividad la aplicación de esta ley.
- Solicitudes de certificaciones de cuenta cedular.

Opciones y Naturalizaciones, aplicando especialmente el Nuevo Reglamento

- Residencia Oficial
- Matrimonio con costarricense
- Opción de menor de 18 años nacido en Costa Rica de padres extranjeros
 - Opción de menor de 18 años nacido en el extranjero de padres costarricenses
 - Ley 1902 naturalización de extranjeros que demuestren su estadía de 20 años en adelante
 - Ley 1916 de hijos de extranjeros nacidos en Costa Rica mayor de 25 años
 - Naturalización por trascendencia



➤ **Área Padrón Electoral:**

- Se tramitan solicitudes de negativos y fotografías digitales de personas fallecidas para ser entregados a los familiares cercanos.

➤ Trámite y confección de Tarjeta de Identificación de Menores.

➤ **Departamento Civil:**

- Certificar estados civiles, matrimonios, defunciones que no se encuentran en la base SINCE.
- Certificar anotación de marginales que se encuentran en los documentos de los interesados.

➤ Entrega de Formularios para realizar matrimonios Civiles y Católicos.

Área Electoral

- Trámite de solicitudes cedulares sistema SICI.
- Cedulación y entrega de cédulas a domicilio
- Privados de libertad en el Centro Penitenciario El Valle.
- Entrega y descarga de cédulas a los ciudadanos.

Marco Legal:

El principal cuerpo normativo que regula nuestro quehacer diario es el siguiente:

- Constitución Política de la República de Costa Rica
- La Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil
- Código Electoral, año 2009.
- Código de Familia, Ley N° 5476.

- Código Municipal, Ley Número 7794
- Aplicación de la Ley 7688 “Tarjeta de identidad para los costarricenses mayores de doce años y menores de dieciocho de 08 de setiembre de 1997.
- Código Civil, reformado por la Ley N° 7020 del 06 de enero de 1986
- Reglamentos y disposiciones generales del T.S.E.
- Ley N° 8292 “Ley General de Control Interno” del 18 de junio de 2002
- Ley 8220 del 4 de marzo de 2002 “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”.
- Código Penal.
- Ley 8422 “Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Administración Pública.
- Ley 7600 “Ley de igualdad de oportunidades para las personas con Discapacidad”.

2.2 Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión

A nivel institucional cabe resaltar la creación del Nuevo Reglamento del Registro del Estado Civil y la entrada en vigencia del Nuevo Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de Naturalizaciones, permite disminuir los plazos del trámite, permitiendo así una mejor calidad en el servicio a los usuarios, y cumplir fielmente a lo establecido en ley 8220.-

A nivel propiamente de la regional uno de los principales aspectos a rescatar durante los meses que estuve a cargo es el evidente cambio en el Entorno Laboral, experimentando un giro completo en las relaciones personales e interpersonales.

2.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

En el mes de noviembre de 2011 a solicitud del Superior, se da seguimiento al estado de la autoevaluación del Sistema de Control Interno, dando énfasis sobre todo a los valores, específicamente al compromiso. Se solicita por el superior que se divulgue mediante reunión mensual la cual se programa para seguirse realizando cada inicio de mes, lo cual ha sido una tarea que se ha cumplido de la mejor manera, se ha llevado un control estricto tanto de la comunicación de la reunión, como de la asistencia y los puntos que se valoran a través de una agenda. Notándose una mejora positiva en los resultados que muestran los compañeros en sus labores.

2.4 Principales logros alcanzados

Como preámbulo se debe indicar que el día 01 de mayo de 2012 fui nombrado de forma interina para ejercer el cargo interino como jefe en la Regional de Pérez Zeledón. Se realizó la entrega oficial por parte de la Licda. María Elena Jiménez Saldaña quien cumplió con la entrega del inventario de los activos existentes, conciliado con el de la Proveduría, mismos que fueron corroborados por mi persona, algunos traspasos no fueron encontrados y se devolvieron todos los equipos que estaban dañados y en desuso, lo cual vino a liberar en gran medida espacio en la regional.

Por otro lado como logros se pueden destacar entre otros:

- Propiciar un cambio en el clima laboral oscurecido por la tensión que se ha vivido durante largo tiempo en esta sede regional. Cambio, que se dio gracias al esfuerzo de todos y cada uno de quienes laboramos en esta preciada sede regional.



Además, en el aspecto laboral y quehacer diario se logro con el apoyo y los aportes de todos, entre muchos otros los siguientes logros.

- Se actualizaron los documentos y machotes existentes de acuerdo a las necesidades de la oficina, mucho de los cuales se adaptaron a las necesidades y normas establecidas.
- Se implemento una Macro, con la colaboración de los compañeros de la Unidad de Padrón Electoral, para facilitar tanto las solicitudes como la entrega de negativos y registros fotográficos de personas fallecidas; esta Macro viene a facilitar el ingreso de la información en una sola hoja la cual automáticamente registra y actualiza en una base de datos el tipo de documento solicitado, además de quien lo solicito y a quien pertenece con su respectiva información. Facilitando la confección y ubicación de la información, mejorando sustancialmente los tiempos y el control de los documentos.
- Se implementó en coordinación con la Unidad de Digitación del Departamento Civil actualizar en un plazo prudencial en base SINCE los registros de hechos vitales que se encuentran en el Auxiliar, proporcionando así un servicio más ágil a los usuarios, contribuyendo a paliar en parte, con el retraso que se tiene en la actualización de estos datos. De forma tal, que con este tipo de iniciativas se vislumbra la capacidad que tiene la institución para proporcionar servicios que favorezcan la satisfacción de los usuarios, en un menor tiempo que como se hacía anteriormente.
- Se continua aplicando un proceso de estricto control con los documentos entregados al Hospital Escalante Pradilla para el registro de los hechos vitales ocurridos en este Centro Hospitalario, ya que nunca se les asignaron cupones específicamente a ellos, por lo que hacían uso de los documentos asignados a la registradora auxiliar de la institución, por lo tanto fue

necesario coordinar con la Dirección Médica, Administración y Registros Médicos de dicho hospital para que se procediera a corregir dicha situación y se implementaran los cambios correspondientes según lo establece la Ley de Control Interno.

- Por la cercanía a las Elecciones Nacionales y gracias a la gestión institucional se logro cambiar la radio base y la antena por equipo nuevo, lo cual contribuye mejorar las necesidades de comunicación inmediata.
- Para fecha 03 de marzo de 2012, en busca de mejorar el acceso y la calidad de los servicios prestados por la institución a los usuarios de Pérez Zeledón y alrededores, se realiza un cambio total de las estaciones en el área civil, dotando de equipo nuevo, pantallas planas y unidades de proceso central, además de instala una unidad más con las mismas características pero con el fin de dotar a los funcionarios de un espacio personalizado para consultar su correo institucional y a la vez con sesión de internet habilitada hacer consultas o transferencias bancarias, de modo que se aprovecha el tiempo y no es necesario salir de la oficina para este tipo de asuntos.
- Se logro identificar en el proceso que los sellos existentes se encontraban bastante deteriorados por lo que en busca de mejorar la imagen en la presentación de los servicios registrales se logro gracias a la coordinación y gestión institucional en fecha 10 de diciembre de 2012, dotar de nuevos sellos para la oficina.

Por ser un periodo bastante corto y vivir aún situaciones particulares a nivel interno seguir anotando y describiendo cada progreso sería muy fácil pero carece de valor sustantivo si lo logrado no se continua, ya que la imagen de por si deteriorada, apenas y empezaba a cambiar, esto por el esfuerzo, la mística y el



compromiso adquirido por unos pocos valientes que con gran tesón se quedaron para afrontar este reto.

2.5 Administración de los recursos financieros

No se administraron recursos financieros de ninguna naturaleza.

2.6 Sugerencias

Las sugerencias están y siempre son bien recibidas por quienes tengan la capacidad y el respeto necesario para aceptarlas, entenderlas e implementarlas, el sin fin de variables y disposiciones legales y administrativas del aparato público son otro asunto a superar, pero aún con la esperanza de que en algún momento se tomen en cuenta se deben indicar con la fiel convicción de que serán incorporadas y valoradas como criterio necesario para alcanzar y mejorar todos los procesos sustantivos y no sustantivos, en busca de que se cumplan las expectativas que tienen las personas usuarios con los servicios que presta este Tribunal Supremo de Elecciones.

En fin, referente a esta sede regional entre muchas otras cosas se debe indicar que para continuar con un servicio continuo y de excelencia se debe apoyar con recurso humano para atender la creciente demanda de servicios, más aún tomando en cuenta la remodelación que acaba de concluir, donde quedaron habilitados dos cubículos uno de entrega de cédulas y otro para solicitudes cedulares y no contamos con el personal necesario que se encargue de brindar estos servicios, provocando que estas funciones se recarguen en todos los demás funcionarios, afectando de esta manera la calidad del servicio que la institución presta y por ende su buena imagen.

Dentro de los objetivos de calidad se indica “proporcionar condiciones de trabajo que propicien un ambiente seguro ...”, por las situaciones vividas en los últimos tiempos principalmente en sedes regionales se debe prestar mayor



atención al ambiente laboral, y que el compromiso que tiene la institución no debe desvalorar por aspectos meramente legales la condición de personas, ya que al fin somos la base de todos los procesos de este órgano al que pertenecemos.

Fortalecer y promover una cultura de comunicación entre la sede central y las oficinas regionales, ya que si bien es cierto existen políticas, reglamentos, directrices y circulares de cada proceso, en muchas ocasiones solo cuando cometemos un error nos enteramos como se realiza realmente se realiza o como se confecciona un servicio, lo cual a estas alturas y en busca de ser certificados con una Norma ISO es preocupante.

Capacitar de forma continua y constante al personal de las sedes regionales de forma tal que la institución cuente con personal competente, fomentando sus habilidades y aprovechando su experiencia, esto porque el conocimiento queda diluido en sedes centrales, con la siempre respuesta de la lejanía y falta de recursos económicos.

De esta forma presento el informe correspondiente para que sea estimado por el superior inmediato y demás personas interesadas, cumpliendo con lo requerido en el Oficio RH-0957-2013 del 25 de abril del año del 2013.

Sin otro particular, muy atentamente,

Lic. Alexander Sequeira Valverde
Oficina Regional de Pérez Zeledón