



# **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

**LIC. EDUARDO VILLALOBOS ARRIETA**

**OFICINA REGIONAL DE UPALA**

**ENERO, 2017**

## CONTENIDOS

<b>1. PRESENTACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....</b>	<b>4</b>
2.1. REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA UNIDAD A SU CARGO .....	4
2.1.1. <i>Descripción de la Unidad.....</i>	6
2.1.2. <i>Descripción del cargo de Jefatura .....</i>	11
2.2. CAMBIOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERÍODO DE SU GESTIÓN .....	15
2.3. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	17
2.4. PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS .....	25
2.4.1. <i>Propios de la unidad administrativa .....</i>	25
2.4.2. <i>Refiérase a la integración en Comisiones .....</i>	25
2.4.3. <i>Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo .....</i>	25
2.4.4. <i>Acción estratégica del PEI.....</i>	25
2.2.5. <i>Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto .....</i>	26
2.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS .....	26
2.6. PENDIENTES.....	26
2.7. SUGERENCIAS QUE SE APORTAN .....	26
<b>3. OBSERVACIONES .....</b>	<b>27</b>
<b>4. ANEXOS .....</b>	<b>28</b>

## 1. PRESENTACIÓN

Por mandato Legal conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, la Ley General de Control Interno y acorde con las recomendaciones del superior procedo a rendir el presente informe de mi Gestión, según lo establece el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno N. 8292 de mi función como Jefe de la Oficina Regional del Tribunal Supremo de Elecciones ubicada en Upala.

En este informe se describen las labores sustantivas propias de la Oficina Regional tanto en materia civil como electoral junto con la normativa que se debe cumplir para realizar a cabo la labor. También se incluye parte del marco filosófico donde se menciona su visión, misión, valores institucionales, objetivos generales y específicos.

Posteriormente se hace una descripción del cargo de Jefatura indicando su naturaleza, tareas, condiciones organizacionales y de trabajo. Se incluye un cuadro con la información referente a la Autoevaluación del año 2016 junto con un pequeño análisis.

Se hace mención a los logros alcanzados durante la gestión, al igual que labores pendientes y sugerencias que pueden ayudar a que la labor de la oficina se realice de manera más eficaz y eficiente.

---

**Firma**  
**Eduardo Villalobos Arrieta**

## **2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

### **2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Unidad a su cargo**

La Oficina Regional de Upala cuenta actualmente con tres puestos fijos de trabajo y orienta su labor con los procedimientos relacionados a la materia civil y electoral de una oficina de Primer Nivel.

Le corresponde planear, dirigir, coordinar supervisar y ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas en las diferentes áreas, esto con el fin de cumplir los objetivos y metas planteadas enfocada en los principios de la Norma ISO 9001-2008 de mejora continua.

Además de realizar estas funciones la jefatura tiene la función de cooperar en la atención de usuarios en todas las áreas que la conforman.

A continuación se nombran los procedimientos que se encuentran definidos en el Manual de Procedimientos de Oficinas Regionales:

- OR-P001: Solicitud de Tarjeta de Identidad de Menores (TIM). Primera vez, duplicado o duplicado por reimpresión.
- OR-P002: Solicitud de cédula de identidad duplicado, primera vez y traslado electoral.
- OR-P003: Entrega de cédula de identidad.
- OR-P004: Solicitud y entrega de cédula a domicilio.
- OR-P005: Expedición de constancias y certificaciones de hechos civiles.
- OR-P006: Emisión de certificaciones solicitadas a través de la página Web.
- OR-P007: Declaración de nacimiento ocurrido en el hospital posterior al mes de nacimiento.
- OR-P008: Inscripción de nacimiento ocurrido en el hogar de menor de 10 años.
- OR-P009: Inscripción de nacimiento ocurrido en el hogar de mayor de 10 años.
- OR-P010: Declaración de nacimiento de persona nacida en el extranjero, hija de padre o madre costarricense.
- OR-P011: Recepción de declaración de expósitos.

- OR-P012: Recepción de declaración de nacimientos de indígenas.
- OR-P013: Recepción de declaración de indígenas nacidos en el hogar menores de 10 años (Refundido con el procedimiento OR-P012-v05 el 06/01/2015).
- OR-P014: Recepción de declaración de matrimonio civil.
- OR-P015: Recepción de declaración de matrimonio católico.
- OR-P016: Recepción de declaraciones de defunciones ocurridas en el hogar, clínicas privadas y no declaradas oportunamente.
- OR-P017: Recepción de declaraciones de defunciones de costarricenses ocurridas en el extranjero.
- OR-P018: Recepción de declaraciones de defunciones ocurridas en barcos.
- OR-P019: Reconocimientos.
- OR-P020: Legitimaciones.
- OR-P021: Recepción de ejecutorias.
- OR-P022: Trámite de notificación de paternidad responsable.
- OR-P023: Rectificación interna.
- OR-P024: Ocurso.
- OR-P025: Entrega de negativos fotográficos y fotos digitales.
- OR-P026: Solicitud de cuenta cédular.
- OR-P027: Recepción de documentos para trámite de naturalización.
- OR-P028: Solicitud de opción de nacionalidad para hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento nacido en el extranjero.
- OR-P029: Solicitud de opción de nacionalidad para hijo (a) de padres extranjeros nacidos en Costa Rica.
- OR-PO30: Descarga de cédulas de identidad.
- OR-PO31: Declaración de nacimientos y defunciones ocurridos y realizados en el hospital por la persona registradora auxiliar.
- OR-PO32: Solicitud de una copia certificada o digital de un expediente, una constancia de un trámite en proceso o una certificación de paternidad.

La normativa que se aplica en términos generales para llevar a cabo estos procedimientos se anotan en el siguiente apartado correspondiente al Marco Jurídico.

### **2.1.1. Descripción de la Unidad:**

La oficina Regional de Upala inició sus funciones a finales de la década de los setentas en un local ubicado frente a cabinas Buenavista, en la actualidad se encuentra ubicada en el centro de Upala, 150 metros al oeste del costado sur de la Iglesia Católica. Esta oficina es de gran importancia para la zona ya que las regionales más próximas están a una distancia no menor de 40 Km (Cañas, Guatuso y Los Chiles). No solo se atiende a pobladores del cantón, sino que por su ubicación geográfica nos visitan usuarios de los cantones de Santa Cruz, Tillarán, Cañas, Guatuso y Los Chiles. Además por ser un lugar fronterizo se recibe gran variedad de trámites de naturalización, ocurso, reconocimientos y consultas de usuarios de nacionalidad nicaragüense entre otros.

#### **Objetivo:**

Lograr la satisfacción de los usuarios atendiendo la totalidad de sus gestiones, con eficiencia aprovechando al máximo los recursos disponibles.

#### **Objetivos Específicos:**

- Atender en forma ágil y eficaz los diferentes servicios requeridos por los usuarios.
- Evacuar y asesorar las consultas en materias como: Ley de Paternidad Responsable, Ley de Naturalizaciones, Actos Jurídicos, y hechos vitales como: nacimientos, defunciones entre otras, a los usuarios que así lo soliciten.
- Fomentar un clima laboral armonioso entre los funcionarios de la Regional.
- Evaluar periódicamente el desempeño y las tareas asignadas a los funcionarios en pro de una mejor y eficaz atención al público

### **Misión:**

Fomentar el crecimiento y desarrollo de la imagen del Tribunal Supremo de Elecciones en las Oficinas Regionales, a través de la prestación de servicios superando las expectativas de los usuarios, brindando los mismos de manera eficaz y eficiente. La gestión administrativa se basa en una estrategia de innovación tecnológica, mejoramiento continuo, fundamentada en un marco de ética, solidaridad, utilizando recurso humano capacitado y comprometido con la institución.

### **Visión:**

Ser Oficina Regional líder, visionaria y emprendedora en servicios de interés público del país, constituyéndose en una institución ágil, efectiva y de calidad humana en los servicios brindados, superando las expectativas del usuario, por medio de servicios uniformes fundamentados en el desarrollo humano y organizacional.

### **Valores:**

- Transparencia: justicia, imparcialidad, veracidad, objetividad, apertura, moral.
- Honradez: sinceridad, honestidad, rectitud, confiabilidad, credibilidad.
- Excelencia: calidad, laboriosidad, disciplina, cooperación, eficiencia, eficacia.
- Lealtad: respeto, responsabilidad, integridad, discreción, equidad, patriotismo.
- Liderazgo: afán de servicio, mística, trabajo en equipo, solidaridad, perseverancia.

### **Marco Jurídico:**

La normativa general que se aplica en los procedimientos que realiza la Regional de Upala son los siguientes:

- Constitución Política,
- Ley para el Equilibrio Financiero de Sector Público No. 6955 del 2 de mayo de 1984. La Gaceta No.45 del 24 de marzo de 1984.
- Ley de Paternidad Responsable N°. 8101 del 16 de abril del 2001. La Gaceta No.81 del 27 de abril del 2001.
- Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.

- Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955.
- Ley General de Migración y Extranjería.
- Ley N° 1155 de Opciones y Naturalizaciones del 29 de Abril de 1950
- Ley N° 1902 de Opciones y Naturalizaciones del 29 de Julio de 1955
- Ley N° 1916 de Opciones y Naturalizaciones (Reforma a la Ley N° 1155 del 29 de abril de 1950).
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley de Notificaciones y Otras Comunicaciones Judiciales.
- Ley Inscripción y Cedulación Indígena N° 7225.
- Ley N° 7600. Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.
- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil. Ley No.3504 del 10 de mayo de 1965 y sus reformas. La Gaceta No.117 del 16 de mayo de 1965.
- Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia.
- Código de Familia Ley No. 5476. Alcance No. 20 a La Gaceta No.14 del 05 mayo de 1974.
- Código Civil. Ley N° 30 del 19 de abril de 1885.
- Código Procesal Civil. Ley No. 7130 del 21 de julio de 1989 y sus reformas. La Gaceta No. 208 del 03 de Noviembre de 1989.
- Código Notarial. Ley No. 7764 del 17 de abril de 1998 en Alcance No. 19 del 22 de 1998.
- Código Electoral. Ley N° 8765 publicado en Gaceta N° 171 del 02 setiembre 2009.-
- Código de la Niñez y la Adolescencia.
- Código Penal.
- Acuerdos del Tribunal Supremo de Elecciones
- Reglamento del Registro del Estado Civil. La Gaceta No. 228 del 8 de octubre de 1963.



- Reglamento a la Ley No. 1902 para la Obtención de Cédula de Identidad y Opción de Nacionalidad. Del 31 de enero de 1956. La Gaceta No. 104 de mayo de 1956.
- Reglamento a Ley N° 7688 sobre Tarjeta de Identidad para los Costarricenses mayores de 12 años pero menores de 18 años (excepto los menores casados)
- Reglamento Autónomo de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones
- Reglamento para el uso de los equipos de cómputo y programas informáticos.
- Control Interno. Ley General N° 8292 31 julio 2002. Publicado en Gaceta N° 160 4 setiembre 2002.
- Reglamento Procesos de Referéndum. Decreto N° 11-2007. Publicado en Gaceta N° 26 junio 2007.
- Nuevo Reglamento del Registro del Estado Civil. Decreto N° 6-11. Publicado en Gaceta N° 94 17 mayo 2011.
- Fiscalización contractual. Órganos fiscalizadores. Instructivo fiscalización contractual del TSE. Sesión Ordinaria TSE N° 107-07 del 30 octubre 2007.
- Fiscalización de Asambleas de los Partidos Políticos. Sesión TSE N° 3-12 del 10 enero 2012.
- La resolución de la Sala Constitucional de las 09:05 horas del día 01 de junio de 2012 que habilita el uso de documentos de identidad vencidos para trámites civiles en especial en cuanto al “derecho de la identidad” siempre que se encuentre de por medio el interés superior del menor.
- Reglamento relativo a los trámites y criterios de resolución en Materia de Naturalizaciones, norma aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en Sesión Ordinaria n° 068-2012 celebrada el 14 de agosto de 2012, con rige a partir del 05 de octubre de 2012.
- Disposiciones de la Dirección General del Registro Civil.
- Reglamento de Fotografía para la Cédula de Identidad. Decreto N° 8-2010.
- Publicado en la Gaceta N° 127 1-7-2010.
- Manual Usuario de Estaciones de Captura.

- Decreto 15-2012: Reglamento sobre la autorización y funcionamiento de los locales para uso de los partidos políticos.
- Decreto 17-2012: Reglamento para la fiscalización de los procesos electivos y consultivos.
- Decreto 18-2012: Reglamento de auxiliares electorales y encargados de centro de votación.
- División Territorial de Costa Rica.
- Norma ISO 9001:2008
- Compendio de Políticas y Directrices emitidas por la CSR y las Direcciones Generales que pertenecen al TSE.

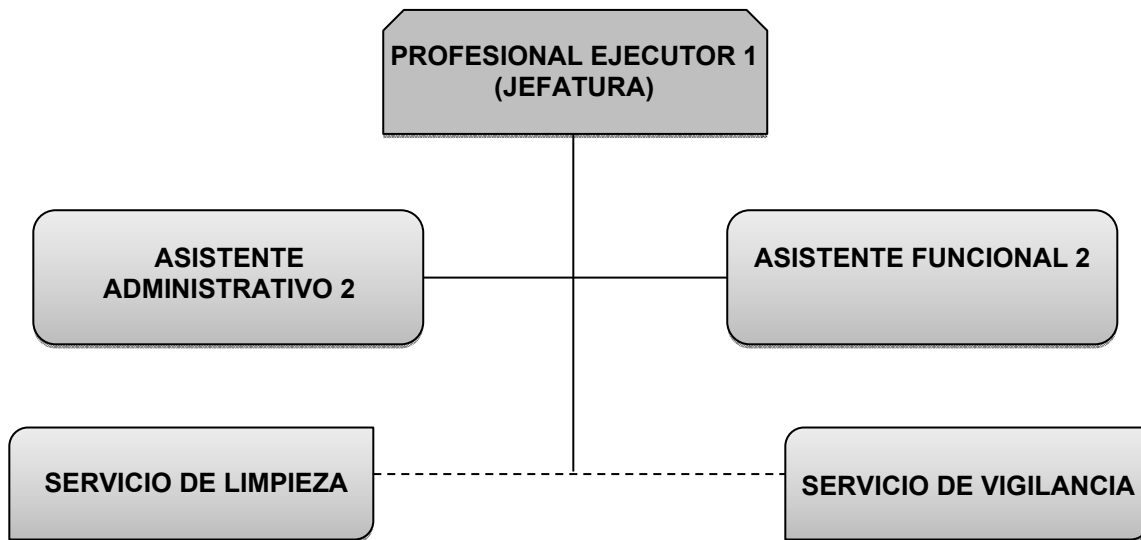
#### **Estructura interna:**

La estructura interna de la Oficina Regional de Upala está compuesta por tres funcionarios de acuerdo al siguiente detalle:

<b>Apellidos y Nombre</b>	<b>Clase de Puestos</b>	<b>Nº de Puesto</b>	<b>Tipo de Nombramiento</b>
<b>Eduardo Villalobos Arrieta</b>	Profesional Ejecutor 1	54398	Propiedad
<b>Salvador Arguello Ruíz</b>	Asistente Funcional 2	366521	Propiedad
<b>Maria Eugenia Alfaro Cortes</b>	Asistente Administrativo 2	47864	Propiedad

#### **Estructura Organizacional**

En la actualidad nuestra regional cuenta con una estructura organizacional plana, conformada por tres funcionarios en la parte administrativa. Además laboran en la oficina 02 personas que tienen a cargo la tarea de vigilancia y de aseo, las cuales se contratan a empresas privadas por medio de licitaciones.



### 2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura

#### Naturaleza del trabajo:

Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales, técnicas y administrativas de alguna dificultad en una oficina regional de primer nivel, en la que debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

#### Tareas:

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas de alguna dificultad relacionados con procedimientos propios de la materia civil y electoral en una Oficina Regional de primer nivel.
- Autorizar y firmar constancias y certificaciones que se emiten en la Oficina Regional y llevar el control diario de los formatos para expedir certificaciones de hechos vitales y actos jurídicos, certificaciones de cuentas cedulares, entre otros.
- Tramitar y coordinar con las Oficinas Centrales inscripciones de hechos vitales y actos jurídicos en sus diversos tipos, tales como: nacimientos, defunciones, matrimonios ocurridos en el país o en el extranjero, inscripciones de indígenas, y cursos, opciones y naturalizaciones, ejecutorias y reconocimientos, entre otros.

- Velar por la elaboración y presentación de Informes Mensuales sobre control de Insumos, movimiento diario de tarjetas por operador y de tarjetas defectuosas del programa de Tarjetas de Identidad de Menores (TIM).
- Enviar informe mensual del programa de Tarjetas de Identidad de Menores (TIM), control de cintas, tarjetas, control de tarjetas defectuosas y devolución de las mismas.
- Supervisar el programa de Tarjeta de Identidad de Menores (TIM) por medio de la asignación de tarjetas vírgenes a los operadores, llevar el control de tarjetas utilizadas y defectuosas por operador.
- Devolver tarjetas defectuosas para su custodia y eliminación en la Contraloría Electoral.
- Recibir denuncias por suplantaciones y asistir a los juicios respectivos.
- Tomar declaraciones de personas testigos para inscribir nacimientos de mayores de diez años, defunciones y nacimientos no inscritos oportunamente, naturalizaciones y rehabilitaciones de solicitudes cedulares.
- Dar seguimiento a los expedientes en el sistema de cómputo, entregar copias de las resoluciones a las personas interesadas (edictos, prevenciones), para subsanar errores en la inscripción de hechos vitales y registrales.
- Coordinar y ejecutar los trámites de todas las acciones necesarias para cumplir con lo establecido en la Ley de Paternidad Responsable: notificaciones, actas de solicitud de prueba ADN, declaraciones, consultas, entre otros.
- Fiscalizar Asambleas de partidos políticos, tomar nota de los acuerdos e incidentes de las asambleas y enviar informes al Departamento de Registro de Partidos Políticos.
- Coordinar el servicio de empadronamiento y cedulación a domicilio en la región.
- Tramitar y entregar cédulas de identidad, digitar información en las estaciones, recoger firmas de personas testigos, hacer la toma de fotos, capturar huellas y firmas.
- Juramentar a los miembros de las juntas receptoras de votos y colaborar con la implementación de cualquier otro programa electoral tales como: Entrega y

- Recolección de material electoral, Acreditación de fiscales, Guías electorales, Asesores Electorales, Transporte, etc.
- Controlar y reportar las fallas del equipo que se emplea para el trabajo en la Oficina Regional.
  - Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atender las actividades relacionadas con el período de inducción de las personas colaboradoras que ingresan a la Oficina Regional.
  - Promover el desarrollo de actividades de capacitación para las personas colaboradoras.
  - Recibir y enviar la documentación tramitada en forma periódica a la Sección de Coordinación de Servicios Regionales.
  - Proponer a las jefaturas las políticas y programas de trabajo a ejecutar por la Oficina Regional.
  - Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
  - Identificar y actualizar los procedimientos de trabajo, realizar el análisis de racionalidad y valorar el riesgo.
  - Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Oficina Regional.
  - Instruir a las personas colaboradoras sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.
  - Realizar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), en forma conjunta con el personal colaborador para determinar las necesidades de la Oficina Regional.
  - Custodiar los activos y documentos asignados a la Oficina Regional, para lo cual realiza inventarios periódicos y vela por el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.
  - Redactar y revisar diversos documentos que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

- Atender y resolver consultas personal y telefónicamente que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
- Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
- Rendir informe de fin de gestión a las instancias respectivas según lo dispuesto en la normativa vigente.
- Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.
- Ejecutar otras tareas propias del puesto.

### **Condiciones organizacionales:**

#### **SUPERVISION RECIBIDA:**

Se trabaja con independencia, siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. En asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

#### **SUPERVISION EJERCIDA:**

También le corresponde coordinar, asignar y supervisar el trabajo de personal que se dedica a labores técnicas y administrativas. En tales casos, es responsable por el eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

## **RESPONSABILIDAD:**

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada, para atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución, entidades públicas, privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Es responsable por el adecuado empleo de los materiales, útiles y equipo que utiliza en su trabajo.

## **Requisitos:**

- Bachillerato universitario en Administración o Derecho.
- Dos años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto, de los cuales un año debe ser experiencia en supervisión de personal.
- Incorporación al colegio profesional respectivo.

## **Capacitación:**

Con respecto a la capacitación que preferiblemente se requiere para el mejor desempeño del cargo de Jefe de Oficina Regional 1:

- Administración de Recursos Humanos
- Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto.
- Paquetes computacionales
- Relaciones Humanas
- Servicio al cliente

## **2.2. Cambios en el entorno durante el período de su gestión**

- Establecimiento de la conexión en línea con oficinas centrales en procedimientos de materia civil y electoral.

- Expedición de TIM en forma permanente en el año 2012.
- Fiscalización contractual. Función de órgano fiscalizador de contratos, Instructivo fiscalización contractual del TSE. Sesión Ordinaria TSE N. 107-07.
- Código Electoral. Ley N. 8765 publicado en el Diario Oficial la Gaceta N. 171 del 02 de setiembre del 2009.
- Cambio de características cédula de identidad Decreto N. 07.8. Publicado en Gaceta N. 221 del 14 de Noviembre 2008.
- Reglamento del Registro del Estado Civil Decreto N. 6-11. Publicado en Gaceta N. 94 del 17 de Mayo 2011.
- Acceso y usos del correo institucional e Internet. Acuerdo TSE Sesión N. 72-11 del 04 de Agosto del 2011
- Implementación y obtención de la certificación en la Norma ISO 9001:2008, 14 de noviembre de 2013.
- Puesta en marcha del Sistema de Gestión Documental creado por el Archivo Central, que implicó y mejoró la forma de enviar, recibir y archivar documentos, tanto los físicos como los digitales.
- Actualización del Manual de Procedimientos y de las Políticas implementadas por la CSR.
- Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos, de la Contraloría General de la República.
- Reformatión a la ley N.º 8173 del código municipal
- Modificaron los artículos 68 y 69 de la ley de contratación administrativa (Ley n.º 7494 de 2 de mayo de 1995).



- Reglamento de Auxiliares Electorales y Encargados del Centros de Votación Decreto N. 18-2012. Publicado en el Diario Oficial la Gaceta del 13 de Noviembre 2012.
- Certificación de la Norma ISO 9001: 2008.
- Apostillado de documentos para mejorar método de simplificación de trámites.
- Resolución de la Sala Constitucional que habilita el uso de documentos de identidad vencidos para trámites civiles en especial cuando se antepone el interés superior de un menor (Trámite TIM).
- Decreto N. 12-2012; reglamento relativo a los trámites y criterios en Materia de Naturalizaciones, aprobada por el TSE Sesión Ordinaria N. 068-2012 del día 14 de agosto del 2012.

### **2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno**

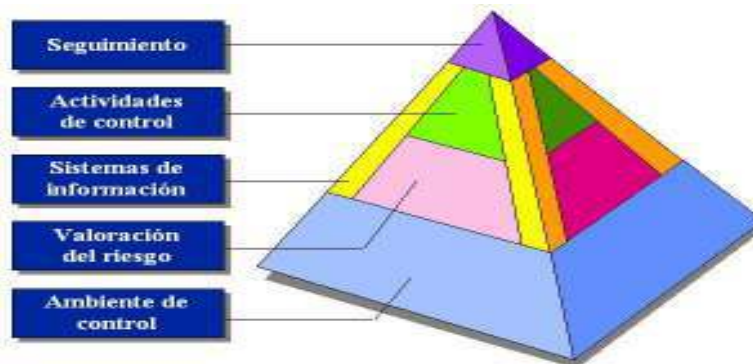
Las organizaciones actuales se desempeñan en un contexto caracterizado por el cambio constante y en consecuencia por retos siempre nuevos. Como respuesta, el control interno ha pasado de tener énfasis en los asuntos contables, financieros y de mera vigilancia a ser un sistema que se enfoca en temas estratégicos y en la capacidad de las instituciones para lograr los objetivos que se ha trazado. Por ello se ha convertido una herramienta vital para las organizaciones.

La comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Instituciones Fiscalizadoras Superiores define el control interno como el plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, orientadas a proporcionar una garantía razonable de que se cumplen los objetivos de promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de calidad esperada, preservar el patrimonio de pérdida por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades,.

Se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- A. Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- B. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- C. Garantizar eficiencia y seguridad de las operaciones.
- D. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Los **componentes orgánicos** del control interno son las instancias organizacionales que participan en el control interno, a saber: la administración activa y la auditoría interna. **Los componentes funcionales** son las cinco partes del sistema que deben ser establecidos, mantenidos, perfeccionados y evaluados, de acuerdo con las responsabilidades que competen a las diferentes instancias institucionales. Esos cinco componentes son el ambiente de control, la valoración de riesgo, las actividades de control, los sistemas de información y el seguimiento. Una vez organizados estos componentes se obtiene lo siguiente:



Seguidamente se muestra el resultado de la Autoevaluación correspondiente al Año 2016

**Oficina Regional de Upala**

Ambiente de Control		
Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance %
<p>¿La jefatura de la sede regional, ha incentivado entre los compañeros actitudes proactivas para el mejoramiento constante del control interno? ¿Qué controles se han implementado para el fortalecimiento del control interno?</p> <p><b>R/ controles cruzados por número de solicitud y número de tarjeta TIM, controles cruzados de movimiento de cédulas, todo esto aunado a los controles exigidos por la Contraloría electoral respecto a TIM y hechos vitales, control diario de trabajo, aplicación del manual de procedimientos en los diversos trámites, actualización periódica de los archivos de consulta de gestión documental, y los respaldos exigidos por gestión documental, archivo físico de oficios enviados y recibidos, se actualiza constantemente mediante reuniones mensuales al personal en relación a los cambios en los procedimientos y archivos de consulta. Actitud proactiva del personal para resolver problemas de índole operativo y administrativo.</b></p>	concluida	100
<p>¿Se fomenta entre los funcionarios de la Oficina Regional, la incorporación de los valores éticos y el compromiso para el adecuado desarrollo de las funciones que se desarrollan?</p> <p><b>R/ en las reuniones mensuales se hace hincapié en los derechos y deberes. Ya que, como funcionarios públicos nos debemos a nuestros usuarios trabajando siempre con una conducta adecuada, aplicando valores tales como la solidaridad, tolerancia y bondad, transparencia honestidad, responsabilidad, entre otros.</b></p> <p>¿Los funcionarios de la oficina han participado en actividades de capacitación relacionadas con la ética y valores, así como de control interno, sea en modalidad presencial o virtual?</p> <p><b>R/ se llevaron a cabo en el año 2015 capacitaciones de control interno en la modalidad virtual.</b></p>	Concluida	100

<p>¿Cuenta la Oficina Regional con el personal idóneo para la adecuada ejecución de las labores encomendadas?</p> <p><b>R/ se cuenta con personal calificado para brindar el mejor servicio de calidad. El personal no se limita solo a responder las inquietudes, sino que va más allá tomándonos el tiempo necesario para asesorar de la mejor manera al cliente. Esto a pesar de la carencia de personal tomando en cuenta el volumen de personas que se atienden en ésta zona.</b></p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>
<p><b>Valoración de Riesgos</b></p>		
<p>Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora)</p>	<p>Estado (Pendiente, en proceso, concluida)</p>	<p>Grado de avance %</p>
<p>¿Se encarga la jefatura de motivar a los funcionarios en el tema de los riesgos, para que estén vigilantes y reporten cualquier situación que se pueda presentar, para tomar las medidas oportunas para mitigarlos?</p> <p><b>R/ efectivamente nuestro recurso humano siempre está consciente y a la expectativa de una vigilancia constante para minimizar los riesgos.</b></p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>
<p>¿Vela la jefatura porque las acciones o directrices tomadas, para el mejoramiento de los procedimientos y la valoración de riesgos se implementen a cabalidad?</p> <p><b>R/ Las acciones y directrices se acogen en la medida en que se nos dan y en la medida en que se detecta un riesgo se busca dar la solución, de acuerdo al equipo, materiales y herramientas con que se cuenta en el momento.</b></p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>
<p>¿Se encuentra debidamente documentada la información de los riesgos y todos los funcionarios tienen conocimiento?</p> <p><b>R/ está documentada en el manual de procedimientos y, además, los funcionarios tienen conocimiento.</b></p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>
<p><b>Actividades de Control</b></p>		
<p>Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora)</p>	<p>Estado (Pendiente, en proceso, concluida)</p>	<p>Grado de avance %</p>
<p>¿Se ha realizado revisión de los controles existentes para llevar a cabo las actividades de los procedimientos que se desarrollan, con el fin de determinar si se ajustan a los fines para los cuales fueron creados?</p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>

<b>R/ en su mayoría los controles existentes se ajustan a los fines para los cuáles fueron creados.</b>		
¿Se ha analizado medios innovadores que contribuyan al logro del cumplimiento de los objetivos y traducirlos en actividades de control analizadas y documentadas?  <b>R/ se trabaja con los compañeros para tratar de buscar medios innovadores que contribuyan al logro del cumplimiento de los objetivos.</b>	Proceso	80
¿Se ha concientizado a los funcionarios sobre la importancia de conocer las actividades de control y su documentación, para hacer aportes de valor para su fortalecimiento constante?  <b>R/ los funcionarios en éste despacho tienen conciencia respecto a la importancia de conocer las actividades de control y su documentación y buscan su fortalecimiento constante.</b>	Concluido	100
¿Qué logros se tienen en materia de actividades de control en la Sede Regional?  <b>R/ gracias a los controles cruzados que se llevan en forma diaria y al apego al manual de procedimientos se ha eliminado el riesgo de cometer errores en los diversos procesos que se llevan a cabo en ésta Regional. tanto errores de tipo cualitativo como cuantitativo.</b>	Concluida	100
<b>Sistemas de Información</b>		
Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance %
¿Cuenta la Oficina Regional con sistemas de información eficientes que permiten la comunicación ágil de las políticas, procedimientos y otra información oportuna para el adecuado desarrollo de las funciones?  <b>R/ tanto en el área electoral como civil y administrativa se cuenta con carpetas actualizadas donde los funcionarios tienen acceso oportuno, tanto a las políticas y procedimientos como a las carpetas compartidas que nos permiten brindar a los usuarios información real y oportuna.</b>	Concluido	100
¿Los sistemas de información con que cuenta la oficina permiten el acceso rápido a la información oportuna para concretar eficientemente los trámites solicitados por el usuario?	Concluido	100

<p><b>R/ El correo institucional, la página web del T.S.E., el sici, el since, las herramientas de gestión documental, entre otros, permiten a los funcionarios el acceso a la información de manera oportuna para hacer más eficiente el servicio a nuestros usuarios.</b></p>		
<p>¿Se da entre la jefatura y sus funcionarios y viceversa, la comunicación fluida, efectiva y abierta de las situaciones que ameriten la toma de acciones inmediatas para su solución?</p> <p><b>R/ Existe un clima laboral adecuado que permite la comunicación fluida, efectiva y abierta entre ambos, lo cual facilita la toma de acciones inmediatas para la solución de las diversas situaciones que se presentan.</b></p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>
<p>¿Se ha mantenido actualizados al menos mensualmente los respaldos de la información que se genera tanto a lo interno como a lo externo de la oficina regional, físicos y electrónicos, con el propósito de mantener el acceso oportuno a la información cuando es requerida, incluyendo la unidad de respaldo externa?</p> <p><b>R/ si se hace mensualmente</b></p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>
<p><b>Seguimiento del SCI</b></p>		
<p>Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora)</p>	<p>Estado (Pendiente, en proceso, concluida)</p>	<p>Grado de avance %</p>
<p>¿Se ha asumido un liderazgo participativo con el equipo de trabajo, para asegurar que el Control Interno en la regional funcione eficientemente, para así cumplir los objetivos propuestos?</p> <p><b>R/ en ésta oficina se cuenta con un diálogo abierto y participativo, es así como los funcionarios en éste despacho practicamos el trabajo en equipo, lo cual nos ha dado como ventaja que el control interno funcione eficientemente para el logro de los objetivos propuestos.</b></p>	<p>Concluido</p>	<p>100</p>
<p>¿Se mantiene y fomenta la formalidad del seguimiento del Sistema de Control Interno, en cumplimiento de los objetivos de control interno (alcance, periodicidad, responsables, mecanismos y herramientas), procurando aprovechar y generar oportunidades de mejoras?</p> <p><b>R/ Para los colaboradores es una regla mantener y fomentar la formalidad del seguimiento del sistema de control interno</b></p>	<p>Concluida</p>	<p>100</p>

<b>en cumplimiento de los objetivos de control interno.</b>		
¿Se ha diseñado y puesto en práctica un sistema de seguimiento que permita generar información relevante sobre los controles claves de la oficina? R/	<b>Proceso</b>	<b>80</b>
Se insta a los colaboradores a realizar aportes y a identificar acciones que permitan implementar mejoras en los procesos siempre y cuando se respeten las normas y políticas establecidas.  <b>R/ cualquier aporte que venga de algún colaborador es tomado en cuenta en cuanto a que permita implementar alguna mejora en los procesos.</b>	<b>Concluido</b>	<b>100</b>

<b>Resumen de Acciones de mejora</b>				
Unidad Administrativa	Pendiente	En proceso	Concluidas	Acciones de mejora propuestas
Oficina Regional de Upala			-	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Analizar medios innovadores que contribuyan al logro del cumplimiento de los objetivos y traducirlos en actividades de control analizadas y documentadas</li> <li>. Diseñar y poner en práctica un sistema de seguimiento que permita generar información relevante sobre los controles claves de la oficina</li> </ul>

### **Análisis:**

De acuerdo a los cuadros anteriores se deduce que para mejorar en todos los componentes y alcanzar los puntajes altos se requiere realizar capacitaciones a todo el personal de la Oficina Regional enfocado en el SIVAR, manejo de la Matriz de Riesgo y un uso adecuado de los canales de comunicación de la Institución relacionados con el liderazgo.

Se han logrado fortalecer a través de las reuniones mensuales el compromiso e importancia hacia el control interno a fin de minimizar los riesgos en todas las tareas que se realizan dentro y fuera de nuestra Institución.



## **2.4. Principales logros alcanzados**

### **2.4.1. Propios de la unidad administrativa**

- A.** A principios del año 2016 logramos trasladarnos al nuevo local que alberga actualmente nuestra sede Regional con la ventaja de obtener mayor espacio físico, mejorando así las condiciones acorde con la Ley 7600, tanto para nuestros usuarios como para los funcionarios.
- B.** Se logró obtener un clima laboral óptimo y adecuado motivado a través del trabajo en equipo lo que facilita alcanzar los objetivos propuestos por nuestra Institución.
- C.** Se amplió el Área de atención al Público y se logró obtener cinco butacas más.
- D.** Se gestionó el Permiso Sanitario de funcionamiento de la Oficina ante el Ministerio de Salud.
- E.** Se logró instalar dos estaciones nuevas con las respectivas versiones tanto de T.I.M. como del S.I.C.E.

### **2.4.2. Refiérase a la integración en Comisiones**

No procede.

### **2.4.3. Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo**

No procede.

### **2.4.4. Acción estratégica: (en caso de tener asignada alguna acción del PEI)**

En cuanto a las acciones estratégicas se tiene una participación activa especialmente en lo que es mejora continua en la atención y servicios que se les brinda a los usuarios.

### **2.2.5. Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto:**

No procede.

## **2.5. Administración de Recursos Financieros:**

Referente a la Administración de Recursos Financieros, la Jefatura de la Regional de Upala no tiene establecido el manejo de este tipo de recursos.

## **2.6 Pendientes**

- Remodelación de infraestructura interna de la oficina mediante la instalación de muebles modulares.
- Nombramiento en propiedad de otro funcionario a fin de lograr satisfacer la demanda de trámites en la zona.
- Asignar una motocicleta nueva para realizar trámites a domicilio.
- Instalación de aire acondicionado en el área del público.
- Instalación de una nueva estación de trabajo que contenga los paquetes computacionales de office para uso secretarial y de gestión documental.
- Mejorar la rotulación externa.
- Instalación de una alarma contra robo y contra incendios.
- Incrementar el horario de limpieza de media jornada a jornada completa.
- Asignar dos sillas ergonómicas de tipo secretarial.
- Instalación de mueble aéreo en la cocineta.
- Asignar cuatro estantes metálicos para el archivo de documentos.

## **2.7. Sugerencias que se aportan**

- Dotar de mayor contenido presupuestario a los planes operativos anuales de las Oficinas Regionales.

- Incrementar las horas dedicadas a la capacitación del Recurso Humano a fin de mejorar el aprendizaje a través de la retroalimentación.

### **3. OBSERVACIONES**

**3.1** Durante mi Gestión como Jefe de la Oficina Regional de Upala no se recibieron disposiciones o recomendaciones giradas por la Contraloría General de la República.

**3.2** En el tiempo que desempeñe funciones como Jefe de la Oficina Regional de Upala no se recibieron disposiciones o recomendaciones giradas por otros órganos de control externo.

**3.3** La Auditoría Interna no comunicó instrucciones o recomendaciones en el tiempo que fungí como encargado de la oficina Regional de Upala

# ANEXO No. 1

## Inventario de bienes en la Oficina Regional del TSE de UPALA al día 03 de enero de 2017

De acuerdo a lo establecido en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y lo acordado por el Tribunal en Sesión Ordinaria N° 130-2006, celebrada el 23 de Mayo del año 2006 y conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por recomendación del superior inmediato se hizo entrega, mediante el Acta correspondiente, a la funcionaria María Eugenia Alfaro Cortés el inventario de bienes y activos de esta Oficina Regional, el día Sábado 03 de Enero del 2017.

N° ACTIVO	DESCRIPCIÓN
647753	BATERIAS UPS
647754	BATERIAS UPS
611480	EXTINTOR
638829	EQUIPO DE FAX
647822	ABANICO BLANCO DE PARED
647823	ABANICO BLANCO DE PARED
648560	HORNO MICROONDAS
647911	ABANICO TIPO AIRE ACONDICIONADO
647912	ABANICO TIPO AIRE ACONDICIONADO
638565	CAMARA CANON
639338	MONITOR
612692	EXTINTOR
632908	PAD DE FIRMAS
631401	PAD DE HUELLA
639338	MONITOR

601218	MESA PARA MAQUINA DE ESCRIBIR
602127	MESA PARA MAQUINA DE ESCRIBIR
610214	TRIPODE PARA CAMARA
611416	SILLA CORRIENTE
611442	SILLA CORRIENTE
611462	SILLA CORRIENTE
614768	MOTOCICLETA
617097	CASCO PARA MOTOCICLETA.
617669	AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT 36000 BTU
617706	ARCHIVADOR
620354	HORNO DE MICROONDAS
625039	SILLA DE RUEDAS
625298	ARCHIVADOR DE SEGURIDAD 3 GAVETAS
625444	CAMARA DE VIDEO
626031	BUTACA
626032	BUTACA
626033	BUTACA
626034	BUTACA
627933	CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL
627997	PAD DE FIRMA
628961	LAMPARA CON LUPA
633358	FUENTE DE PODER RADIOCOMUNICACION
633846	IMPRESORA MATRIZ
634269	TRIPODE PARA CAMARA DIGITAL
634748	LAMPARA DE EMERGENCIA
634749	LAMPARA DE EMERGENCIA
634842	DISPENSADOR DE TIQUETES
635872	TELEFONO INALAMBRICO
635897	CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL
636886	IMPRESORA
637407	CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL
638613	CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL
638731	IMPRESORA MATRIZ
639202	PAD DE FIRMA
639346	MONITOR
639395	MICROCOMP. COMPAQ/MOD. DC7600PC (CPU)
639493	TECLADO P/COMPUTADORA
639592	LECTOR DE HUELLAS
642210	BATERIA UPS P/COMPUTADOR

642811	EQUIPO DE FAX
644025	CAMARA WEB DIGITAL
644430	PIZARRA ACRILICA DE PARED
644667	EQUIPO BASE DE RADIO COMUNICAC
645719	COFFEE MAKER
646078	CAJA METALICA PARA DINERO
646079	CAJA METALICA PARA DINERO
646478	BUTACA 4 ASIENTOS
646479	BUTACA 4 ASIENTOS
646480	BUTACA 4 ASIENTOS
646481	BUTACA 4 ASIENTOS
646482	BUTACA 4 ASIENTOS
647862	LOCKER METALICO DE 12 COMPARTIMENTOS
647990	SILLON TIPO EJECUTIVO
648155	SILLA ERGONOMICA
648156	SILLA ERGONOMICA
648157	SILLA ERGONOMICA
648525	MESA DE REUNIONES









