



30 de abril de 2012
ORPZ-0477-2012

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-0774-2012 del 17 de abril de 2012 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 esta servidora en la Regional de Pérez Zeledón que abarca del día 07 de noviembre de 2011 al 30 de abril de 2012. Lo anterior en virtud de mi regreso a la plaza en propiedad en la sede de Buenos Aires a partir del 1º de mayo del año en curso.

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

Atentamente,

Licda. Ma. Elena Jiménez Saldaña
Jefe a.i

Adj.: Informe final de gestión

Cc. Lic. Ricardo Carías Mora - Recursos Humanos
Administrador de la página Web.
Lic. Alexander Sequeira Valverde- Oficina Regional de Pérez Zeledón



INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Presentación

A fin de cumplir con las directrices surgidas de la Ley General de Control Interno, en su artículo 12, inciso e), emitidas por la Contraloría General de la República y por los órganos competentes de la administración activa; se hace obligatoria la presentación de un informe final de gestión además de la entrega formal del ente u órgano, llámese Oficina Regional de Pérez Zeledón en este caso, al sucesor respectivo, siendo este documento el correspondiente a dicho informe.

La primera sección corresponde a esta presentación y resumen ejecutivo. 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 las acciones a desarrollaren todos los servicios que se brindan a los usuarios.

Brindar apoyo a los colaboradores para la realización de cualquier trámite.

Elaborar los informes de control diarios, mensuales, anuales y cualquier otro que soliciten los superiores.

Velar por el orden y disciplina de los subalternos.

Velar por la calidad de los servicios brindados.

Fiscalizar los contratos de arrendamiento y de servicios. Asimismo, vigilar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Actualizar los manuales de procedimientos.

Coordinar la recepción y el envío de toda la documentación hacia las diversas oficinas del Tribunal.

Custodiar 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 consulta de los usuarios de los servicios que se brindan.

Confeccionar el Plan Operativo Anual.



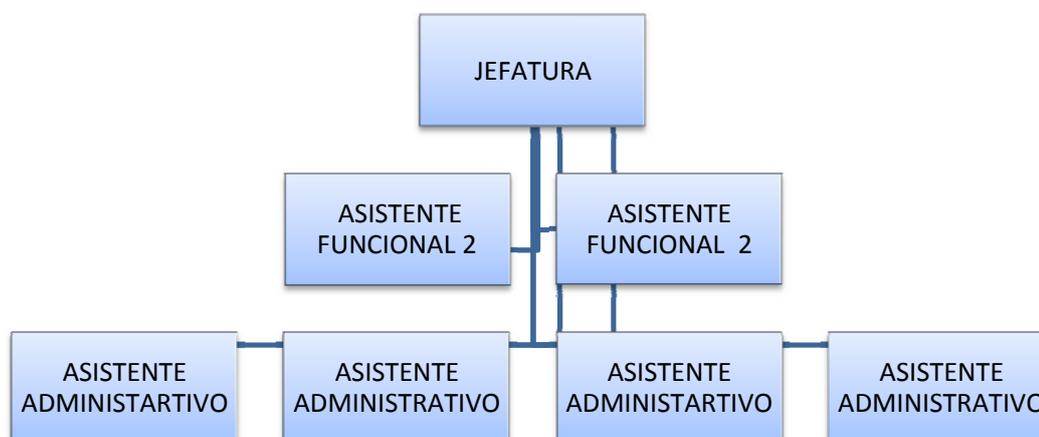
Autorizar y firmar los documentos que se emitan como certificaciones, constancias, oficios, autenticación o confrontación de copias de documentos de identidad u otros requeridos para cualquier trámite que se presente en la oficina.

Coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para cumplir con lo establecido en la Ley 8101 de Paternidad Responsable.

Efectuar otras labores propias de su cargo.

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

Organigrama



Está compuesta por siete funcionarios a saber:

Un Profesional de Gestión, quien es el jefe de la oficina, asistido por dos Asistentes Funcionales 2, uno encargado de sustituir a la jefatura en caso de ausencia o vacaciones y atención al público en el área civil, el segundo encargado



de la unidad de Tarjeta de Identidad de Menores, además se cuenta con tres asistentes administrativos que se encargan de las tareas de atención al público en el área civil y el área electoral, por otro lado una cuarta 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 de nacimiento, defunción, matrimonio y estado civil.

- Rehabilitación de trámites de inscripción pendientes por omisión o defecto.
- Actos Jurídicos: se tramitan: recursos, reconocimientos, la recepción de ejecutorias de diferentes juzgados.
- Se reciben para su trámite las inscripciones de nacimientos y defunciones ocurridas en el Hospital Escalante Pradilla, así como 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, de la misma forma se reciben



matrimonios realizados por notarios de la zona y los realizados por las Iglesias Católicas.

-Trámites correspondientes a la aplicación de la Ley de Paternidad Responsable como son:

- 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
- Enlace con oficinas de Paternidad para realizar notificaciones: como son 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 realizar para cumplir con efectividad la aplicación de esta ley.

- Solicitudes de certificaciones de cuenta cedular.

- Opciones y Naturalizaciones, se aplican en cumplimiento a la Ley 1155 sea por la modalidad de Residencia Oficial o por Matrimonio con costarricense, además de 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, naturalización por Ley 1916 de hijos de extranjeros nacidos en Costa Rica mayor



de 25 años, naturalización por trascendencia, solicitud de modificación de nacionalidad.

- Para el área de 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.

Solicitudes al departamento Civil para certificar estados civiles, matrimonios, defunciones que no se encuentran en la base SINCE, así como la anotación de marginales que se encuentran en los documentos de los interesados.

- Entrega de Formularios para realizar matrimonios tanto a Notarios como a párrocos de Iglesias Católicas.

Área Electoral

- Trámite de solicitudes cedulares mediante el sistema SICI.

- Cedulación y entrega de cédulas a domicilio y privados de libertad del centro penitenciario.

- Entrega y descarga de cédulas a los interesados.

Marco Legal:

El principal cuerpo normativo que regulan 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

El principal impacto experimentado por la oficina en los meses que estuve a cargo de esta regional tiene que ver con la implementación que se está llevando a



cabo en el Tribunal Supremo de Elecciones de la Norma ISO 9001, lo cual representa todo un reto para todos funcionarios de esta sede.

Apostillado de documentos que comenzó a regir a partir del 13 de diciembre de 2011, lo cual busca simplificar las diligencias para las personas que realizan trámites que tienen que ver con hechos vitales ocurridos en otros países que se encuentran suscritos al convenio.

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 divulga mediante reunión mensual y se ha dado seguimiento. Se han logrado resultados positivos pero todavía se puede mejorar.

2.4 Principales logros alcanzados

El día 07 de noviembre de 2011 fui nombrada en forma interina para hacerme cargo de la Regional de Pérez Zeledón. Si bien es cierto debo indicar los logros alcanzados en este ítem, no obstante debo manifestar que no se me hizo entrega oficial de dicha oficina, por consiguiente se tomaron las siguientes acciones:

- Realizar el inventario de los activos existentes, se concilió con el de la Proveeduría. Algunos trasposos no fueron encontrados y se devolvieron



todos los equipos que estaban dañados y en desuso, lo cual vino a liberar espacio en la regional.

- El día 17 de enero 2012 se inició con la remodelación de esta oficina. En el transcurso de este proceso se presentaron inconvenientes que ni la oficina de Arquitectura como Órgano Fiscalizador había previsto, lo cual provocó el cierre de la regional por tres días por los fuertes olores de la pintura utilizada por la empresa contratada. Dicha remodelación concluyó el día 23 de abril del año en curso.

- Implementación de nuevos controles en el área civil de acuerdo al manual de procedimientos, por ejemplo: recibo de documentación que debe ser enviada a la oficina de Opciones y Naturalizaciones. Los funcionarios realizaban un levantamiento manual de los documentos presentados generando un tiempo importante, por lo que la implementación de este formulario vino a mejorar el tiempo de atención.

- Se revisó el inventario de materiales de oficina y fue necesario en algunos casos en vez de solicitar a la Proveeduría, hacer devolución de los mismos para que fueran utilizados por otras oficinas, por ejemplo: cintas para impresora Oki 420, cintas para máquina de escribir, entre otros, lo que vino a liberar espacio.



- Se actualizaron todos los machotes de Paternidad Responsable, por cuanto se estaban utilizando los formularios en su mayoría obsoletos, por lo que se procedió a solicitar a la Oficina de Paternidad los formularios actualizados.
- Control de negativos fotográficos entregados, ya que, anteriormente los funcionarios ponían a firmar a la persona cuando retiraban los negativos en el oficio donde se había realizado la solicitud, por lo que se confeccionó un formulario donde se registra la fecha en que ingresó el negativo, fecha en que se entrega, quién entrega y quién recibe los negativos, lo que viene a mejorar el control de los documentos entregados.
- Se implementó el uso del formulario para el recibo de matrimonios civiles, ya que, se llevaba digitalmente generando mucho tiempo en el llenado, impresión y firma de los abogados (as), ahora se llena manualmente el formulario correspondiente de acuerdo al manual de procedimientos reduciendo considerablemente el tiempo de atención.
- En la recepción de los matrimonios católicos, los funcionarios llenaban el formulario en forma digital, donde desglosaban el número de cupón, detallaban los nombres de los contrayentes, lo que les consumía mucho tiempo, por lo que se procedió a la entrega de la fórmula No. 12 a las parroquias para la entrega de los matrimonios católicos, lo cual vino a



- reducir considerablemente el tiempo de atención comparado a la forma como se venía realizando.
- Además se implementó un registro auxiliar en Excel para el control de certificaciones emitidas diariamente, donde además se anotan los formularios nulos y las certificaciones solicitadas a la Oficialía Mayor Civil. Anteriormente se llevaba un control manual generando inconsistencias con respecto al total de certificaciones emitidas al mes y era difícil de conciliar, lo que vino a hacer más ágil y oportuna la información que luego debe ser registrada en el informe de labores diarias.
- Cambio satisfactorio en el clima laboral debido a la tensión que se encontraba al momento del inicio de mi gestión.
- Anteriormente no se procedía de la forma correcta por parte del hospital Dr. Escalante Pradilla en el registro de los hechos vitales ocurridos en ese centro hospitalario, ya que nunca se les asignaron cupones para el registro correspondiente, por lo que hacían uso de los documentos asignados a la registradora auxiliar, 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.



En vista de lo anterior el hospital hizo su primera solicitud formal de materiales el día 20 de febrero del 2012 para encargarse de dicha responsabilidad.

2.5 Administración de los recursos financieros

No se administraron recursos financieros de ninguna naturaleza.

2.6 Sugerencias

Dentro de las principales sugerencias que se pueden indicar para continuar con un servicio continuo y de excelencia se puede mencionar, que en esta sede regional hace falta 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, lo que provoca que estas funciones se recarguen en todos los funcionarios, afectando de esta manera la calidad del servicio que la institución presta y por ende su buena imagen.



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-0774-2012 del 17 de abril del año del 2012.

Sin otro particular, muy atentamente,

Licda. Ma. Elena Jiménez Saldaña
Jefe a.i. Oficina Regional de Pérez Zeledón