

COMUNICADO DE PRENSA

Acreditación se traduce en servicios más expeditos para los usuarios

TSE logró renovar certificación internacional de calidad por cuarto año consecutivo

- *INTECO avaló buenas prácticas del órgano electoral en los procesos de registración civil, de apoyo, estratégicos y de control.*

San José, 10 de agosto de 2017. Reducir los tiempos de entrega de productos como la cédula de identidad en un 75%, (de un día hábil a dos horas en la sede central y de cinco días hábiles a dos días hábiles en sedes regionales), la digitalización de servicios y el ahorro de papel, así como la simplificación de procesos de inscripción de hechos vitales, como nacimientos, naturalización y reconocimiento de paternidad, son el resultado tangible de la renovación del sistema de calidad obtenido por el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE).

Por cuarto año consecutivo, el (TSE) mantuvo su excelencia en la prestación de servicios, luego de una auditoría de seguimiento realizada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), bajo los criterios del Certificado Internacional de Calidad ISO 9001-2008.

La primera auditoría de seguimiento externa realizada por muestreo al órgano electoral, se llevó a cabo del 26 al 30 de junio y fue dirigida al alcance del certificado de calidad de los procesos registrales civiles obtenido en el año 2013, denominado *“Prestación de los servicios de inscripciones de hechos vitales y actos jurídicos, expedición de documentos de identidad (cédula de identidad y tarjeta de identificación de menores), trámite de Opción y Naturalización, y la emisión del Padrón Nacional Electoral”*.

También, fueron auditados algunos procesos de apoyo, así como aquellos estratégicos y de control, pues son requisito de la norma.

Según el informe dado por INTECO, *“desde que la institución implementó esta nueva modalidad, los evaluadores han notado una evolución exitosa en el sistema de gestión de calidad, observan planteamientos de cambios y proyectos debidamente estructurados y con un enfoque científico apropiado”*.

Por su parte, Erick Guzmán, Secretario General del TSE y representante de la Dirección, se mostró muy halagado por el informe final, indicando *“con sumo agrado la institución informa de la inexistencia de “No conformidades”, según la evaluación realizada por el equipo evaluador de INTECO, razón por la cual, el TSE se encuentra muy complacido por la mística y entrega de cada funcionario al momento de atender a los usuarios”*.

Puntos destacados de la auditoría:

- Los proyectos de inscripciones y hechos vitales tramitados en tiempo real por medio de aplicaciones informáticas, sin necesidad que los usuarios acudan a las instalaciones del Registro Civil.
- Uso de tecnología de punta para la producción de cédulas de identidad, acortando tiempos de entrega del documento, pues dependiendo de la hora en la que se realiza la solicitud, la cédula puede entregarse el mismo día.
- Índice positivo de ejecución presupuestaria, alcanzando el 87%.

- Descentralización de algunas actividades de oficinas regionales con la sede central.
- Atención, limpieza y organización de oficinas regionales visitadas.
- Estructura y unificación del informe mensual de oficinas regionales y mejoras realizadas con la comunicación de las mismas.
- El enfoque de la auditoria de calidad ISO, que favorece la atención detallada de los elementos de cumplimiento.

Con esta auditoría de seguimiento y el mantenimiento de la renovación del certificado, Costa Rica se une a un selecto grupo de organismos electorales latinoamericanos que cuentan con este certificado de calidad, tales como Panamá, Paraguay, Perú y México.

Las auditorias de seguimiento realizadas por INTECO para seguir conservando el certificado internacional de calidad, se realizan una vez al año y la próxima a realizarse en el TSE, será en el mes de junio de 2018.