



# *INFORME FINAL DE GESTIÓN*

---

**ANA ISABEL FERNÁNDEZ ALVARADO  
OFICIAL MAYOR ELECTORAL**

---

**Abril 2016**

*“Dormía..., dormía y soñaba  
que la vida no era más que alegría.  
Me desperté y vi que la vida no era  
más que servir... y el servir era alegría.”*

Rabindranath Tagore.  
*Filósofo y escritor indio*

## Contenido

1.- Presentación .....	4
2.- Trayectoria en el Tribunal Supremo de Elecciones.....	7
2.1. Puestos ejercidos .....	7
2.2. Informe de labores como Directora General a. i. del Registro Civil. ....	8
3.- Información relativa a la Oficialía Mayor Electoral .....	10
3.1 Naturaleza Jurídica.....	10
3.2 Misión .....	12
3.3 Visión.....	12
3.4 Objetivos.....	12
3.5 Estructura Organizativa .....	14
4. Información relativa al entorno .....	15
4.1 Principales cambios habidos en el entorno durante el período de gestión .....	15
4.2 Cambios en el Ordenamiento Jurídico.....	17
4.3 Comisiones Institucionales .....	19
Comisión de Valores .....	19
Comisión de cambio de cédula .....	21
Comité Gerencial de Informática.....	22
Comisión de género .....	22
5. Información relativa a la autoevaluación de control interno.....	22
5.1 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno .....	22
5.2 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en la Oficialía Mayor Electoral .....	24
6. Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación de la oficina .....	26
7. Estado de los proyectos más relevantes.....	29
8. En materia de Administración funcional del Sistema de Expedición de Cédula de Identidad .....	32
9. Administración de recursos financieros asignados durante la gestión a la unidad: .....	34
10. Sugerencias para la buena marcha de la Oficialía Mayor Electoral y del Departamento Electoral asuntos estratégicos y relevantes.....	35
11. Observaciones respecto a otros asuntos .....	36
12. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado la Contraloría General de la República. ....	36
13. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo. ....	37
14. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión hubiera formulado la Auditoría Interna. ....	37
15. Entrega formal de activos.....	38

## **1.- Presentación**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Constitución Política; el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, N° 8292, publicada el 4 de setiembre de 2002 en la Gaceta N° 169; a la directriz RCO-61 del 24 de junio de 2005 de la Contraloría General de la República; lo dispuesto por el Tribunal Supremo de Elecciones en Sesión Ordinaria N° 68-2005, comunicado en Circular N° 4414-TSE-2005 en relación con la rendición del informe final de la gestión, en su cumplimiento y en razón del cargo que desempeñé como Oficial Mayor Electoral a partir del 16 de agosto de 1992; procedo a rendir el presente informe final de gestión con el propósito de garantizar la transparencia de las actuaciones llevadas a cabo y que el sucesor cuente con información relevante para el desempeño del puesto que he ocupado.

- Ingresé a laborar por medio de concurso externo en el Registro Civil el 16 de marzo de 1988 en la jefatura de la Sección de Opciones y Naturalizaciones. En el año 1992 fui ascendida a la Oficialía Mayor Electoral, ocupando a partir de esa fecha el puesto de Oficial Mayor del Departamento Electoral; posición que me ha permitido ser parte activa en el proceso de modernización de la expedición y de la cédula de identidad, así como de los diferentes equipos que se fueron adquiriendo para actualizar y modernizar su funcionalidad, respuesta y capacidad (servidores); levantar con el equipo de trabajo del Departamento Electoral conformado por las jefaturas del Departamento, personas funcionarias expertas de cada Sección, asistente de la Oficialía, administradora funcional del Sistema de Expedición de Cédula de identidad, los casos de uso para cada uno de los diferentes procedimientos a modernizar, los requerimientos del Sistema de Expedición de Cédula de Identidad, de los cambios de servidores, cualquier mejora a realizar en el negocio diario del Departamento y llevar a cabo finalmente las pruebas funcionales.

Ocupé los puestos de forma interina de la Oficialía Mayor Civil, Dirección General del Registro Civil en varias oportunidades y para las Elecciones Nacionales 2002 y Segunda Ronda Electoral primera en la historia del país, estuve a cargo de la Dirección General del Registro Civil, modernizando en esta administración la rifa para la posición de los candidatos de los partidos políticos en las papeletas electorales, que anteriormente se hacía a manera de “bingo” y los resultados se colocaban manualmente por medio de cartillas con la bandera de los partidos; para pasar a un nuevo sistema.

Se realizó el sorteo utilizando un sistema automatizado solicitado por la Dirección General y creándose un software de colocación de puestos y aunque la rifa para la ubicación en las papeletas se hizo mediante la tradicional tómbola, la colocación de los partidos se ubicó automáticamente en el lugar que le correspondía según el resultado obtenido en la papeleta, se proyectó a nivel multimedia y la impresión inmediata de la papeleta modelo.

En todas las tareas que me fueron asignadas y que realicé como parte del cargo que desempeñé, puse siempre mi mejor empeño y dedicación; fundamentando mis decisiones en la objetividad y con la convicción de hacer siempre lo mejor y de aportar siempre en beneficio de la Institución y del país.

La labor realizada, los informes, las recomendaciones llevadas a cabo y los logros alcanzados fueron posible gracias al trabajo en equipo, asesoramiento y consejo de todas las compañeras y compañeros que a través de los años constituyeron mi equipo de trabajo en la Oficialía Mayor Electoral, a las jefaturas y personal del Departamento Electoral con su apoyo, asesoramiento y colaboración. A todos debo el haber compartido experiencias, haber aunado criterios, haber trabajado en equipo, velar por la mejora continua y haber aprendido de cada uno.

Fundamentados en el compromiso de cada persona funcionaria que conforma el Departamento Electoral, su perseverancia y forma de trabajo, la formación en una cultura de controles y seguimientos en la labor que realizan, permitió alcanzar estrellas de calidad en las diferentes auditorías previas a la auditoría para la certificación ISO donde también logró sobresalir el Departamento Electoral para la calificación ISO de la Institución.

Mi agradecimiento a Dios por la bendición de brindarme la oportunidad de ser parte de la gran familia electoral, que se caracteriza por la alta calidad de sus integrantes; por ser parte del Departamento Electoral y de permitirme compartir con compañeros y compañeras especiales, el haberme dado un sinfín de satisfacciones en el ejercicio de los cargos que he ocupado, lograr las metas propuestas, el poder aportar para el mejoramiento continuo, la calidad del servicio, la seguridad y confiabilidad del proceso de expedición de cédula y del documento de identificación, y sobre todo, compartir con un equipo de trabajo y personal acucioso, comprometido, con gran experticia, espíritu de servicio y amor a la institución que garantiza a los organismos electorales continuar por los senderos del éxito, la excelencia y el prestigio que los caracteriza.

La estructura del presente informe, se encuentra organizado de conformidad con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, contempla los aspectos que deben considerarse en la confección de estos informes y las formuladas internamente para estos efectos.

Contiene una referencia sobre la labor sustantiva del Departamento Electoral, descripción general de la Oficialía Mayor Electoral presentado la misión, la visión, los objetivos y la estructura organizativa, desarrollando una breve descripción de las principales responsabilidades de todos sus puestos y una referencia de la labor de inscripción de medios para la propaganda política electoral.

Se puntualiza sobre los principales cambios del entorno que afectan el accionar de la oficina y que corresponden a cambios en el ordenamiento jurídico y la presentación del estado de la autoevaluación del sistema de control interno, aportando un resumen del informe de autoevaluación presentado durante todos los años de gestión como Oficial Mayor, de las auditorías de calidad y otros temas en los que he participado por ser inherente al puesto que he desempeñado.

De igual manera, presento el detalle sobre las funciones y normativa que rigen el Departamento que he tenido a mi cargo, de las principales acciones desarrolladas durante mi gestión, que se orientaron a establecer, perfeccionar, evaluar el sistema de control interno, minimizando riesgos y logrando calidad y seguridad en los procesos y productos del Departamento; aspectos que contribuyeron a los logros alcanzados durante todo el periodo; y significativamente con la misión y visión institucionales y con el consecuente impacto positivo en los servicios prestados a los usuarios. Así como el estado de los proyectos más significativos en el ámbito institucional, que atañen de forma directa al Departamento Electoral e información puntual requeridos en este tipo de informe, que se abordan de manera concisa y precisa.

## 2.- Trayectoria en el Tribunal Supremo de Elecciones

### 2.1. Puestos ejercidos

#### ➤ Por concurso externo

- Jefa de la Sección de Opciones y Naturalizaciones a partir del 16 de marzo de 1988. Acuerdo del TSE de Sesión N° 8873 del 25 de febrero de 1988. Oficio del TSE N° 426 del 26 febrero de 1988.

#### ➤ Por concurso interno

- Oficial Mayor Electoral a partir del 16 de agosto de 1992. Acuerdo del TSE de Sesión N° 9954 del 03 de agosto de 1992. Artículo Sexto. Oficio N° 2359 del 04 de agosto de 1992.
- Directora General del Registro Civil a. i. Período Elecciones Nacionales 2002. Del 03 de febrero de 2001 al 03 de agosto de 2002. Acuerdo del TSE de Sesión N° 88-2000 del 12 diciembre de 2000. Artículo Segundo. Oficio del TSE N° 4101 del 12 diciembre de 2000.
- Otros nombramientos como Directora General a. i. del Registro Civil. Acuerdo de Sesión N°11487 del 25 de setiembre de 1998; Acuerdo de Sesión N°11530 del 26 de noviembre de 1998; Acuerdo de Sesión N° 11660 del 28 de setiembre de 1999.

### Comisiones institucionales

- **Miembro de la Comisión de cambio de cédula.** Creada por el Tribunal el 1 de octubre de 1994 en sesión No. 10520 (Oficio No. 5002) y estuvo vigente hasta marzo de 2004. Con la finalidad de revisar y analizar todo lo referente al cambio de la cédula de identidad, para desarrollar el proyecto de modernización del documento de identificación de los costarricenses y sustituir el documento anterior que se confeccionaba de manera artesanal.

- **Comisión de Valores.** Coordinadora de esta Comisión creada el 03 de marzo de 1999 en sesión 11591. Oficio N° 872 del 4 de marzo de 1999. Con la finalidad de coordinar con la Comisión Nacional de Rescate de Valores y promover un buen ambiente de trabajo y la vivencia de los valores, como cimiento de relaciones positivas entre compañeros y usuarios. Fungió hasta el 21 de febrero de 2013, para asumir a ad honorem la vicepresidencia de la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Rescate de Valores.
- **Miembro del Comité Gerencial de Informática.** Creado el 15 de marzo de 1996 en sesión 10865. Oficio N° 1076 del 18-3-96. Como una Instancia técnica entre el TSE y el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) que brinda asesoría en la administración del sistema, recursos humanos, materiales y financieros.
- **Miembro de la Comisión de género.** Creada el 14 de diciembre de 2000 en sesión 89-2000. Oficio N° 4179 del 19 de setiembre del 2000. Con la finalidad de involucrar la perspectiva de género en las diferentes áreas de acción de la Institución y servir de enlace con la cooperación externa.

## 2.2. Informe de labores como Directora General a. i. del Registro Civil.

Período febrero 2001- agosto 2002. Oficio 1115-2002.OME. Acuerdo TSE .Sesión N° 120-2002 de 29 agosto de 2002 “Como es de conocimiento del Superior el período para el cual se me asignó la Dirección del Registro Civil, correspondió al periodo del proceso electoral y de las Elecciones Nacionales de febrero de 2002. Por vez primera en la historia patria se presentó una segunda vuelta electoral.

Todas las actividades y funciones que se encuentran bajo la responsabilidad directa de la Dirección General para la realización de las elecciones, se cumplieron a cabalidad en forma eficiente y eficaz. Además, se actualizó el Padrón Nacional Electoral con los movimientos que se generaron después del cierre del mismo, preparando el Padrón con el cierre provisional a exhibir para las elecciones de diciembre de 2002.

Se elaboraron folletos con material electoral relevante y de uso obligado como guía para el proceso.



Procedo a detallar algunos trabajos que en nuestro desempeño realizamos:

Estudio, análisis y elaboración de un folleto que contenía los cuadros estadísticos correspondientes al 40% de participación de la mujer en los puestos de elección popular, referidos a los partidos políticos inscritos.

Elaboración de un folleto informativo que recopiló los 44 partidos políticos inscritos en diferentes escalas, que participaron en las Elecciones Nacionales para Presidente de la República, Vicepresidentes, Diputado y Regidores con la divisa y la información básica sobre cada uno de ellos.

- Folleto que contiene los datos concernientes al 40% de participación femenina, en la conformación de las asambleas de los partidos políticos inscritos.
- En conjunto con el coordinador de programas electorales se elaboró el Reglamento del sorteo para determinar la posición de los partidos políticos en las papeletas.
- Por primera vez se realizó este sorteo utilizando un sistema automatizado, solicitado por la Dirección General y creándose un software para tal efecto. Del resultado del sorteo, se entregó muestra de cada papeleta a los partidos políticos según su escala y participación, elaborándose posteriormente un folleto con una muestra de la papeleta general y cada una de las demás papeletas con las divisas de los partidos políticos en la posición que le correspondía en las diferentes candidaturas.
- El estudio de candidaturas, la resolución, cotejo y notificación de las mismas, se ejecutó mediante tres unidades de trabajo con un coordinador por grupo bajo dirección de la suscrita.
- El dictado e impresión de las resoluciones de inscripción de candidaturas, se efectuó utilizando un software solicitado por la Dirección General y conectado al computador A-14.
- Se elaboraron pizarras nuevas con la finalidad de notificar las resoluciones de inscripción de candidaturas de los partidos políticos, exhibiéndolas según su escala.

Debo citar, que los documentos anteriores fueron enviados oportunamente al Superior, para su conocimiento.

La función registral se desarrolló eficientemente sin detrimento en el servicio, aún con los problemas de personal característico de este período electoral, gracias a la cooperación y apoyo de las jefaturas y del personal de la institución.

Entró en vigencia la Ley de Paternidad Responsable, tomándose las medidas correspondientes para su aplicación.

De igual manera, la Ley 8220 del 11 de marzo del año en curso de “Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos” nos permitió elaborar un documento que contiene las gestiones del administrado en las que se indica el tipo de trámite, su descripción, fundamento legal y los requisitos que se exigen en la presentación.

En este período sólo se presentó una acción de inconstitucionalidad, interpuesta contra el artículo 23 y 24 de Código de Familia, respondiéndose oportunamente la audiencia concedida al Registro Civil.

El trabajo tanto electoral como administrativo que se ejecuta directamente en la Dirección General quedó al día...”

### **3.- Información relativa a la Oficialía Mayor Electoral**

La Oficialía Mayor Electoral es la encargada de dirigir, coordinar y supervisar las actividades funcionales y legales propias del Departamento Electoral.

#### **3.1 Naturaleza Jurídica**

Se encuentra consignada en el artículo 37 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, que indica:

*“El Registro Civil tendrá su asiento en la Capital de la República y dependerá en forma exclusiva del Tribunal Supremo de Elecciones, se compone de dos Departamentos: uno Civil y otro Electoral bajo la autoridad de un Director General.*

*Cada Departamento tendrá un Oficial Mayor encargado de extender certificaciones, de ejecutar las órdenes de la Dirección, sobre disciplina y distribución de trabajo, además de las facultades que expresamente les confieran las leyes y reglamentos.”*

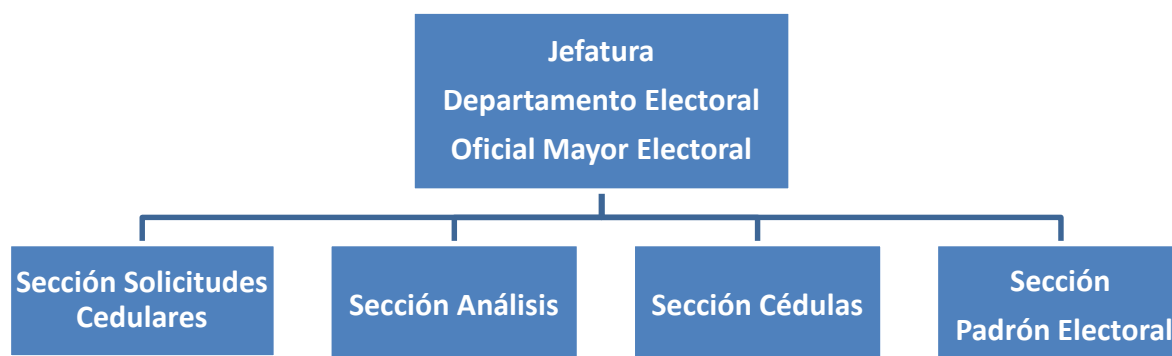
La misma ley en su Título IV, Capítulo I, establece la organización del Departamento Electoral, en su Artículo 72. Disponiendo:

*“El Departamento Electoral comprende las siguientes secciones:*

- a) De estudios y resoluciones*
- b) De cédulas y fotografías; y*
- c) De padrones e índices.”*

A partir de la modernización de la cédula de identidad en agosto de 1998, se les asignó el nombre de:

- a) Sección de Solicitudes Cedulares (Recepción de solicitudes de cédula y traslados electorales)
- b) Sección de Análisis (Estudios y Resoluciones)
- c) Sección Padrón Electoral (Padrones e Índices)
- d) Sección Cédulas (*De cédulas y fotografías*)



Las funciones del Departamento Electoral, se encuentran establecidas en el artículo 73 de nuestra Ley Orgánica que establece:

“El Departamento Electoral tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Expedir las cédulas de identidad;
- b) Empadronar a todos los electores;
- c) Formar la lista general de electores o Padrón Nacional Electoral;
- d) Confeccionar el padrón-registro y el padrón fotográfico para cada junta Receptora de Votos;

- e) Dar cumplimiento a las sentencias judiciales en cuanto afecten los derechos Políticos y resolver las gestiones para recobrarlos cuando se compruebe la extinción de la responsabilidad penal;
- f) Preparar material electoral para toda elección o plebiscito;
- g) Llevar el registro de tarifas y de las horas de trabajo de las radioemisoras para la propaganda político- electoral de los partidos políticos inscritos, y de las imprentas de servicio público y periódicos que no sean órganos oficiales de un partido político determinado, de acuerdo con lo que disponga el Código Electoral; Ley Orgánica del TSE Compilación de legislación electoral y registral civil
- h) Mantener libre de inexactitudes y deficiencias el Padrón Nacional Electoral;
- i) Llevar un registro correspondiente a la presentación de solicitudes de cédula y a las solicitudes que impliquen electores; y
- j) Cualquier otra que le encomiende la ley.”

### **3.2 Misión**

Coordinar, organizar y dirigir de manera integral y controlada los diversos procedimientos aplicados en las Unidades de la Oficialía Mayor Electoral, así como del seguimiento a las labores propuestas por las Secciones del Departamento a fin de proporcionar un eficiente y confiable servicio de identificación a los costarricenses.

### **3.3 Visión**

Ser un Departamento clave en la modernización de los servicios, participando y aplicando oportunamente en las nuevas tecnologías, a fin de mejorar la excelencia administrativa, operativa y de servicio que brindamos a los costarricenses.

### **3.4 Objetivos**

- Entregar oportunamente el documento de identidad a los ciudadanos que lo soliciten, tramitando y distribuyendo las cédulas solicitadas en el menor tiempo posible, a través del seguimiento de las solicitudes y de la rectoría sobres las Unidades involucradas en la confección del documento.
- Entregar en el menor tiempo posible las Certificaciones Electorales, solicitadas por el público en general e Instituciones públicas o privadas, por

medio de una tramitación rápida, eficiente y eficaz de lo gestionado, garantizando la calidad y satisfacción en el servicio.

- Atender todas las solicitudes de cédulas procedentes de Consulados, por medio del estudio y seguimiento continuo de las solicitudes en el Sistema, hasta obtener el documento terminado.
- Mantener una eficiente administración del Sistema Integrado de Cédulas de Identidad a través de la coordinación con las Jefaturas de Sección del Departamento Electoral, de la adecuada asignación de perfiles de usuarios del sistema, de la gestión oportuna y coordinación con otros Departamentos y de la administración funcional óptima, para ofrecer un alto rendimiento funcional sostenido del sistema al usuario, y de la más rápida expedición de la Cédula.
- Ofrecer otros medios y facilidades a los ciudadanos de obtención de la cédula de identidad, a través del traslado del documento y de la recuperación y entrega de las cédulas extraviadas, para satisfacer las necesidades existentes.
- Colaborar con las Entidades Judiciales o Policiales, a través de la atención a las órdenes de secuestro de expedientes, solicitudes de información y denuncias por posibles suplantaciones, para mantener los altos niveles de seguridad jurídica en nuestros servicios.
- Mantener actualizado el Manual de Procedimientos de la Oficialía Mayor Electoral, a través del seguimiento continuo de las labores efectuadas en este Despacho, para ajustar los cambios o modificaciones en el documento oportunamente y facilitar el control interno.
- Dar seguimiento al Plan Operativo Anual, a través del control mensual de trabajo realizado, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas.

### 3.5 Estructura Organizativa

Actualmente, la Oficialía Mayor y se encuentra estructurada organizacionalmente de la siguiente manera:

- Jefatura del Departamento. Oficial Mayor Electoral.
- Secretaria.
- Asistente administrativa.
- Administradora funcional del Sistema Integrado Cédula de Identidad (SICI). Y una funcionaria de apoyo.
- Asesor informático.
- Supervisor de la Unidad de Consulados y tres personas funcionarias de estudio y ejecución de las diferentes labores propias de la Unidad.
- Supervisor de la Unidad de Certificaciones y cinco personas funcionarias de estudio y certificación.
- Dos personas funcionarias en atención de la ventanilla.
- Cuatro personas funcionarias en atención de diferentes servicios y productos que brinda la Oficialía.



## **4. Información relativa al entorno**

### **4.1 Principales cambios habidos en el entorno durante el período de gestión**

A partir de junio del año 1998 con la modernización en la expedición de la cédula de identidad, el Departamento Electoral se ve impactado en su estructuración, con un cambio sustancial en su organización, funciones, traslado de personal y el paso de un documento de identificación elaborado artesanalmente a uno expedido por un Sistema automatizado.

Pasar de un archivo manual de las imágenes fotográficas de las personas a un registro automatizado en el Sistema, incorporándose además de las fotografías, el registro automatizado de las huellas y de las firmas de las personas ciudadanas; dejando de un lado la utilización de tarjetas para el registro de las firmas, y datos demográficos del ciudadano para tener esa información registrada en un Sistema donde se puede acceder en cualquier momento de forma electrónica.

Con la finalidad de identificar y desarrollar una alternativa que le permita al TSE la continuidad del Sistema Integrado de Cédula de Identidad (SICI), ante una eventual falla del Sistema, participamos activamente personas funcionarias expertas del Departamento Electoral en el levantamiento de requerimientos; en la elaboración y ejecución de las pruebas funcionales de la Solución para la Continuidad del Negocio (Plan de Contingencia) del Sistema Integrado de Cédulas de Identidad (SICI), que por la robustez y seguridad del sistema de expedición de cédulas de identidad no hubo la necesidad de usarlo, sin embargo, permitió la seguridad de la continuidad del servicio.

El cambio de estaciones para la recepción de las gestiones de cédulas de identidad permitió la modernización en esa tarea, una atención del público más expedita, mayor calidad en las imágenes para el documento de identificación e incorporar herramientas que facilitan consignar datos que coadyuvan en el estudio de la gestión de la cédula de identidad.

Con el Manual de Normas generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización; se recibió cursos sobre la forma de elaborar los manuales de procedimientos, lo que permitió la estandarización de estos documentos en todo el Departamento Electoral como en la

Institución y aplicar la metodología de valoración de riesgos de acuerdo con los lineamientos de la Contraloría General de la República.

La participación de los funcionarios en los cambios y actualizaciones en el Manual de Procedimientos; la sugerencia y aplicación de mejoras a los controles, fortaleció considerablemente la cultura de control requerida para contar con más eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Es relevante anotar como mejora en el estudio de las gestiones de cédula de identidad, que a partir de agosto de 2010, la Sección de Análisis tiene acceso a la información de los registros provenientes de las Tarjetas de Identificación de Menores (TIM) lo que elimina el estudio manual y el desplazo para esos efectos del personal de esta Sección. Este acceso, coadyuva en un estudio automatizado, seguro y más eficiente, disminuyendo el tiempo de entrega del documento de identificación.

En noviembre de 2011, se sustituye el servidor central del Sistema de Expedición de Cédulas por un nuevo servidor más robusto y de alta disponibilidad, lo que permite a partir de ese momento, que la Oficialía Mayor con la administración funcional de este Sistema, logre asumir roles que le corresponden pero que anteriormente los ejecutaba los técnicos del Departamento de Tecnologías y Comunicación, lográndose por medio de esta administración la gestión de mejoras sustanciales en el sistema que han permitido como dueños del proceso y del sistema, un mayor empoderamiento del mismo, tanto en la administración funcional como en lo operativo. Ha permitido llevar mejor los controles, los seguimientos, mejorar la eficiencia y eficacia en la expedición del documento por medio de la creación de herramientas para los diferentes procedimientos, que se llevan a cabo en las secciones del Departamento Electoral en el proceso de expedición de cédulas de identidad.

De igual manera, el nuevo servidor permite que las 32 Oficinas Regionales brinden el servicio de recepción de gestiones de cédula de identidad en línea con el servidor y consecuentemente un proceso de expedición de cédula de identidad más eficiente que permite disminuir considerablemente el tiempo de entrega del documento de identificación en todo el país.

Mediante oficio DEL-2060-2014 esta Oficialía Electoral gestiona ante la Dirección General la entrega de la cédula por medio de la huella digital en todas las Oficinas Regionales, utilizando las herramientas que se les han dotado para esos efectos; lo



que coadyuvará en evitar una descarga manual posterior y mantener los registros actualizados.

En el estudio llevado a cabo por este Despacho, se dividen las Regionales en las que pueden entregar con la huella digital utilizando las estaciones y el lector de huellas que posee cada oficina y las Regionales a las que es necesario dotar de nuevas estaciones para la entrega de la cédula de identidad, valorando el número de estaciones de trabajo con que cuentan y la cantidad del público que atienden, con la finalidad de no menoscabar con esta tarea la atención al público.

## 4.2 Cambios en el Ordenamiento Jurídico

Entre los cambios principales en el ordenamiento jurídico efectuados que impactan el quehacer del Departamento Electoral, se citan:

- Decreto que fija el tres de noviembre de dos mil ocho como fecha de rige de la cédula de identidad con nuevas características decreto n° 7-2008. Publicado en La Gaceta N° 221 de 14 de noviembre de 2008
- Código Electoral, Ley 8765. Publicada en el Alcance 37 a La Gaceta No. 171 de 02 de setiembre de 2009
- Reformas a la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones
- Ley de Tarjeta Identidad para Costarricenses de 12 a 18 Años (Ley de identificación de menores) Ley No. 7688. Publicada en La Gaceta No. 172 del 8 de setiembre de 1997
- Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Ley No. 8220 de 4 de marzo de 2002 .Publicada en La Gaceta , 49 de 11 de marzo de 2002
- Ley General de Control Interno, Ley 8292 del 31 de Julio de 2002. Publicada en La Gaceta N° 169 del 4 de setiembre del 2002
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 de 6 de octubre de 2004, Publicada En Gaceta No. 212 del 29/10/ 2004
- Ley de Notificaciones Judiciales, Ley 8687. Publicada en La Gaceta 20 de 29 enero de 2009.
- *Ley de Protección a la persona frente al tratamiento de sus datos personales*". Ley n. ° 8968. Publicada en La Gaceta n.° 170 de 05 de setiembre de 2011
- Reglamento a la ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales. Decreto Ejecutivo n.° 37554-JP. Publicado en el Alcance Digital n.° 42 de La Gaceta n.° 45 de 05 de marzo de 2013

- Reglamento fotografías: Reglamento de Fotografías para la Cedula de Identidad. fue aprobado en Sesión ordinaria 053-2010, celebrada el 17 de junio del 2010.
- Manual de Calidad del TSE. Basado en la Norma ISO 9001:2008. Aprobado en la sesión n° 28-2013 del 12 de marzo de 2013. Oficio STSE-0708-2013
- Reglamento para el voto en el extranjero. Publicado en la Gaceta N° 89 del 10 de mayo de 2013.
- Carta de Compromiso con la ciudadanía en el trámite de cédula de identidad. Suscrita el 30 de julio de 2012. El Tribunal Supremo de Elecciones en su afán de cumplir fielmente con su política de calidad “mejorar de forma continua en el acceso y la calidad de los servicios” suscribe la Carta Compromiso. La Carta abarca a la Sección de Solicitudes Cedulares del Departamento Electoral del Registro Civil por la excelente percepción que se tiene en cuanto al servicio de solicitud de cédula.
- Reformas constitucionales efectuadas a los artículos 9 y 11, referentes a que el Gobierno de la República ha de ser participativo y al deber de los funcionarios públicos de evaluar los resultados de su gestión y rendir cuentas.

Esta normativa ha sido de gran relevancia y con aportes positivos en el proceder de la administración, regulando, corrigiendo, mejorando el proceso de expedición de la cédula de identidad y sobre todo en la rendición de cuentas y la transparencia que debe estar presente en todo actuar. De igual manera, vino también a generar nuevas cargas de trabajo, no solo para el Departamento bajo mi cargo sino para todas las dependencias, toda vez que el recurso humano con que contamos para las funciones sustantivas registrales, se hace insuficiente al deber cumplir además con las directrices y lineamientos institucionales respecto al establecimiento de manuales de procedimientos, autoevaluaciones de control interno, valoración del riesgo, planes operativos anuales y su respectivo seguimiento; mejora continua y todo lo que conlleva la calificación en calidad ISO; aún así, durante mi gestión con el trabajo en equipo, coordinación, colaboración de todo el personal, su mística, dedicación y gran esfuerzo, se llegó a cumplir con excelencia según se irá detallando más adelante.

El Tribunal Supremo de Elecciones en su afán de cumplir fielmente con su política de calidad “*mejorar de forma continua en el acceso y la calidad de los servicios que presta*” suscribe una Carta el día 30 de julio de 2012 junto con el Ministro de Planificación en la actividad denominada “Fortaleciendo el camino hacia la calidad en la gestión pública”. Se asume el compromiso de estar evaluando a la Sección de Solicitudes Cedulares del Departamento Electoral del Registro Civil por la excelente percepción en el servicio de solicitud de cédula.

En las evaluaciones de los compromisos del servicio y los de mejoras establecidas en la carta, los resultados obtenidos han sobrepasado la meta propuesta.

### **4.3 Comisiones Institucionales**

En las Comisiones institucionales que participé de forma activa siendo miembro o coordinando, se detallan a continuación:

#### **Comisión de Valores**

Creada el 03 de marzo de 1999 en sesión 11591. Oficio N° 872 del 4 de marzo de 1999; con la finalidad de coordinar con la Comisión Nacional de Rescate de Valores y fomentar la vivencia de los valores como cimiento de relaciones positivas entre compañeros y usuarios. Ejercí el cargo de coordinadora de la Comisión; con los siguientes logros:

- Primera institución que logró por medio de esta comisión elaborar el “Diagnostico de situaciones de los valores en el Tribunal Supremo de Elecciones”. Investigación para la definición de programas basados en valores en julio de 2000.
- Por el compromiso, esfuerzo y dedicación en la formulación del Proyecto Piloto para el fortalecimiento de las organizaciones participantes en el Sistema Nacional de Comisiones de Valores, la Comisión Nacional el 07 de diciembre de 1999 le otorgó un reconocimiento.
- Por el liderazgo demostrado en la gestión, a la constante innovación y productiva labor desarrollada durante el año 1999, e implementar un programa de valores, la Comisión Nacional de Valores le otorgó un reconocimiento.
- La comisión Nacional de Valores le otorgó un reconocimiento por la gestión de liderazgo demostrada durante el año 2000, al implementar el programa de valores y contribuir con asistencia técnica a las comisiones del SNCV.
- Como coordinadora y por la gestión en la comisión de Valores del TSE la Comisión, la Comisión Nacional de Valores, el 06 de diciembre de 2000 me otorgó el Premio de Valores 2000 en la categoría de liderazgo.
- Realizó las encuestas, estudios, análisis y preparación con la dirección técnica de la dirección ejecutiva de la Comisión Nacional de Valores, el proyecto de Código de Ética del Tribunal Supremo de Elecciones.

Por la labor, liderazgo y constancia de la Comisión de Valores del TSE y como reconocimiento a sus logros se les participó en:

➤ **Participación activa en las celebraciones realizadas de la Semana Nacional de Valores**

1999 y 2002.- Cooperación en las celebraciones realizadas durante la Semana Nacional de Valores. En la I Semana con la Obra de Teatro y un stand de exhibición de material y de votación permanente en valores.

1999-2012- cooperación y asistencia técnica a Comisiones del Sistema Nacional.

2000 a 2012- Anfitriones en una de las sesiones de trabajo anual para coordinadores.

➤ **Plan Piloto para el Fortalecimiento de las Organizaciones participantes en el Sistema Nacional de Comisiones de Valores**

Participación en el Plan Piloto para el Fortalecimiento de las Organizaciones colaboradores en el Sistema Nacional de Comisiones de Valores. Para este evento se eligieron las Comisiones líderes del Sistema Nacional de las Comisiones de Valores.

➤ **Participación en el Triángulo de Solidaridad en la capacitación de valores y ética ciudadana**

Por el liderazgo de la Comisión de Valores del TSE, junto a la Comisión del ICE y Centro Cultural Costarricense Norteamericano se le convoca y participa en la Universidad EARTH en la capacitación de valores y ética ciudadana impartida por el programa Triángulo de Solidaridad.

➤ **UNESCO**

Participación en el Taller de Capacitación de moderadores de la Red de Noticias para una Cultura de Paz, que se celebró en el Centro Nacional de Alta Tecnología: Dr. Franklin Chan Díaz, actividad organizada por la UNESCO.

➤ **Premio Valores 2000. A nivel Nacional**

Por la gestión de la Comisión de Valores del TSE se hace entrega de la estatuilla del Premio Valores 2000 en la categoría de liderazgo a la coordinadora de la Comisión.

➤ **Reconocimiento a la Comisión de Valores del TSE- A nivel Nacional**

Por la gestión de liderazgo al implementar el programa de valores y contribuir con asistencia técnica a las Comisiones del Sistema Nacional.

➤ **Junta Directiva de la Comisión Nacional de Valores- A nivel Nacional**

Por la labor que se realizó y los méritos obtenidos, se ha participado y tenido representación como miembro de Junta Directiva de la Comisión Nacional de Valores en los períodos 1999-2001; 2001-2003; 2003-2005; 2007-2009; 2013.

La labor en ética y valores cada día se acrecienta, en metodologías, teorías y marco jurídico. Sin embargo, el TSE se ha caracterizado por su compromiso en la materia; con una de las Comisiones de Valores que lideró en la elaboración del POA. Que aunque los requerimientos materiales han sido pocos, la labor ha sido ardua. El superior se ha comprometido con sus programas a formar un ambiente ético y con la vivencia de valores.

**Comisión de cambio de cédula**

Creada por el Tribunal el 17 de octubre de 1994 en sesión No. 10520 (Oficio No. 5002) y estuvo vigente hasta marzo de 2004. Se creó con la finalidad de revisar, analizar todo lo referente al cambio de la cédula de identidad, recopilar toda la información, estudiar y levantar requerimientos y en especial estudiar las recomendaciones recibidas sobre procesos, formatos, información, materiales, e implementar el procedimiento de producción de la nueva cédula de identidad, para desarrollar el proyecto de modernización del documento de identificación de los costarricenses y sustituir el documento anterior que se confeccionaba de manera artesanal.

### **Comité Gerencial de Informática**

Creado el 15 de marzo de 1996 en sesión 10865. Oficio N° 1076 del 18-3-96. Como una Instancia técnica entre el TSE y el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DTIC) que brinda asesoría en la administración del sistema, recursos humanos, materiales y financieros.

### **Comisión de género**

Creada el 14 de diciembre de 2000 en sesión 89-2000. Oficio N° 4179 del 19 de setiembre del 2000. Con la finalidad de involucrar la perspectiva de género en las diferentes áreas de acción de la Institución y servir de enlace con la cooperación externa.

## **5. Información relativa a la autoevaluación de control interno**

### **5.1 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno**

Con la publicación en La Gaceta número 169 del 4 de setiembre de 2003, de la Ley General de Control Interno número 8292 del 27 de agosto de 2002 y la emisión del Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y todas las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, se introducen modificaciones importantes en la Administración Pública, y por primera vez en ese año a todas las dependencias del Tribunal Supremo de Elecciones se les capacitó sobre la metodología para los informes de autoevaluación establecidos en la nueva normativa.

Como producto de la normativa y de las capacitaciones llevadas a cabo, por primera vez en el año 2004 se elaboró el Manual de Procedimientos en la Oficialía Mayor Electoral, al igual que en todas las Secciones que conforman el Departamento Electoral y demás dependencias del Tribunal Supremo de Elecciones; además se elaboró el primer informe de Valoración y Administración de riesgo, mejorando notablemente los procesos de control y seguimiento.

La participación activa de los funcionarios en los cambios necesarios en el Manual de Procedimientos, la sugerencia y aplicación de mejoras en los controles, incentivó y promovió una cultura de control, requerida para contar con más eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

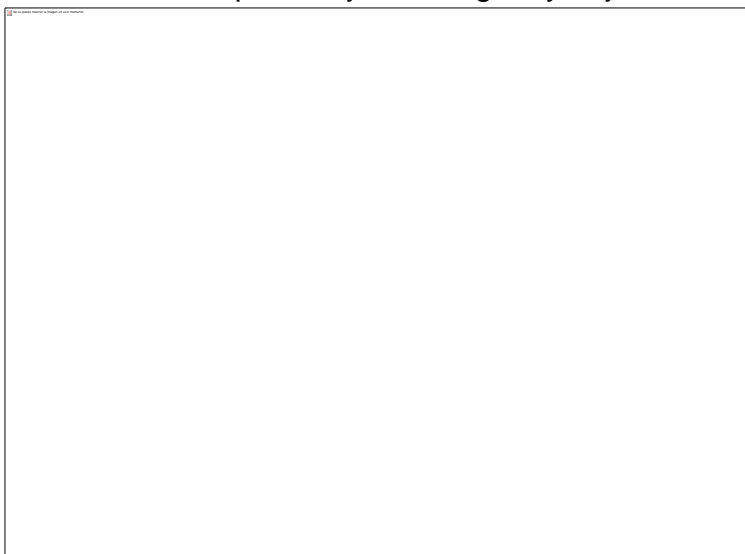
Posteriormente, en el año 2007, se levantaron matrices de valoración de riesgos, mediante las cuales se procedió a identificar, valorar e implementar planes de acción

correctivos y preventivos en aquellas actividades riesgosas que podrían incidir en el incumplimiento de los objetivos de la Oficialía y del Departamento Electoral.

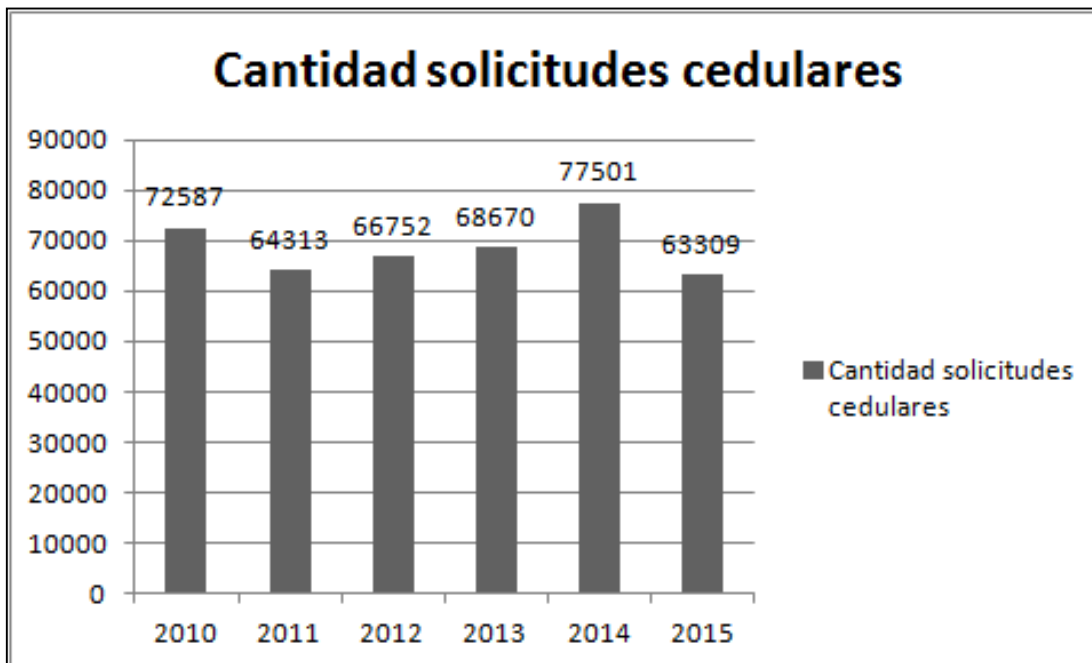
Entre las acciones más importantes desarrolladas con las normas de Control Interno se citan:

- Elaboración del Manual de Procedimientos de la Oficialía Mayor Electoral y de cada Sección del Departamento Electoral.
- Elaboración del Manual de Referencia de Valoración de Riesgos según el Modelo SIVAR de cada uno de los procedimientos descritos en el Manual de Procedimientos de la Oficialía Mayor Electoral y de cada Sección del Departamento Electoral.
- Implementación de las medidas remediales propuestas por las secciones que conforman el Departamento Electoral en cada una de las autoevaluaciones anuales.
- Se crearon bitácoras de seguimiento y control del Sistema de Expedición de Cédulas de Identidad con acceso automatizado como herramienta para la toma de medidas oportunas para la mitigación del riesgo.
- La recepción de la cédula de identidad mediante trece ventanillas, utilizando un sistema de llamado por fichas, cumple con la alternatividad exigida en la norma 2.5.3 de control interno.
- De igual manera el estudio de cada gestión es realizado por persona diferente a la que recepta y las recibe para el estudio de forma alterna según lo establece la norma 2.5.3 de control interno.

Se realizó la planificación económica en los diferentes POA y los requerimientos necesarios que nos permitieron lograr los objetivos estratégicos. Cito a continuación los indicadores que reflejan los logros y objetivos del servicio que brindamos:







## 5.2 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno en la Oficialía Mayor Electoral

En relación con las acciones desarrolladas para perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, se citan las principales:

1. Cabal cumplimiento anual de la autoevaluación del control interno de la Oficialía y de las Secciones que conforman el Departamento Electoral; así como la entrega de los resultados al Superior inmediato siguiendo los lineamientos de la Unidad de Control Interno Institucional.
2. Cumplimiento de las medidas de mejora del control propuestas en los informes de autoevaluación.
3. Rendir mensualmente, al superior inmediato, el informe de seguimiento de los objetivos propuestas en el Plan Operativo Anual de cada Sección y de la Oficialía.
4. Promover en la Oficialía un adecuado ambiente de control.
5. Tomar las medidas y soluciones de control y seguimiento de forma oportuna.
6. Velar para que en cada Sección que conforma el Departamento Electoral se promueva un ambiente de control.



7. Establecimiento de reuniones con todo el personal de la Oficialía Mayor Electoral para el establecimiento de metas, el seguimiento respectivo, fomentar el trabajo en equipo y maximizar el recurso humano.
8. Establecimiento de reuniones con jefaturas del Departamento para toma de decisiones, analizar riesgos, análisis y seguimiento de Sistema Calidad ISO en el Departamento Electoral, el establecimiento de metas y el seguimiento respectivo; fomentar el trabajo en equipo y revisión de proyectos en conjunto.
9. Toma de decisiones oportunas a fin de minimizar los riesgos en el proceso de expedición de cédula de identidad.
10. Fiel cumplimiento de las directrices del Superior relativas al control interno.
11. Elaboración y actualización del Manual de Procedimientos.
12. Revisión de Manual de Procedimientos de cada Sección.
13. Desarrollo del proceso de racionalidad de los procedimientos como etapa previa para el desarrollo de los mapas de riesgos.
14. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos del Departamento, utilizando el modelo institucional SIVAR. Se elaboraron las matrices respectivas y se brindan informes periódicos. Se realiza análisis del riesgo de la Oficialía Mayor Electoral y de las Secciones que conforman el Departamento, llevándose a acabo el seguimiento correspondiente.
15. Elaboración periódica de inventarios de los bienes de la Oficialía Mayor Electoral.
16. Seguimiento y control del tiempo de producción y entrega de productos al cliente (certificaciones, informes, fotografías de difuntos) a la persona usuaria.
17. Con la administración funcional del sistema de expedición de cédula de identidad, se ha logrado minimizar riesgos en el proceso, manejo adecuado, oportuno de los acumulados y bajar considerablemente el tiempo de entrega de la cédula de identidad.
18. Seguimiento y control de la producción en el proceso de cédulas de identidad, con el manejo de los pendientes en cada Sección, así como la producción y tiempo de entrega del producto.
19. Control de los perfiles de acceso al Sistema Integrado de Cédula de Identidad, seguimiento y depuración de los mismos.
20. Se implementan acciones de control y seguimiento de las actividades que implican un cambio en la información en las diferentes secciones del Departamento Electoral; estos controles se basan en el mecanismo informático de comparación de datos con que cuenta el Sistema de Expedición de Cédulas de Identidad (SICI), donde es necesario el cotejo de la información aportada en la solicitud de cédula contra la contenida en la base de datos del Sistema Integrado Civil y Electoral (SINCE) para la captura y resolución de las solicitudes cedulares.

21. Se establecen los controles automáticos pertinentes para que la Sección de Análisis realice una aprobación aleatoria de cada una de las solicitudes cedulares.
22. La Sección de Padrón cuenta con un procedimiento de revisión de inconsistencias diario y de cierre mensual del padrón electoral, con cada uno de los movimientos que se realicen por parte de la Sección de Análisis, procedimiento que asegura y controla que todos los cambios, inclusiones, exclusiones y cancelaciones correspondan a los datos reales y correctos de las personas ciudadanas.
23. Se creó la revisión y mantenimiento de perfiles del SICI, que lleva a cabo la Administradora Funcional del SICI, quien registra y da seguimiento mensual a los permisos habilitados o inhabilitados que se generan. Además, a nivel de sistema se cuenta con una bitácora de monitoreo automatizada donde se registra cada movimiento y acceso a los módulos del sistema.
24. Se lleva bitácora de control de perfil de súper usuario que corresponde a la administradora funcional del Sistema de Expedición de cédulas, por medio del cual tiene acceso a los diferentes módulos del Sistema y a los diferentes controles y seguimiento del proceso.

El proceso de expedición de cédulas se caracteriza por ser altamente trazable e integrado con la base de datos civil desde la captura de la solicitud cedular, el análisis de los datos y resolución del caso hasta el control de calidad y distribución de la cédula, así como todo el procedimiento de revisión de inconsistencias y aplicación del Padrón Nacional Electoral; lo que permite contar con controles rigurosos acerca de las modificaciones que se realicen a la información contenida en las bases de datos.

## **6. Principales logros alcanzados durante la gestión de conformidad con la planificación de la oficina**

Desde que asumí la gestión como Oficial Mayor Electoral y con la modernización de la expedición de la cédula de identidad que gran parte de su logro fue gracias al trabajo en equipo, asesoramiento y búsqueda de soluciones para modernizar el proceso y expedición de la cédula del Departamento Electoral; de contar con registros cedulares y de imágenes de las personas ciudadanas automatizados en el Sistema, con las expediciones de certificaciones de registros automatizados, gestiones cedulares y de traslado del domicilio electoral y el aumento considerable en la demanda de los servicios que brinda la Institución por medio del Departamento bajo mi cargo, se ha logrado:

1. Posicionamiento del Departamento Electoral como usuario principal del Sistema de Emisión de Cédula de Identidad y del proceso de expedición de cédula identidad y la generación del Padrón Nacional Electoral de conformidad con el marco jurídico.
2. Contar con la administración funcional del proceso y Sistema de Expedición de la Cédula de Identidad.
3. Con la administración del sistema, herramientas gestionadas y un enfoque oportuno y diferente al proceso se logró el control y mitigación eficiente de los riesgos.
4. Seguimiento de las gestiones pendientes del proceso y de la producción para la toma oportuna de decisiones con la finalidad de bajar el tiempo de entrega de la cédula de identidad.
5. Disminuir considerablemente el tiempo de entrega de la cédula de identidad sin menoscabar la legalidad, seguridad e integridad del proceso.
6. Levantar un Sistema de control, seguimiento y cumplimiento de las gestiones que ingresan a la Oficialía.
7. Gestionar propuestas que se materializaron en el mejoramiento, seguridad y modernización del Sistema Integrado de Expedición de Cédula.
8. Contribuir con el cumplimiento de la misión y visión institucional al mantener un padrón electoral actualizado y confiable. La seguridad idoneidad y confiabilidad de la cédula de identidad y de los registros cedulares.
9. Dotar a la Oficialía Mayor Electoral de un Manual de Procedimientos actualizado, acorde con los parámetros institucionales.
10. Promover en las personas funcionarias del Departamento y de la Oficialía un ambiente y cultura de rendición de cuentas que permitió cumplir a cabalidad los objetivos de manera eficiente y eficaz con buen uso de los recursos institucionales.
11. Cumplir en tiempo, calidad y con el uso eficiente de los recursos, con el cierre del Padrón Nacional Electoral, la elaboración de las listas provisionales y definitivas de personas electoras, así como el padrón registro con fotografía para cada una de las juntas receptoras de votos, en la realización de las elecciones presidenciales y municipales y el Referéndum 2007.
12. La actualización de todos los equipos de cómputo instalados en la Oficialía Mayor Electoral.
13. Gestionar múltiples modificaciones en los programas de cómputo utilizados en la ejecución de las tareas de la Oficialía (certificaciones, informes, análisis) orientadas al fortalecimiento de los controles.
14. Se implementa un sistema de control mediante bitácoras de seguimiento del Sistema de Expedición de Cédulas de Identidad y del proceso a partir del 30 de octubre de 2002.

15. El 25 de abril de 2003 se implementa el control de ingreso computarizado al Centro de Impresión de cédulas de identidad.
16. El 03 de noviembre de 2008 con la finalidad de fortalecer la seguridad de la cédula de identidad se incorpora en este documento las siglas del Tribunal en braille (embozado) y el número de cédula de cada persona al nivel del cuello de la fotografía del documento de identificación (indentado). (Oficio del TSE STSE-3390-2008 de 21/10/2008).
17. Creación de un respaldo en discos compactos de todas las gestiones presentadas, oficios, control de certificaciones emitidas mensuales desde el año 2010.
18. Cuentas cedulares para efectos electorales y para los efectos requerida en la demanda del cliente interno y externo.
19. En la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó la primera auditoría de calidad ISO en mayo de 2012 como plan piloto donde la Oficialía Mayor Electoral fue felicitada por no encontrarse hallazgos en los procesos auditados.
20. En la segunda auditoría de calidad ISO realizada el 24 de octubre de 2012 se reconoce a la Oficialía Mayor Electoral por los resultados excelentes en los procesos auditados como oficina estrella.
21. Con el cambio del servidor en noviembre de 2011 a un servidor con mayor robustez se logró incorporar herramientas para la labor funcional en la expedición de cédulas de identidad y herramientas para el empoderamiento en la producción de la Sección de Análisis logrando con ello eliminar las colas de pendientes y la aprobación inmediata de la gestiones de cédula de identidad.
22. A partir del empoderamiento del Departamento Electoral del Sistema y del proceso de Expedición de Cédula de Identidad, así como la utilización de herramientas como el indicador de gestión, la implementación de varios ajustes en el proceso de la administración funcional del Sistema, se han logrado metas y objetivos para la disminución del tiempos de entrega del documento de identificación en Oficinas Centrales a 3 horas aproximadamente.
23. Con el nuevo sistema de impresión industrial y los logros obtenidos en la Sección de Análisis y en el proceso de expedición de cédula de identidad se proyecta la entrega del documento de identificación escalonado hasta lograr a corto plazo su entrega inmediata.
24. A partir del 17 de enero del 2000 la tarjeta para la cédula de identidad se dotó de un número consecutivo de control en el manejo de insumos, y se ha utilizado por el Departamento Electoral como herramienta idónea en los

estudio para el Poder Judicial y la Policía Administrativa y Judicial para determinar a quién corresponde la tarjeta de identificación alterada.

## 7. Estado de los proyectos más relevantes

### Centro de Personalización de Documentos de Identificación

Esta contratación tiene por objeto la implementación del servicio de puesta en operación y sostenibilidad de un Centro de Personalización de Documentos de Identidad (CPDI) que permitirá la emisión de cédulas de identidad conforme a los requerimientos de seguridad y calidad establecidos por el Tribunal Supremo de Elecciones.

Va a incidir en cambios favorables de eficiencia, calidad y seguridad la adquisición de este nuevo sistema de impresión de cédulas de identidad y redundará en beneficios institucionales y nacionales toda vez que dotará al documento de identificación de un formato con mayor durabilidad, impresión láser, calidad de las imágenes, algunos cambios en el formato, que le brindaran seguridad así como elementos que estarán reforzando y modernizando el documento de identificación; sin dejar de lado que permitirá la entrega del documento a la persona usuaria casi de inmediato.

### Verificación automatizada de la identidad del ciudadano en la entrega a domicilio de la cédula de identidad

Mediante oficio DEL-0407-2016 se gestiona ante la Dirección General del Registro Civil la *“Verificación automatizada de la identidad del ciudadano en la entrega a domicilio de la cédula de identidad”*; proyecto que pretende aprovechar la tecnología desarrollada por el Tribunal y utilizar el código de la huella *“minutiae”* almacenado en el código de barras de la cédula de identidad contra la huella de la persona, así como la tecnología de las tabletas electrónicas y otros dispositivos portátiles para verificar la pertenencia de la cédula de identidad y por lo tanto garantizar la identidad del ciudadano que la recibe.

Este proyecto nos presenta la oportunidad de estandarizar el servicio de entrega de la cédula de identidad por medio de la huella digital, además de facilitar la identificación de la persona ciudadana que recibe el documento, el control automatizado de las entregas del documento de identificación a domicilio y sobre todo la verificación automatizada de la identidad de la persona por medio del aprovechamiento de la tecnología biométrica que posee el Sistema Integrado de

Cédula de Identidad, obteniendo la entrega de la cédula y la descarga automatizada y segura en el Sistema para que quede el registro actualizado. La Dirección General del Registro Civil remite esta propuesta a la Dirección de Estrategia Tecnológica para su atención.

### **Plan para la entrega de cédulas por Sistema en Oficinas Regionales**

Para mejorar la calidad y seguridad del servicio de entrega de cédulas que se brinda a los ciudadanos en las Oficinas Regionales, descargar automáticamente del inventario las cédulas entregadas y mantener actualizados los registros y pendientes en el sistema de expedición de cédula de identidad, se realizó un estudio de la demanda del servicio de solicitud de cédulas de identidad y la capacidad de las estaciones instaladas en las oficinas del Tribunal.

Como resultado del estudio, se demostró que 26 de las 32 Oficinas Regionales se encuentran en capacidad técnica, con el personal, la infraestructura y el equipo para realizar la entrega de las cédulas por el Sistema, utilizando las herramientas que para tal efecto se incorporaron con la modernización de las estaciones de captura y entrega desde el año 2007. En tres oficinas regionales: Heredia, Alajuela y Cartago se requiere de una estación de entrega de cédulas para cada una. En el caso de la Oficina Regional de Pococí la Oficialía Mayor Electoral mediante Oficio DEL-1846-2013, del 11 de setiembre de 2013 tramitó la adquisición de la estación de recepción y entrega. Para las regionales de Liberia y San Ramón se debe realizar la adquisición de una estación de solicitudes cedulares para la captura y entrega en cada una.

### **Automatización Servicio Cedulación Ambulante y a Domicilio**

Se solicita a la Dirección de Estrategia Tecnológica la realización de un sistema que provea de herramientas automatizadas para la captura de la información e imágenes de las solicitudes cedulares, para el servicio de cedulación ambulante y a domicilio.

Este proyecto impactará positivamente el tiempo de entrega de la cédula y disminuirá considerablemente las inconsistencias provenientes de los procesos manuales en el servicio de cedulación ambulante y a domicilio.

Por los beneficios que se van a obtener en el proceso de expedición de cédulas de identidad y en atención a la persona usuaria con un costo accesible al presupuesto institucional, toda vez que es un desarrollo interno se espera se implemente este



proyecto a corto plazo de conformidad con la línea de acción estratégica LE.1.1 del PEI.

## **Modernización del Sistema de actualización del Padrón Nacional Electoral**

**Es el relativo a la visión** de la modernización del sistema de actualización del Padrón Nacional Electoral quedó plasmada en los requerimientos levantados por los usuarios experto del Departamento para la Sección Padrón Electoral y la Sección de Análisis en el Proyecto de Modernización del Sistema Integrado de Cédula de Identidad (SICI). Es imprescindible implementar este sistema para lograr una actualización oportuna resguardando la seguridad de la generación de la lista de electores, así como de la lista de toda la persona ciudadana portadora de cédula, aspecto que no se nota en el padrón cuando se refiere a menores de edad casados o a las personas que adquirido la carta que de conformidad con la constitución política y el código electoral se ingresan en la lista de electores un año de retira la **carta que los acredita como costarricenses.**

## **Utilización de equipo de consulados para gestiones de cédula de identidad**

Se realiza una propuesta para implementar un Convenio para la utilización de las estaciones de Migración y Extranjería instaladas en los Consulados de Costa Rica para la captura de solicitudes de cédula de identidad. Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos en el extranjero. Se propone proveer a los consulados de una aplicación en línea, aprovechando la infraestructura instalada por Migración y Extranjería, que permita realizar la captura de una solicitud de cédula de identidad con biométricos digitales, en línea con el Sistema de cédulas. Además, se utilizarían dispositivos para la fotografía, firma y huella digital muy similares a los utilizados por el Sistema de Cédula, garantizando así la calidad de los datos ingresados en el sistema y mejorando así la comparación de huellas.

Finalmente, la captura en línea de la solicitud permitirá disminuir el tiempo de entrega del documento de identidad receptado en los consulados de Costa Rica en el exterior; toda vez que se eliminaría el proceso manual de captura de los datos por medio de la unidad de escáner de Solicitudes Cedulares.

## **Sistema para control de documentos**

La Oficialía Mayor Electoral dispone de un sistema desarrollado por funcionario propio del Despacho para el control de documentos denominado ControlDEL que permite registrar, controlar y brindar seguimiento al flujo de documentos y gestiones de los ciudadanos, que ha venido a permitir los controles, seguimientos y auditorías de la labor y los productos que se confeccionan para el servicio que se brinda, encontrándose entre sus principales funcionalidades:

1. Trámite de cédulas entre consulados y Sede Central.
2. Certificaciones de cuenta cédular enviadas a oficinas regionales y ventanilla.
3. Traslados de cédulas a oficinas regionales, defunciones y extraviadas.
4. Copia a familiares del registro fotográfico de difuntos.
5. Libros para entrega de cédulas a domicilio.
6. Mandamientos del Poder Judicial.

Se solicitó a la Dirección de Estrategia Tecnológica la implementación de los requerimientos que se le expone para desarrollar este sistema en una plataforma propia de la Institución.

## **Utilización del reconocimiento facial para validar la identidad del ciudadano durante la realización del Traslado Electoral en el portal electrónico (Página Web) del Tribunal Supremo de Elecciones**

Mediante oficio DEL-1064-2016 se gestiona ante la Dirección General del Registro Civil la “Utilización del reconocimiento facial para validar la identidad del ciudadano durante la realización del Traslado Electoral en el portal electrónico (Página Web) del Tribunal Supremo de Elecciones”; proyecto que pretende aprovechar las nuevas tecnologías desarrolladas para reconocimiento facial y la infraestructura tecnológica de la institución para fortalecer el Traslado Electoral por medio del Portal Electrónico del Tribunal Supremo de Elecciones, usando el reconocimiento facial para validar la identidad de los ciudadanos y mantener este proceso idóneo, seguro y confiable.

## **8. En materia de Administración funcional del Sistema de Expedición de Cédula de Identidad**

La administración funcional del Sistema Integrado de Cédula de Identidad es una figura relevante e indispensable en el proceso y Sistema de expedición de la cédula de identidad.



Con las nuevas herramientas adquiridas para esta figura del proceso y sistema de expedición de cédula ha sido posible empoderarse el Departamento Electoral del proceso, buscar mejoras, mitigar riesgos, perfeccionar procedimientos, innovar siempre en busca de la excelencia en el servicio y de un producto seguro, confiable e idóneo.

Por las actividades que se llevan a cabo, los seguimientos, el asesoramiento ha sido necesario fortalecer la administración funcional con una persona que coadyuve en la labor con tareas de asistencia, asistencia que permite que la administradora abarque todo el proceso en la sede central como en las oficinas regionales, lográndose de forma oportuna tomar las medidas funcionales y administrativas correspondientes.

Por su medio se administra el Sistema, lo que ha permitido llevar el control de los perfiles de acceso, el resguardo y control del acceso a los datos privados de las personas; se realiza de forma automatizada los seguimientos, coordinación y control del proceso de expedición de cédula de identidad, se gestionan mejoras y las herramientas que se consideran imprescindibles para la eficiencia y eficacia en el proceso y el logro de los objetivos.

Se brinda un asesoramiento oportuno a las personas usuarias del Sistema tanto de Sede Central como de Oficinas Regionales; el control y solución de las inconsistencias que se presenten en el Sistema y se toman las medidas administrativas pertinentes de forma oportuna y eficiente, lo que permite un Sistema y un proceso seguro e idóneo.

Con la administración se ha logrado minimizar riesgos en el proceso, llevar el control de la producción por persona y en cada parte del proceso, permitiendo la toma de decisiones oportunas, el manejo adecuado y eficaz de los acumulados y bajar considerablemente el tiempo de entrega de la cédula de identidad.

De igual manera, levantar requerimientos para toda actualización del Sistema o módulos de éste; desarrollar escenarios de pruebas funcionales, liderar las mismas en todo proyecto y tomar decisiones para mejorar continuamente, eficienciar los servicios, innovar y resguardar la excelencia.

La ejecución de indicadores de gestión del proceso de expedición de cédulas y la toma de decisiones a través de esta herramienta, ha permitido mejorar sustancialmente el proceso y aumentar la satisfacción del usuario final.

Dentro de las mejoras que se han solicitado por medio de la gestión de la administración funcional y el aporte de los usuarios expertos relevantes para el mejoramiento del proceso de expedición de cédulas, se encuentran:

- Brindar los permisos directamente en el SICI, para la opción de exportación de imágenes para el servicio de “Entrega de fotografías digitales”.
- Generar los reportes de huellas de los ciudadanos costarricenses, que se brindan a las entidades judiciales. Estos archivos anteriormente se solicitaban al DTIC.
- Agregar funcionalidades para uso de usuarios internos con capacidades especiales.
- Nuevas validaciones para facilitar el análisis de las gestiones cedulares.
- Comunicación directa entre los sistemas SICI y SINCE.
- Comparación directa contra los datos de los registros de la Tarjeta de Identificación de Menores.
- Generación de nuevos reportes de control del Sistema.
- Implementación de un nuevo trámite para personas amparadas bajo la ley 7600 que permitió reducir los tiempos de entrega a esta población.
- Funcionalidad que permita registrar la razón de gestión del documento de identidad desde la captura.
- Incluir como opción de revocatoria el criterio "ADOPCION"
- Marcar los archivos visibles en seguimiento de las personas fallecidas para que SICI conste esta condición.
- Nueva funcionalidad para ejercer mayor control sobre los casos de posibles suplantaciones por medio de alertas y mayor comunicación entre los módulos del Sistema.
- En agosto de 2015 se eliminó el trámite preferencial por la disminución del tiempo de entrega de la cédula de identidad a tres horas.

## **9. Administración de recursos financieros asignados durante la gestión a la unidad:**

Durante el ejercicio de mis funciones como Oficial Mayor del Departamento Electoral del Registro Civil y, por la naturaleza administrativa de esta unidad, no tuve a cargo la administración de recursos financieros.

## 10. Sugerencias para la buena marcha de la Oficialía Mayor Electoral y del Departamento Electoral asuntos estratégicos y relevantes

Respecto al Departamento Electoral, considero importante acotar que si bien es cierto en el año 1998 con la modernización del Sistema de Expedición de Cédula de Identidad que llevó a una nueva estructuración del Departamento Electoral de conformidad con el nuevo proceso, con la implementación de tecnología en el mismo y la digitalización de las imágenes, el registro digital y automatizado de los datos e imágenes; que permitió pasar de un sistema manual, artesanal donde el cotejo de la identidad de la persona ciudadana y el estudio de los datos demográficos se debían llevar a cabo desplazándose a los diferentes archivos físicos para consultar los datos registrados de cada persona que gestionaba la cédula de identidad, a un sistema biométrico con consulta de los datos de forma automatizada donde solo en casos complejos se debe acudir a los registros físicos; con la globalización, el desarrollo de la tecnología y la necesidad de aumentar controles para resguardar la seguridad y lograr que el documento de identificación siga siendo seguro e idóneo, es relevante e indispensable en la actualidad, como se ha indicado en los diferentes estudios y levantamientos de requerimientos por los usuarios expertos del Departamento Electoral, invertir en el cambio a un sistema biométrico decadactilar, más moderno, seguro e idóneo toda vez que llena las expectativas técnicas y funcionales, al innovar y actualizar un proceso con tecnología para resguardar la seguridad, idoneidad y confiabilidad de la cédula de identidad.

Como se ha venido señalando en estudios y reuniones sostenidas al respecto, estamos en el momento oportuno para que el Departamento Electoral sea institucionalmente el encargado de la identificación de las personas, sea mayores o menores de edad, con un sistema biométrico decadactilar como se ha señalado, lo que permitirá no solo la entrega de los documentos de forma inmediata sino que también la estructuración del Departamento, según las necesidades del negocio diario, del servicio que brindamos, de la innovación y la mejora continua, sin dejar en ningún momento de lado la seguridad registral y la legalidad del proceso que con tanto esfuerzo, mística, empeño, dedicación y convicción de su importancia ha venido a posicionar a estos organismos electorales en un alto grado de confiabilidad, seguridad y excelencia.

Con un Sistema de Expedición de Cédula de Identidad basada en una biometría decadactilar, sin quebrantar el marco de legalidad, se podrá dictar resoluciones de forma automatizada con la seguridad y certeza de la verificación automatizada de la identidad de las personas que gestionan el documento.

Es relevante asignar al Departamento Electoral de nuevo la sala de reuniones. Indispensable para las funciones sustantivas, actividades funcionales y operativas

que lleva a cabo el Departamento Electoral bajo su cargo; los seguimientos y coordinaciones que se debe dar en el Departamento Electoral entre las jefaturas, reuniones y sesiones de trabajo del equipo experto a fin de lograr mejoras, elaborar pruebas y rendir informes.

Ejecutar y poner en práctica los proyectos de Recepción automatizada de las gestiones de cédula en los consulados, por servicio ambulante y a domicilio; que las Oficinas regionales según el estudio y propuesta de la Oficialía, excluyan cédulas entregadas por dispositivos de huellas.

Es relevante la reclasificación de puestos acorde con la ejecución de las tareas y de la profesionalidad. Se han gestionado reclasificaciones por las funciones complejas y sustantivas que ejecutan, las responsabilidades que conlleva la ejecución de las tareas sin resultados positivos hasta el momento.

El puesto de Administración Funcional del Sistema de Cédula de identidad no obstante realiza y ejecuta funciones con responsabilidades mayores a las de los puestos o plazas de Profesional Ejecutor 3, no ha sido posible nivelarla con éstos; lo que incide en un riesgo por cambio del titular después de adquirir los conocimientos y experticia exigida para asumir tareas en otras dependencias con una plaza de mayor calificación, sin las responsabilidades y exigencias del puesto de administrador funcional del sistema y del proceso de expedición de cédula de identidad y el asesoramiento en materia de tecnologías y funcionales del proceso.

Mantener la persona con funciones asistenciales a la administración funcional del sistema con la finalidad de brindar continuidad a los logros obtenidos que han permitido un impacto relevante en la expedición de cédula de identidad con un proceso eficiente y eficaz por medio de esta administración.

## **11. Observaciones respecto a otros asuntos**

No hay observaciones relevantes de otros aspectos diferentes a los indicados en este informe.

## **12. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado la Contraloría General de la República.**

Durante mi gestión la Contraloría General de la República no formuló ninguna disposición para el Departamento Electoral o recomendación que debiera ejecutar.

**13. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo.**

Durante mi gestión ningún otro órgano de control externo formuló ninguna disposición o recomendación para el Departamento bajo mi cargo.

**14. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión hubiera formulado la Auditoría Interna.**

Al momento de mi retiro, no existen disposiciones de entes fiscalizadores sin atender.

Se atendieron con éxito los siguientes informes de control interno generados por la Auditoría Interna:

**1- IES-01/2013. Estado concluido.**

De conformidad con lo expuesto en el informe de Auditoría Interna IES-01/2013 denominado *“Informe sobre Estudio Especial del Proceso de Solicitud de Cédula de Identidad mediante las Bases de Datos de los Sistemas SINCE y SICI”*; se procedió con la colaboración de la administradora funcional del SICI a rendir el informe en conjunto con el Oficial Mayor Civil y tomar las medidas correspondientes.

**2- ICI-007-2014. Se encuentra en estado concluido.**

De conformidad con el Informe de Control Interno n° ICI-07-2014 de la Auditoría Interna, referente al servicio de cedula ambulante; se procedió a rendir informe y tomar las medidas correspondientes en cuanto a las recomendaciones a esta Oficialía Mayor Electoral.

**3- ICI-010-2014. Se encuentra en estado concluido.**

De conformidad con el Informe de Control Interno N° ICI-10-2014 de la Auditoría Interna, referente a la verificación de los procesos de emisión de cédula de identidad en Oficinas Regionales, en comparación con los procesos que se ejecutan en las Oficinas Centrales; se procedió a rendir informe en conjunto con la oficina de Coordinación de Servicios Regionales, en cuanto a la unificación de los procedimientos de “Solicitud de Cédula de Identidad Primera Vez, Duplicado y Traslado Electoral” y el de “Entrega de cédulas”.

## **15. Entrega formal de activos.**

Se hace entrega formal de todos los activos de la Oficialía Mayor Electoral mediante acta anexa en cumplimiento con lo estipulado en el artículo 6 de las directrices que deben observar los funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones al presentar el informe final de su gestión.



## Anexos.

Reconocimientos otorgados durante la participación activa en la comisión de valores del TSE



39  
“Al dar a las personas el poder de compartir, hemos hecho del mundo un lugar más transparente” Mark Zuckerberg

