



Informe final de gestión

Randall Cordero Sandí

**Departamento de Comunicaciones y Relaciones
Públicas**

Marzo, 2017



CONTENIDOS

1. Presentación	3
2. Resultados de la gestión	5
2.1. Referencia sobre la labor sustantiva del DCRP	5
2.1.1. Descripción del departamento	6
2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura	8
2.2. Cambios en el entorno durante el periodo de gestión	15
2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno	15
2.4. Principales logros alcanzados	15
2.4.1. Propios del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas..	15
2.4.2. Como parte de comisiones.....	18
2.4.3. En grupos de trabajo o de apoyo	18
2.4.4. Acciones estratégicas del PEI 2014-2018	18
2.5.5. Otras actividades relacionadas con el puesto	21
2.5. Administración de recursos financieros	23
2.6. Pendientes	23
2.7. Sugerencias que se aportan	28
3. Observaciones.....	28
4. Anexos	30



1. PRESENTACIÓN

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas (DCRP) del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) es una dependencia administrativa de la Secretaría General del TSE (STSE) y fue creado por acuerdo del Tribunal en la sesión ordinaria n.º 25-2015, celebrada el 17 de marzo del 2015 y comunicado vía oficio STSE-0473-2015 del mismo día. El acuerdo acoge las recomendaciones del informe de estudio administrativo “Análisis de Gestión - Comunicación Institucional”, realizado por la Dirección Ejecutiva del TSE, que en su punto uno sugieren la creación de esta dependencia.

El nombramiento de este servidor como Jefe del DCRP se produjo el 30 de junio del 2015, por acuerdo del TSE adoptado en la sesión ordinaria n.º 55-2015 y comunicado en oficio STSE-1116-2015, ambos de ese día. Por recomendación de los señores Erick Guzmán Vargas, Secretario General del TSE, y Francisco Rodríguez, Director Ejecutivo, se me nombra para iniciar el 1.º de agosto del 2015 las labores aprobadas en la mencionada sesión ordinaria n.º 25-2015.

Como informa el oficio STSE-1116-2015, la jefatura del DCRP es un puesto de confianza. El reglamento de este tipo de puestos, publicado vía decreto n.º 10-2006 en La Gaceta #174 del 11 de setiembre del 2006, expresa que se trata de puestos subordinados directamente y a disposición de los magistrados del TSE, son de libre nombramiento y remoción por parte del Tribunal y están exentos del trámite de concurso. Otras características de este tipo de nombramientos están en el mismo decreto.



El periodo que cubre este informe final de gestión parte entonces del 3 de agosto del 2015 (primer día hábil de labores de este servidor) y culmina el 7 de marzo del 2017, último día laborado, habida presentación de la renuncia ante la Presidencia y la Secretaría del TSE el 8 de febrero y conocida por el Tribunal el 14 de febrero del mismo año (oficio STSE-0288-2017).

El informe responde al requisito que señala el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, sobre la obligación de las jefaturas de presentar este documento para rendir cuentas sobre resultados relevantes de su gestión, el estado de las principales actividades propias del cargo y el manejo de recursos. Cumple con las indicaciones y el formato sugerido en el oficio RH-0684-2017, recibido en el DCRP el 22 de febrero del 2017.

Randall Cordero Sandí



2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

2.1. Referencia sobre la labor sustantiva del DCRP

Puntualmente, el informe de la Dirección Ejecutiva “Análisis de Gestión - Comunicación Institucional” recomienda lo siguiente:

“Crear (...) dependencia con rango de departamento (...) encargada de planificar, formular, coordinar, ejecutar y evaluar acciones en materia de comunicación en los diferentes ámbitos de intervención del Tribunal Supremo de Elecciones”.

El DCRP, creado para cumplir esas tareas, agrupó por recomendación del mismo informe varias unidades ya existentes en el TSE, las cuales tenían funciones de comunicación.

La versión 1 del Manual de Procedimientos del DCRP vigente hasta la fecha, contiene el marco filosófico del departamento, que contextualiza las tareas de este departamento con el propio marco filosófico del TSE. El manual también hace una descripción de las tareas primordiales del DCRP y su jefatura.

A la fecha (marzo del 2017), diversos funcionarios del DCRP ejercen como encargados de los programas electorales de Prensa, Protocolo, Observadores internacionales y Publicidad.



2.1.1. Descripción del departamento

Objetivo misional

Conducir los procesos de comunicación institucional mediante la realización de acciones en esta materia, para la construcción y divulgación de productos y mensajes estratégicos.

Objetivos ordinarios

Liderar los procesos de comunicación organizacional del TSE a partir del diagnóstico y la adecuada atención de las necesidades y las oportunidades institucionales en esta materia, para construir y divulgar productos y mensajes estratégicos de la organización.

Gestionar las relaciones estratégicas del TSE con interlocutores externos, con base en el contacto oportuno con los medios de comunicación y la prestación de servicios protocolares y ceremoniales de alto nivel, para asegurar la efectividad y la consolidación de dichas relaciones.

Difundir la información estratégica del TSE mediante productos audiovisuales y digitales innovadores, para satisfacer en forma multimedia las necesidades de los públicos de la organización.

Misión

Dirigir las acciones estratégicas de comunicación integral y de protocolo del Tribunal Supremo de Elecciones, en apoyo al cumplimiento y la divulgación de las funciones institucionales.



Visión

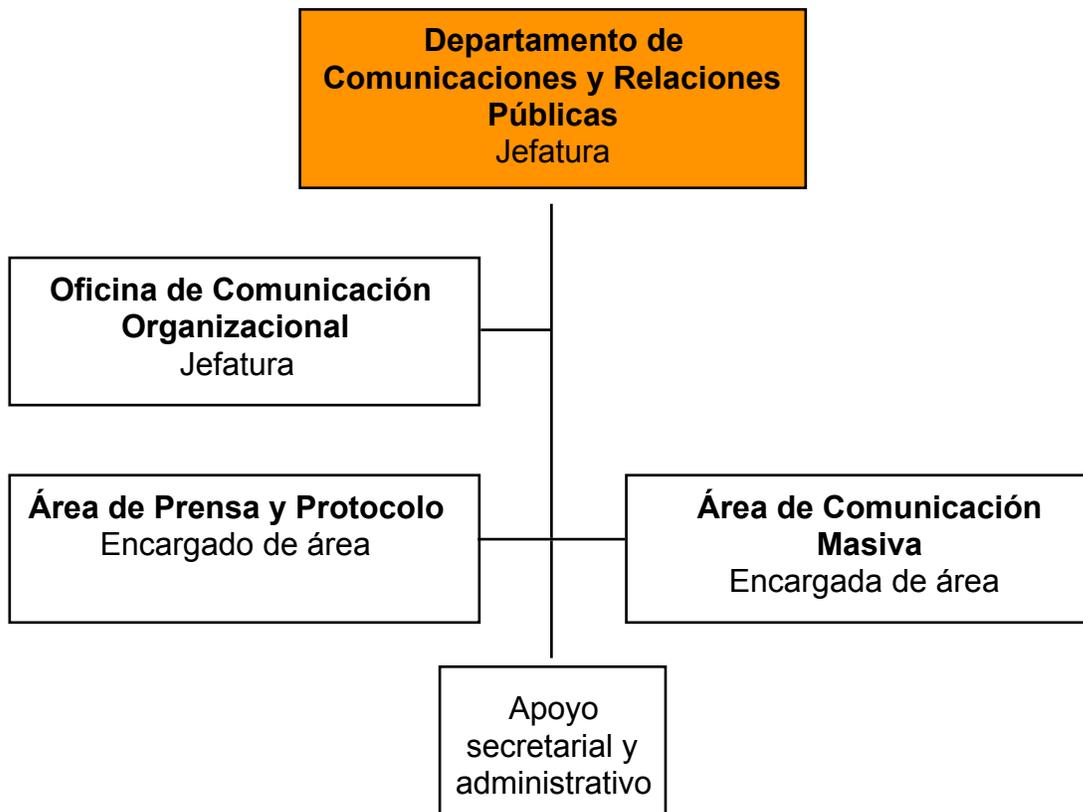
Ser un departamento líder en la comunicación institucional en el sector público y un referente de divulgación para otros organismos electorales.

Marco Jurídico

En términos generales, las funciones del DCRP se guían por lo expuesto en la Constitución Política, la Ley Orgánica del TSE y el Registro Civil, el Código Electoral, la Ley General de la Administración Pública, la Ley General de Control Interno, la Ley de Contratación Administrativa y la Ley de Radio, así como por los reglamentos respectivos, entre otras normas jurídicas.

En particular, son de acatamiento obligatorio los acuerdos y demás disposiciones del TSE y el Consejo de Directores Institucional (CDIR), así como las directrices propias de su materia giradas por las direcciones del TSE.

Estructura interna



2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura

Naturaleza del trabajo

Planeación, dirección, coordinación y supervisión de labores profesionales, técnicas y administrativas de gran dificultad en el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.



Tareas

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la gestión de las acciones en materia de comunicación, en los diferentes ámbitos de intervención del Tribunal Supremo de Elecciones, con el fin de asegurarse el logro de los objetivos institucionales que en materia de comunicación se hayan establecido.

Dirigir, coordinar y supervisar al personal profesional, técnico y administrativo del departamento a su cargo, por lo que es responsable del eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

Ejecutar y cuando corresponda, rediseñar, modificar o mejorar el Plan General de Comunicación y las demás intervenciones en esta materia que se hayan generado institucionalmente con el fin de planificar, diagnosticar y aplicar medidas concretas de comunicación a nivel interno y externo.

Implementar un informe mensual de labores que permita el monitoreo, medición y evaluación del proceso de comunicación institucional, con el propósito de visualizar que las acciones ejecutadas para la consecución de los objetivos se encaminen adecuadamente.

Implementar un registro de datos correspondientes a las principales actividades del proceso de comunicación que funcione tanto como herramienta de consulta como de medición y seguimiento para la mejora continua.

Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades o acciones diseñadas para la ejecución de las líneas de acción estratégicas que en materia de comunicación institucional



le corresponda con el fin de fortalecer la estrategia de comunicación institucional en los ámbitos interno y externo.

Elaborar y actualizar la Política de Comunicación del TSE, como instrumento que oriente el alcance y los contenidos de las acciones en materia de comunicación institucional, y llevar control de su cumplimiento.

Explorar, de manera constante, la incursión en nuevas áreas de la comunicación institucional.

Requerir de las jefaturas la información necesaria para el ámbito de su gestión y participar en reuniones externas, seminarios y otras actividades similares que le asigne el Tribunal, para contar con los insumos necesarios que permitan la coordinación de actividades, mejorar métodos y procedimientos de comunicación, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores de comunicación institucional y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Mantener controles sobre los diferentes trabajos y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, las fechas y los plazos establecidos, con el fin de asegurarse el logro de los objetivos institucionales que en materia de comunicación se hayan establecido a través de dichos trabajos.

Supervisar el diseño y el desarrollo de la producción de material audiovisual

Planificar, ejecutar, supervisar y evaluar acciones de comunicación y campañas de difusión masiva dirigidas a públicos internos y externos.



Asegurar la adecuada fiscalización de la pauta publicitaria colocada en medios de comunicación.

Coordinar las acciones para la gestión de medios, la colocación de la pauta publicitaria institucional y su seguimiento.

Identificar y actualizar los procedimientos de trabajo, realizar el análisis de racionalidad y valoración del riesgo.

Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.

Instruir a las personas colaboradoras sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.

Realizar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) en forma conjunta con el personal para determinar las necesidades del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

Contribuir en la custodia de los activos y los documentos asignados al departamento y velar por el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.

Redactar y revisar diversos documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

Atender y resolver consultas personal y telefónicamente que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.



Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.

Rendir informe de fin de gestión a las instancias respectivas según lo dispuesto en la normativa vigente.

Realizar las labores administrativas que se derivan de su función.

Ejecutar otras tareas propias del puesto.

Condiciones organizacionales

Supervisión recibida: Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes o informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

Supervisión ejercida: Le corresponde planear, dirigir, coordinar y supervisar el trabajo a personal profesional, técnico y administrativo, por lo que es responsable del eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.



Responsabilidad: La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada para planear, coordinar, dirigir y supervisar actividades de la unidad administrativa a cargo.

La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución y público en general tanto a nivel interno como externo, las cuales deben ser atendidas con cortesía y discreción.

Es responsable por el adecuado empleo y mantenimiento del equipo y los materiales que se le han asignado a la dependencia a su cargo para el cumplimiento de las actividades.

Condiciones de trabajo: Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. Le puede corresponder fungir como órgano fiscalizador de la adquisición de bienes o servicios, cuando la administración le designe. Trasládarse a diferentes lugares dentro y fuera del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

Consecuencia del error: Los errores cometidos pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, pérdidas económicas, materiales o atrasos en la entrega de un producto o servicio. Distorsiones en la imagen de la institución, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

Características especiales: Actitud para observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato para relacionarse



con jefaturas, personal de la institución y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica. Excelente presentación personal, acorde con la naturaleza de las funciones que realiza.

Habilidad para el trabajo en equipo, manejo de la información y la documentación, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, estructurar y planear su trabajo, tomar decisiones. Para comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas, controlar y dirigir el trabajo de otros. Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias, influenciar positivamente sobre las acciones de otras personas.

Conocimiento del idioma inglés, del marco filosófico institucional (misión, visión y valores), de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

Requisitos

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Colectiva, Relaciones Públicas, Publicidad o Periodismo.



Siete años de experiencia, de los cuales tres años deben ser en la ejecución de labores profesionales relacionadas con el puesto, dos años en supervisión de personal y dos años en supervisión de labores profesionales relacionadas con el puesto.

Incorporación al colegio profesional respectivo.

Capacitación

Gerencia general, análisis de medios, comunicación digital, organizacional y política; gerencia de proyectos en materia de comunicación, normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto, paquetes computacionales, publicidad, periodismo, relaciones públicas y humanas, idioma inglés.

2.2. Cambios en el entorno durante el periodo de gestión

En el periodo agosto 2015 - marzo 2017 no se advirtieron cambios en el ordenamiento jurídico que afectaran el quehacer del DCRP.

2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno

Los resultados se encuentran en los anexos de este informe.

2.4. Principales logros alcanzados

2.4.1. Propios del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Gestión de las relaciones del TSE con los medios de comunicación

En el 2016 (último periodo completo de gestión) se tramitaron 840 consultas periodísticas, cuyos temas principales se relacionaron con elecciones municipales, solicitudes de referéndum, cancelaciones de credenciales, estadísticas civiles, deuda política,



formato actual de la cédula y emisión de certificaciones digitales. Destacó la realización de conferencias de prensa semanales en enero y tres el propio día de las Elecciones Municipales, así como la correspondiente al encuentro de Presidentes de los Supremos Poderes de la República de marzo de ese año.

Divulgación de información actual y estratégica

Se distribuyeron 114 comunicados de prensa, cuyos temas más destacados fueron algunos de los mencionados en el apartado anterior, así como otros servicios digitales del TSE y la participación institucional en el proyecto Chiriticos.

En el 2016 se produjeron cinco ediciones impresas del periódico El Elector, tras lo cual se transformó en boletín digital, con cuatro ediciones más, para nueve ediciones de El Elector en total.

Coordinación protocolaria y gestión de viajes oficiales

Entre las principales actividades realizadas en el 2016 se cuentan la Sesión Solemne del 7 de febrero, día de las Elecciones Municipales; la entrega de credenciales a las autoridades municipales electas, efectuada el 15 de marzo; y el acto inaugural de la Semana de la Democracia, al que asistieron los Presidentes de los Supremos Poderes de la República y el Alcalde de San José, el 7 de noviembre. En cuanto a los viajes oficiales de funcionarios del TSE, el DCRP tramitó 40 en el 2016



Producción audiovisual y digital

En el 2016 se produjeron casi 60 videos y transmisiones web sobre los temas que más ocuparon la agenda del TSE, como la preparación de las Elecciones Municipales, la motivación al voto, las elecciones estudiantiles, la creación de la Sección Especializada, el proyecto Chiriticos y la emisión del formato moderno de la cédula de identidad, entre otros. Todas estas producción están disponibles en el canal del TSE en YouTube y fueron publicadas en los perfiles y las cuentas institucionales en Facebook y Twitter.

Gestión de la presencia del TSE en Internet y redes sociales

Los contenidos del sitio del TSE en Internet se actualizaron constantemente, por petición de las dependencias del Tribunal o como parte de las tareas ordinarias del DCRP. Entre las mejoras técnicas realizadas, la principal es que se le dotó de *responsividad*, es decir, su navegación se hizo apta para dispositivos móviles en la mayoría de las páginas (con la excepción de los servicios en línea del Registro Civil).

El intercambio mediante redes sociales entre el TSE y sus públicos fue muy activo. En el 2016 el perfil en Facebook superó los 76.500 seguidores (más de 10.000 por encima del cierre del año anterior) y la cuenta en Twitter creció a más de 52.000 seguidores (crecimiento de más de 2.000, con relación al 2015). En Instagram y YouTube también aumentó la cantidad de suscriptores.

En total, ese año, en las redes sociales se atendieron 2.499 consultas de usuarios.



2.4.2. Como parte de comisiones

No procede.

2.4.3. En grupos de trabajo o de apoyo

Un funcionario del DCRP funge como responsable de divulgación en el Comité Central de Emergencias del TSE. A la fecha, ese enlace es el Encargado de Prensa y Protocolo del departamento.

En el 2016 el principal apoyo brindado se relacionó con la divulgación de acciones para disminuir, en el ámbito institucional, el riesgo de infecciones como dengue y zika. En el 2015 se colaboró para divulgar varios simulacros de evacuación.

2.4.4. Acciones estratégicas del PEI 2014-2018

En el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014-2018, las siguientes líneas de acción se encuentran dentro del eje *Comunicación y Proyección Institucional*, enmarcadas en el objetivo *Fortalecer la estrategia de comunicación institucional en los ámbitos interno y externo, con el propósito de divulgar los servicios que brinda, sus competencias y otros temas de interés*. La línea 2.1 es responsabilidad completa del DCRP y la 2.3 es compartida entre el DCRP y el Instituto de Formación y Estudios en Democracia (IFED).

Línea de Acción Estratégica 2.1

Realizar un plan para comunicar los servicios, competencias y otros temas del interés del TSE

Consta de tres indicadores:



1. Plan general de comunicación realizado
2. Porcentaje de eventos de comunicación realizados (n=X)
3. Porcentaje de eventos de capacitación a periodistas realizados (n=48).

Del indicador 1 no se solicitaron ni plantearon avances en los años posteriores a la realización del plan (2014), mientras que para los indicadores 2 y 3 se plantearon ajustes a la Dirección Ejecutiva y el CDIR, mediante el Área de Planificación Institucional y el Equipo PEI (como consta en oficio DCRP-059-2016, del 11 de noviembre del 2016).

Por considerarse impreciso el indicador 2, en cuanto a su concepto y resultado esperado, se propuso realizar campañas de comunicación, 16 para el 2016. Para el indicador 3 se propuso considerar como capacitaciones la atención de consultas periodísticas de temas especializados en aquellos casos en que sean repetitivas, provengan de medios de comunicación diferentes y demuestren la necesidad de formación e información por parte de los periodistas.

Campañas de comunicación

En el 2016, el DCRP ejecutó 23 campañas de comunicación que procuraron brindar a los públicos meta del TSE la información más completa posible sobre el quehacer institucional. Las campañas, en las que se mezcla el uso de recursos de comunicación para abordar temas desde diversos formatos y canales de comunicación, se hicieron por ejemplo para informar sobre las elecciones municipales 2018, la creación de la Sección Especializada del TSE, el proyecto Chiriticos y el lanzamiento del formato actual de la cédula de identidad.



Capacitaciones a periodistas

Bajo la medición propuesta, en el 2016 se realizaron 21 capacitaciones (meta original: 20; meta propuesta 12) que trataron, entre otros temas, sobre Elecciones Municipales, Sección Especializada, solicitudes de referéndum, formato moderno de la cédula y el sistema electoral estadounidense. La metodología utilizada para estas capacitaciones fue canalizar los acercamientos uno a uno entre los periodistas y los voceros del TSE, asegurándose de que se brindara respuesta amplia a la consulta, o bien explicar el tema mediante ConécTSE con la presencia de expertos del TSE o externos.

Línea de acción estratégica 2.3

Propiciar espacios permanentes en medios de comunicación

Se incluyen solo los indicadores correspondientes al DCRP:

1. Porcentaje de artículos de opinión publicados (n=100)
2. Espacio permanente en medio de comunicación radial

Sobre el indicador 1, el PEI contempla 20 artículos al año, pero se propuso un máximo de 16 para el 2016, pues la apertura de los medios para la publicación de estos textos varía según se atravesase un periodo electoral o no, quién es el autor, cuál la periodicidad de solicitudes de publicación y cuáles es su audiencia, entre otros factores.

Para el indicador 2 se propuso llegar a 49 emisiones de ConécTSE al año, pero el principal logro fue el de asegurar el espacio para las transmisiones en Radio Universidad de Costa Rica hasta agosto del 2017 (como se expresa en acuerdo del TSE tomado en sesión



ordinaria n.º 47-2016, del 26 de mayo del 2016) y encaminar las negociaciones para ampliar el plazo un año más (según consta en el oficio DCRP-021-2017, enviado a la directora de Radioemisoras UCR el 6 de marzo del 2017).

Artículos de opinión

Se publicaron 16 artículos de opinión en el 2016.

Emisiones de ConéctSE

Se realizaron 47 emisiones en el 2016. El programa se emite los viernes de 8 a 9 a. m. por Radio Universidad de Costa Rica (96.7 FM).

2.5.5. Otras actividades relacionadas con el puesto

En este punto se pueden destacar logros relacionados con la comunicación y otro de tipo administrativo.

En primer lugar, corresponde señalar el acompañamiento efectivo, preciso y continuo que brindaron los profesionales del DCRP, por sus funciones ordinarias o como parte de los programas electorales asignados, a la organización de las Elecciones Municipales 2016, bien desde la preparación de materiales gráficos y audiovisuales necesarios para ejercer el voto o mediante la cobertura informativa y las gestiones ante los medios de comunicación antes, durante y después de los comicios. Se destaca también la logística protocolaria correspondiente.

En el rubro de comunicación también vale mencionar como logro del periodo la propuesta de diseño gráfico y la estrategia de sensibilización y divulgación que acompañaron



el lanzamiento del formato actual de la cédula de identidad. El diseño de la cédula previamente aprobado por el CDIR luego tuvo ajustes atribuidos a necesidades técnicas de la impresión (por lo tanto no dependieron del DCRP), mientras que la estrategia recomendó y ejecutó lo siguiente:

- Charlas informativas a grupos de usuarios especializados (notarios y encargados de seguridad bancaria, entre otros). Fueron realizadas por el IFED en febrero del 2017.
- Producción de videos, volantes, afiches y folletos.
- Envío de comunicados y gestión de prensa.
- Publicación en redes sociales y la web institucional de las principales características del formato actual de la cédula.
- Emisión de un capítulo de ConécTSE sobre este tema.

En el área administrativa destaca la elaboración y la entrada en vigencia (con la aprobación de la STSE) de la versión 1 del Manual de Procedimientos del DCRP, un avance que facilitará la consolidación orgánica del departamento.



2.5. Administración de recursos financieros

Al 3 de marzo del 2017, estos son los recursos financieros cuya administración está vigente en la jefatura del DCRP:

Número de compra	Nombre de la adquisición	Monto (colones)	Administradores de contrato
4011520948	Adquirir materiales plásticos	6.984.602,95	Richard Poveda Tito José Alvarado Randall Cordero William Montero
4011520952	Contratar servicio de pauta informativa en web	6.000.000,00	Randall Cordero Luis Alberto Monge
4011520953	Materiales eléctricos	6.817.608,90	Ana Yanci Gutiérrez Tito José Alvarado Randall Cordero William Montero
4011520983	Adquirir útiles y materiales de oficina	1.582.049,22	Ricardo Carías Gustavo Fitoria Tito José Alvarado Randall Cordero William Montero
4011520995	Contratar publicación (aviso de remate de vehículos)	857.995,00	Randall Cordero
4011521055	Materiales de oficina	3.054.154,00	Randall Cordero William Montero
4011521060	Adquirir sellos de hule	424.500,00	Randall Cordero

Nota: En los casos con más de un administrador de contrato, la jefatura del DCRP no administra todo el monto consignado, sino únicamente lo correspondiente al recurso asignado al Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

2.6. Pendientes

Contratación de empresa de comunicación para campaña elecciones 2018

Al 7 de marzo del 2017, el proceso de contratación de la empresa que se encargará de la producción de la campaña informativa y motivacional del TSE para las elecciones 2018



se encontraba en **fase de recepción de ofertas** en el portal del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

El 6 de marzo, la Proveduría del TSE publicó en esa plataforma electrónica la versión más reciente de los documentos que acompañan el cartel de licitación, número 2017LA-000003-0012300001.

Los documentos complementarios al cartel son los siguientes:

- **Resumen de modificaciones técnicas:** recopila los cambios que se solicitaron a la primera versión del cartel, cuya publicación en SICOP fue el 27 de enero del 2017.
- **Detalle de modificación Técnica:** incorpora las modificaciones solicitadas por el DCRP a las especificaciones técnicas de la primera versión del cartel.
- **Resolución al recurso de objeción:** En la resolución n.º 020-R-2017, la Dirección Ejecutiva del TSE declaró con lugar la objeción presentada a la primera versión del cartel. Esto provocó modificaciones en los requisitos de admisibilidad.
- **Resumen de aclaraciones y consultas:** recopila las respuestas relacionadas con comunicación (no así las de contratación administrativa) de las consultas que eventuales oferentes enviaron a la primera versión del cartel.



- **Especificaciones y Generalidades Modificado:** incorpora las modificaciones solicitadas por el DCRP y la Proveduría del TSE, así como lo ordenado en la resolución de la Dirección Ejecutiva, al documento que explica las condiciones y otros detalles de la contratación.

Se aclara que al 7 de marzo del 2017, la versión más reciente del cartel de licitación no ha sido actualizada por la Proveduría del TSE en la plataforma SICOP (los documentos complementarios sí, el 6 de marzo).

La administración de este contrato es colegiada entre la Asesoría de la Gestión Política y la jefatura del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

Política de Comunicación Institucional

La propuesta de Política de Comunicación Institucional del TSE, previamente consultada con el personal del DCRP, fue enviada por la jefatura del departamento para revisión de la Asesoría de la Gestión Política Institucional el 22 de diciembre del 2016, por correo electrónico. Al 7 marzo del 2017 aún no se ha recibido respuesta.

Pauta digital para el sistema CDI

El 30 de enero del 2017, mediante oficio DE-0421-2017, la Dirección Ejecutiva comunicó al DCRP que contaba con los recursos suficientes para atender la propuesta de pauta digital del sistema de Certificaciones Digitales (CDI), hecha por el DCRP al CDIR el 25 de enero (en oficio DCRP-010-2017). Textualmente, la propuesta indicaba:



“Se sugiere triplicar esa inversión (¢11 millones) y utilizar el monto para pautar cuatro meses en CRhoy.com y Nacion.com (intercalados por mes) y el resto de recursos para pautar en páginas web o perfiles de medios de comunicación regionales, durante los mismos cuatro meses. El plan de medios para este último punto se presentaría posteriormente. El objetivo de la expansión es promover el uso del sistema CDI en zonas con creciente actividad económica y medios de comunicación de intensa actividad (por ejemplo Guanacaste y Pérez Zeledón).”

La pauta consiste en banners en los sitios web mencionados y lo demás que sugiera el plan de medios que, al 7 de marzo del 2017, elabora la Oficina de Comunicación Organizacional.

Órgano Técnico de Gestión de Calidad (OTGC)

Hay varias acciones pendientes, producto de varias auditorías:

- **SAC-004-2016:** Correspondiente al hallazgo 06 de la Séptima Auditoría de Calidad ISO (2015). En contra de la cláusula 4.2.3. La evidencia no satisface el requisito con respecto a la obligatoriedad de contar con un manual de procedimientos.

Estado: plan de acción realizado y evidencias en poder del OTGC, que tiene pendiente el cierre de la SAC.

- **SAP-001-2016:** Correspondiente a la observación 15 de la Séptima Auditoría de Calidad ISO (2015). En contra de la cláusula 4.1 y 5.4.2: La evidencia no satisface el requisito con respecto a la clara definición, secuencia e interacción de los procesos a cargo.

Estado: plan de acción realizado y evidencias en poder del OTGC, que tiene pendiente el cierre de la SAP.

- **SAC-005-2017:** Correspondiente a tres observaciones de la Cuarta Auditoría de Calidad ISO (2016).
 - Obs. 3: En contra de la cláusula 4.2.4. Se evidencia omisión de actividades en procedimientos, inconsistencias, incongruencias y versiones que no corresponden en procedimientos contra el requisito de instructivo de elaboración de manual de procedimientos de conformidad con oficio CEPEI-0151-2011.
 - Obs. 4: En contra de la cláusula 4.2.3. Se evidencia falta de codificación, no coincidencias de formularios o documentación y utilización de formatos que no corresponden, según gestión documental.
 - Obs. 14: En contra de la cláusula 4.2.3. Se evidencia falta de codificación, no coincidencias de formularios o documentación y utilización de formatos que no corresponden, según gestión documental.

Estado: plan de acción enviado para revisión del OTGC el 7 de marzo del 2017.



- **AC. N°03:** Correspondiente al hallazgo 3 de la Cuarta Auditoría de Calidad ISO (2016). Respondida vía correo electrónico al OTGC, en el que se indica que el hallazgo no representa un riesgo, según el criterio de la Sección de Riesgos y Seguridad del TSE.

Estado: pendiente respuesta del OTGC.

- **OBS. N°15:** Correspondiente a la observación 15 de la Cuarta Auditoría de Calidad ISO (2016). Evidencia de la realización del plan de acción enviada al OTGC.

Estado: pendiente respuesta del OTGC.

2.7. Sugerencias que se aportan

Es conveniente que los procesos de contratación administrativa en los cuales dependencias como el DCRP brindan criterios técnicos con base en su especialización sean asumidos con mayor liderazgo y proactividad por parte de las oficinas encargadas de lo administrativo. Esto por cuanto el recargo de labores administrativas, sobre todo las relacionadas con contratación, resta tiempo valioso a las labores sustantivas (comunicación, en el caso del DCRP).

3. OBSERVACIONES

3.1. Disposiciones giradas por la Contraloría General de la República

No las hubo en el periodo que abarca este informe.

3.2. Disposiciones o recomendaciones giradas por otro órgano de control externo

No las hubo en el periodo que abarca este informe.



3.3. Recomendaciones de la Auditoría Interna

El 27 de febrero del 2017, mediante oficio DE-0691-2017, se instruye a la jefatura del DCRP realizar la valoración de todas las actividades del procedimiento DCRP-P005-v.01, *Gestionar en forma estratégica la presencia del TSE en Internet y redes sociales*, de conformidad con lo establecido por el CDIR en la reunión ordinaria n.º 54-2016. Esta solicitud surge de las recomendaciones del Informe de Control Interno N.º ICI-02-2017, presentado por la Auditoría Interna del TSE en febrero del 2017.

En cumplimiento de esta instrucción, la matriz de riesgo de todas las actividades del procedimiento mencionado fue remitida vía correo electrónico el 6 de marzo del 2017 al Área de Control Interno del TSE y la Dirección Ejecutiva.

A la fecha, no existen más disposiciones de la Auditoría Interna dirigidas al DCRP.



Anexo

Guía para la Autoevaluación de control interno de años anteriores

Autoevaluación de Control Interno 2015. Reportada por el DCRP el 21 de setiembre de ese año.

Asunto	Puntaje obtenido	Indicador de estado	Atención requerida	Estado siguiente	Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa
ÍNDICE GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	37	Bajo	Alta	Medio	¿Qué acciones se pueden o deben realizar?
AMBIENTE DE CONTROL	25	Muy Bajo	Máxima	Bajo	
1.1 - Compromiso El jerarca y los titulares subordinados deben apoyar constantemente el sistema de control interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implantación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.	20	Muy Bajo	Máxima	Bajo	1. Solicitar capacitación sobre el SCI para la jefatura y los funcionarios con el objetivo de interiorizar el concepto y comprometerse con su objetivo. 2. Elaborar un procedimiento de comunicación de los alcances del SCI para el Departamento.
1.2 - Ética La ética en el desempeño como parte del ambiente de control, debe fortalecerse mediante la implantación y fortalecimiento de medidas, instrumentos y demás elementos en materia ética, lo cual debe integrarse en los sistemas de gestión.	20	Muy Bajo	Máxima	Bajo	1. Definir y comunicar en conjunto con los colaboradores la misión, la visión y los valores del Depto.
1.3 - Personal El funcionamiento exitoso del sistema de control interno requiere que el personal reúna las competencias y los valores requeridos para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control correspondientes a los diversos puestos.	20	Muy Bajo	Máxima	Bajo	1. Solicitar al Depto de Recursos Humanos colaboración para elaborar los manuales de procedimientos de las nuevas áreas del Departamento de Comunicaciones y RRPP.
1.4 - Estructura La estructura orgánica debe propiciar el logro de los objetivos y en consecuencia, apoyar el sistema de control interno, mediante la definición de la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación; asimismo, debe ajustarse según lo requieran la dinámica del entorno y de los riesgos relevantes.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Redefinir la estructura orgánica del Departamento para que sea acorde con la misión y la visión planteadas.

Asunto	Puntaje obtenido	Indicador de estado	Atención requerida	Estado siguiente	Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa
VALORACIÓN DEL RIESGO	35	Bajo	Alta	Medio	
2.1 - Marco orientador Debe establecerse un marco orientador para la valoración del riesgo que comprenda la política de valoración del riesgo, la estrategia del Sistema de Identificación, Valoración y Administración del Riesgo y la normativa interna que lo regule. El SIVAR debe ser aprobado por el jerarca, divulgadas a toda la organización y aplicadas por todos los funcionarios.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Enumerar y definir los riesgos a los que se enfrenta el Depto de Comunicaciones y RRPP en los ámbitos interno y externo. 2. Elaborar una matriz que contenga acciones, resultados, recursos y responsables para enfrentar los riesgos.
2.2 - Herramienta para administración de la información Debe establecerse una herramienta para la gestión y documentación de la información que utilizará y generará el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, la cual podrá ser de tipo manual, computadorizada o una combinación de ambos.	20	Muy Bajo	Máxima	Bajo	1. Establecer una herramienta para la valoración de riesgo y definir su alcance.
2.3 - Funcionamiento del SEVRI Deben ejecutarse actividades para la identificación, valoración y administración del riesgo y la revisión por áreas, sectores, actividades o tareas, de conformidad con las particularidades de la oficina.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Establecer un mecanismo de seguimiento de los riesgos que permita mejorar continuamente la forma en que son enfrentados.
2.4 - Documentación y comunicación Deben establecer actividades permanentes del proceso de valoración del riesgo referidas a la documentación y comunicación, que consisten en el registro y la sistematización de información asociada con los riesgos, así como la preparación, distribución y actualización de información sobre los riesgos.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Documentar los riesgos de las funciones del Departamento. 2. Informar a los colaboradores sobre la documentación de los riesgos para su debida atención y actualización.

Asunto	Puntaje obtenido	Indicador de estado	Atención requerida	Estado siguiente	Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa
ACTIVIDADES DE CONTROL	45	Bajo	Alta	Medio	
3.1 - Características de las actividades de control Las actividades de control deben reunir las siguientes características: a) Integración a la gestión b) Respuesta a riesgos c) Contribución al logro de los objetivos a un costo razonable (costo-beneficio) d) Viabilidad e) Documentación en manuales de procedimientos, descripciones de puestos u otros documentos similares f) Divulgación entre los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos	40	Bajo	Alta	Medio	1. Elaborar y actualizar manuales de procedimientos del Departamento.
3.2 - Alcance de las actividades de control Las actividades de control deben cubrir todos los ámbitos de la gestión y contribuir al logro de los objetivos del sistema de control interno.	60	Medio	Media	Alto	1. Realizar revisiones sobre el desempeño. 2. Asignar responsabilidades entre los colaboradores para disminuir el riesgo.
3.3 - Formalidad de las actividades de control Los requisitos de las actividades de control incluyen su documentación y comunicación, para lo cual se tiene como condición previa que sean oficializadas mediante su aprobación por las autoridades competentes.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Actualizar los manuales de procedimientos. 2. Mantener a disposición de los colaboradores el manual de procedimientos aprobado y actualizado (documento físico).
3.4 - Aplicación de las actividades de control Las actividades de control deben estar integradas a los procesos y su aplicación debe convertirse en una práctica normal, casi cultural, por parte de los funcionarios.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Integrar a los procedimientos actividades de control interno como parte de las responsabilidades de cada funcionario.

Asunto	Puntaje obtenido	Indicador de estado	Atención requerida	Estado siguiente	Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	40	Bajo	Alta	Medio	
4.1 - Alcance de los sistemas de información Los sistemas de información deben asegurar razonablemente la recopilación, el procesamiento y el mantenimiento de información sobre el entorno y su desempeño, así como la comunicación de esa información a las instancias internas y externas que la requieran.	20	Muy Bajo	Máxima	Bajo	1. Estandarizar los sistemas de gestión de la información de las áreas del Departamento y de la Oficina de Comunicación Organizacional.
4.2 - Calidad de la información Los SI deben recopilar, procesar y generar información que responda a la necesidad de los diversos usuarios, con un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo, y teniendo en cuenta las propiedades de confiabilidad, oportunidad y utilidad que esa información debe reunir.	60	Medio	Media	Alto	1. Capacitar a los funcionarios con responsabilidades administrativas en el uso de las herramientas de gestión documental diseñadas por la institución.
4.3 - Calidad de la comunicación La información debe comunicarse a las instancias pertinentes, en forma y tiempo propicios, con un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo, y utilizando canales y medios que garanticen razonablemente su oportunidad y seguridad.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Definir los responsables y los canales adecuados para comunicar la información de acuerdo con las instancias a las cuales se dirija.
4.4 - Control de los sistemas de información Deben establecerse, aplicarse y perfeccionarse los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Incorporar en la definición de responsabilidades del punto 4.3 la ruta de los controles que se ejecutarán en los procesos de comunicación.

Asunto	Puntaje obtenido	Indicador de estado	Atención requerida	Estado siguiente	Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa
SEGUIMIENTO DEL SCI	40	Bajo	Alta	Medio	
5.1 - Participantes en el seguimiento del SCI El liderazgo por el seguimiento del sistema de control interno debe ser asumido por el jerarca y compartido con los titulares subordinados. Por su parte, los funcionarios tienen una participación activa en las labores de seguimiento continuo y periódico.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Incorporar en las responsabilidades de los colaboradores el seguimiento del SCI según les corresponda.
5.2 - Formalidad del seguimiento del SCI El seguimiento del sistema de control interno debe observar un proceso estructurado debidamente oficializado mediante las disposiciones administrativas pertinentes, en relación con el alcance, la periodicidad, las responsabilidades, los mecanismos y las herramientas correspondientes.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Instaurar mecanismos de regulación para verificar el seguimiento del SCI.
5.3 - Alcance del seguimiento del SCI El seguimiento del sistema de control interno debe abarcar el funcionamiento, la suficiencia y la validez del sistema, su contribución al desempeño, al logro de los objetivos y al grado en que los componentes funcionales se han establecido e integrado en el accionar de la oficina. Asimismo, debe comprender actividades permanentes y periódicas, y la implantación de las mejoras que se determinen.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Incorporar en el manual de procedimientos responsabilidades de seguimiento del SCI.
5.4 - Contribución del seguimiento a la mejora del SCI Como resultado del seguimiento del sistema de control interno, deben determinarse las mejoras que procedan, las cuales se calendarizan en un plan de implementación que, a su vez, será objeto de verificación en términos de su aplicación conforme a lo planeado y de la efectividad de las medidas adoptadas para fortalecer dicho sistema.	40	Bajo	Alta	Medio	1. Realizar un cronograma de seguimiento que contemple mejoras al SCI.

Informe de seguimiento practicado por el Área de Control Interno en el 2016, enviado al DCRP el 13 de febrero del 2017

Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance %
1. Se encuentra pendiente de realizar un cronograma de seguimiento que contemple el desarrollo de las mejoras al SCI.	Pendiente	0%
2. Se encuentra pendiente solicitar capacitación sobre el SCI para la jefatura y los funcionarios con el objetivo de interiorizar el concepto y comprometerse con su objetivo.	En proceso	50%
3. En la elaboración del manual de procedimientos, no se incluyó la matriz de riesgos, ya que no es un requisito según lo dispuesto por el Consejo de Directores comunicado en Circular DE-029-2016. Se han descrito algunos posibles riesgos y se está en proceso de elaboración de las matrices de riesgo de todos los procedimientos. Es importante anotar, que la información relacionada a los riesgos asociados a las actividades, se encuentra debidamente documentada. Por su parte, al confeccionarse el manual se definieron los responsables y los canales adecuados para comunicar la información de acuerdo con las instancias a las cuales se dirija y se incorporó la ruta de los controles que se ejecutarán en los procesos de comunicación.	En proceso	25%
4. Se solicitó colaboración a la Unidad de Control Interno para brindar asesoramiento en la elaboración del manual de procedimientos del Departamento, que incluye las áreas de Prensa y Protocolo y Comunicación Masiva. Actualmente se encuentra aprobada la versión 1 del manual de procedimientos que rige a partir del 13/09/2016 y se mantiene a disposición de los colaboradores para su consulta.	Concluida	100%
5. Con el fin de contar con un funcionario/a de apoyo para brindar seguimiento al Sistema de Control Interno del Departamento, en la V.01 del Manual de procedimientos del Departamento se incluyó una instrucción de trabajo para que la secretaria realice dicha labor y reporte trimestralmente a la jefatura.	Concluida	100%
6. Se definió en conjunto con los colaboradores la misión, visión y los valores del Departamento. Cabe señalar, que se redactaron con base en las funciones de las áreas actuales, las cuales se encuentran vigentes. Por lo anterior, actualmente no se considera necesario realizar una revisión de la estructura orgánica del Departamento.	Concluida	100%

Situación Actual (desarrollo de las acciones de mejora)	Estado (Pendiente, en proceso, concluida)	Grado de avance %
7. Se integró a los procedimientos actividades de control como parte de las responsabilidades de cada funcionario, en particular los que hacen gestión documental y reciben órdenes de trabajo de otras dependencias.	Concluida	100%
8. Se ha de indicar, que se estandarizaron los sistemas de gestión de la información de las áreas del Departamento y de la Oficina de Comunicación Organizacional.	Concluida	100%
9. Se capacitó a los funcionarios del módulo secretarial con responsabilidades administrativas en el uso de las herramientas de gestión documental diseñadas por la institución.	Concluida	100%

Resumen de Acciones de mejora				
Unidad Administrativa	Pendiente	En proceso	Concluidas	Acciones de mejora propuestas
Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas	1	2	6	9



Acta de entrega de inventario

En atención a lo establecido en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y lo acordado por el Tribunal en Sesión Ordinaria nº 130-2006, celebrada el 23 mayo del año 2006 y conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República respecto al informe de fin de gestión y entrega formal del inventario.

El suscrito Randall Cordero Sandí, cédula de identidad 110540384, Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, en razón de mi renuncia, hago entrega a Ana María Jiménez Rodríguez, cédula de identidad 302660726, funcionaria designada a recibir el inventario total de bienes (listado adjunto), mismos que me fueron asignados para el desempeño de mi cargo.

No omito manifestar que los activos que cito a continuación y que me fueron asignados oportunamente, actualmente se ubican en la categoría de **(ESPECIFICAR FALTANTES O SOBRANTES SI LOS HAY)**:

Nº ACTIVO	DESCRIPCIÓN
------------------	--------------------

Asimismo, entiendo que la Proveduría Institucional investigará lo concerniente a los bienes calificados como faltantes, según lo indica el artículo 21 incisos d) y e) de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones.

En este acto se cuenta con la presencia de la señorita Adriana Jenkins Cruz, cédula 112060856, en calidad de testigo.



En fe de lo anterior firmamos en San José, a las 14 horas, del 7 de marzo de 2017.

Firma del Titular que entrega_____.

Firma del Titular que recibe_____.

Firma del testigo_____.

Reporte de activos

Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Activo N°	Descripción
608179	Armario metálico para ropa
614347	Televisor con UHF a color
619482	Parlantes para PC
624332	Teclado para computadora
627422	Teléfono
627424	Teléfono
634494	Minicomputador portátil
635185	Unidad de proceso central CPU
635456	Monitor
635763	Monitor
636643	Sacapuntas eléctrico
638293	Equipo tipo Tablet
638437	Computadora portátil laptop
638438	Microcomputadora
638439	Monitor



638440	Teclado para computadora
638772	Impresora láser
643000	Silla ergonómica
645123	Silla ergonómica
645124	Silla ergonómica
645125	Silla ergonómica
645130	Silla ergonómica
648039	Silla ergonómica
648177	Silla tipo secretaria
Cantidad total de activos: 24	