

01 de octubre de 2012

Lic.
Rodolfo Villalobos Orozco
Jefe
Sección de Servicios Regionales

Asunto: Informe final de gestión

Estimado señor:

1. Presentación

El Departamento de Recursos Humanos, mediante oficio RH-3227-2012 del 24 de setiembre de 2012, señala que de acuerdo a la resolución de la Dirección Ejecutiva DE-2334-2012 del 19 de setiembre de 2012 debo presentar el informe de fin de gestión en relación con el cargo que he dejado temporalmente en la oficina regional de Heredia.

Por lo anterior, procedo a continuación a rendir el informe solicitado.

Fui nombrado como Jefe de la Oficina Regional de Heredia a partir del 16 de enero del 2010 según acuerdo tomado por el Tribunal Supremo de Elecciones en la sesión número 4 del 12 de enero del 2010. Este cargo lo desempeñé hasta el 20 de julio de 2012. La Licda. Marisol Castro Dobles, Directora General del Registro Civil y el Lic. Rodolfo Villalobos Orozco, Jefe de la Sección de Coordinación de Servicios Regionales autorizaron mi traslado a esta última dependencia a partir del 23 de julio del 2012, conforme fue comunicado al Departamento de Recursos Humanos mediante oficio CSR-417-2012 del 16 de julio de 2012 y posterior acuerdo tomado por el Tribunal Supremo de Elecciones en la sesión ordinaria número 66 del 7 de agosto del 2012.

Durante el periodo que desempeñé el cargo en esta oficina regional me correspondió planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar las labores profesionales, técnicas y administrativas requeridas para la buena marcha de la oficina. A continuación se presenta un resumen de las tareas realizadas:

2. Resultados de la gestión

2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la oficina regional

Esta oficina cuenta actualmente con 12 puestos fijos de trabajo y orienta su labor principalmente a la atención de los usuarios(as) que demandan servicios tanto del proceso civil como electoral. Por ello la oficina cuenta actualmente con las siguientes Unidades:

a. Unidad Civil.

Dentro de los servicios que presta esta unidad están los siguientes:

- Emisión de certificaciones y constancias de hechos vitales: nacimientos, defunciones, matrimonios y estados civiles.
- Emisión de certificaciones solicitadas a través de la página WEB.
- Inscripción de nacimiento ocurrido en el hospital no declarado oportunamente.
- Inscripción de nacimiento ocurrido en el hogar de menores de 10 Años.
- Inscripción de nacimiento ocurrido en el hogar de mayores de 10 Años.
- Inscripción de persona nacida en el extranjero, hija de padre o madre Costarricense.
- Recepción de declaración de expósitos.
- Recepción de Declaración de Nacimientos de Indígenas Nacidos en el Hogar Mayores de 10 Años.
- Recepción de Declaración de Indígenas Nacidos en el Hogar Menores de 10 Años.
- Recepción de declaración de matrimonio civil.
- Recepción de declaración de matrimonio católico.
- Recepción de Declaraciones de Defunciones ocurridas en Costa Rica, tanto en centros médicos como fuera de ellos.
- Recepción de Declaraciones de Defunciones de Costarricenses ocurridas en el Extranjero.
- Recepción de Declaraciones de Defunciones ocurridas en Barcos.
- Reconocimientos.
- Legitimaciones.
- Recepción de Ejecutorias.
- Trámites por la Ley de Paternidad Responsable número 8101.
- Rectificación Interna.
- Ocurros.
- Solicitud de Negativos.
- Solicitud de Cuenta Cedular.
- Recepción de documentos para trámite de naturalización.
- Solicitud de opción de nacionalidad para hijo de costarricenses nacido en el extranjero
- Solicitud de Opción de Nacionalidad para Hijo de Extranjero Menor de 18 años Nacido en Costa Rica

Estas funciones se realizan al amparo principalmente de la siguiente normativa:

- Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público, Ley N° 6955.
- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, Ley No. 3504 de 10 de mayo de 1965, publicada en La Gaceta No. 117 de 26 de mayo de 1965.
- Reglamento del Registro del Estado Civil N° 06-2011, publicado en La Gaceta N° 94 de 17 de mayo de 2011.
- Reglamento Autónomo de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones, Constitución Política de la República de Costa Rica.
- Ley de Paternidad Responsable, Ley n.º 8101 del 16 de abril del 2001, publicada en La Gaceta No. 81 de 27 de abril del 2001.
- Código Civil, Ley N.º 63 del 28 de setiembre de 1887, decreto-ley No. 30 de 19 de abril de 1886.
- Código de Familia, Ley No. 5476 del 21 de diciembre de 1973, publicado en el Alcance 20 a La Gaceta n° 24 de 5 de febrero de 1974.
- Ley General de Migración y Extranjería, N° 8764, publicada en La Gaceta número 170 de 1º de setiembre de 2009 (nota: Rige seis meses después de su publicación).
- Compendio de Políticas y Directrices, Coordinación de Servicios Regionales.

b. Unidad Electoral

Esta Unidad orienta sus servicios principalmente hacia las siguientes actividades:

- Solicitud de cédula de identidad (de primera vez, duplicados, naturalizados y traslado electoral)
- Entrega de cédula de identidad.

Dichos trámites se realizan con base en la siguiente normativa:

- Constitución Política, artículo 95, inciso 2° y N° 104, inciso 3°.
- Ley N° 7600. Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, artículo N° 4, inciso a) y b).
- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, Ley No. 3504 de 10 de mayo de 1965, publicada en La Gaceta

- No. 117 de 26 de mayo de 1965, artículos números: 73 inciso a), 75, 76, 89, 90, 91, 92, 93, 94 y 102.
- Código Electoral, Ley No. 8765, publicada en el Alcance 37 a La Gaceta No. 171 de 02 de setiembre de 2009, artículo 144).
 - Reglamento Autónomo de Servicios, artículo N° 2 incisos a), g); N° 3 inciso b); N° 5; N° 6.
 - Reglamento de fotografías para la cédula de identidad, decreto N° 08-2010, publicado en La Gaceta N°127 de 1° de julio de 2010.

c. Unidad de Tarjeta de Identidad de Menores

Corresponde a esta unidad emitir la tarjeta de identidad que soliciten los menores de edad a partir de los 12 años hasta los 18 años. También se emiten duplicados en caso de extravío del documento de identidad.

La normativa que regula esta función es la siguiente:

- Ley N° 7600. Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, artículo N° 4, inciso a) y b).
- Código Penal Artículo N° 311.
- Reglamento Autónomo de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones, artículo N° 2 incisos a), g); N° 3 inciso b); N° 5; N° 6.
- Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley N° 7739, artículo N° 23, 25.
- Ley de Tarjeta de Identidad para Costarricenses de Doce a Dieciocho Años (Ley de identificación de menores), Ley No. 7688, publicada en La Gaceta No. 172 del 8 de setiembre de 1997, artículos 1) y 2).
- Reglamento a Ley N° 7688 sobre Tarjeta de Identidad para los Costarricenses mayores de 12 años pero menores de 18 años (excepto los menores casados), artículos 3, 4 y 7.

d. Unidad Administrativa

A esta unidad le corresponde coordinar, supervisar y controlar el proceso administrativo y técnico de las diferentes unidades conforme con los objetivos y metas planteadas de servicio al cliente y mejora continua. Estas funciones son

desarrolladas principalmente por la Jefatura de la oficina quién además interviene en las diferentes unidades cuando las demandas de servicio así lo requieran.

2.2 Cambios habidos en el entorno durante el período de gestión.

Desde el punto de vista del ordenamiento jurídico se implementaron los cambios generados con la puesta en marcha del nuevo Reglamento del Estado del Registro Civil publicado en mayo del 2011.

2.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

Con respecto al ambiente de control según los factores de compromiso, ética, personal y estructura, la oficina mantiene un alto nivel frente a la misión, visión, objetivos y políticas del TSE.

2.4 Principales logros alcanzados

Dentro de los principales logros alcanzados puedo citar los siguientes:

- a. Se inició un proceso para integrar al personal mediante reuniones frecuentes, procesos de motivación y comunicación, charlas de servicio al cliente, entre otros.
- b. Se reestructuró la Unidad Civil de manera que se integraron en esta área todos los servicios del proceso civil. Anteriormente, los servicios de esta Unidad estaban dispersos tanto en la planta baja como en la planta alta, restándole eficiencia en el uso del recurso humano disponible e impactando negativamente en el servicio a los usuarios.
- c. Se realizó la coordinación correspondiente para remodelar la oficina regional con la instalación de un ascensor de manera que los usuarios con discapacidad tuvieran acceso a la planta alta.
- d. Se trasladaron los servicios de TIM a la planta alta para aprovechar la capacidad instalada producto de la remodelación física y de la reestructuración funcional indicada anteriormente.
- e. Se implementó una aplicación (Heredia Web) para el mejoramiento del control interno de los trámites que se realizan en las diferentes unidades. Por cada unidad se habilitó un módulo que contiene los formularios de los diversos trámites así como la normativa que los regula (leyes, reglamentos, disposiciones, instrucciones de trabajo, etc.). Por otra parte, permite desde las unidades cargar la producción y alimentar automáticamente los informes que se deben presentar al final del mes.

- f. Se implementó la rotación del personal periódicamente entre las unidades con el objetivo de fortalecer el servicio de manera que todos los funcionarios(as) estuvieran capacitados(as) para asumir cualquier función que se les asignara.
- g. Se elaboró el nuevo Manual de Procedimientos según el formato indicado por la Acción Estratégica de Control de Gestión de Calidad.
- h. Se implementó un nuevo modelo de control de la documentación que facilite tanto su archivo como la búsqueda de oficios, circulares, memorandos, etc.
- i. Se realizó un estudio para solicitar dos puestos en vista de las cargas de trabajo y el incremento experimentado en la demanda de los servicios en la última década. Con la aprobación de la Sección de Coordinación de Servicios Regionales se elevó a la Dirección Ejecutiva, la cual, aprobó la asignación de una plaza adicional para la oficina regional.

2.5 Administración de los recursos financieros

En vista de que por la naturaleza de los servicios no se requiere el uso de recursos financieros no emito ninguna información sobre el particular.

2.6 Sugerencias

- a. Dado los buenos resultados alcanzados con la reestructuración funcional sugiero que se mantenga con el fin de obtener un mejor aprovechamiento del personal asignado, aparte de que permite brindar una mejor cobertura de los servicios ante las ausencias por incapacidades, vacaciones, permisos, etc.
- b. Continuar con la rotación del personal entre las unidades, con el propósito de fortalecer el aprendizaje de los procesos
- c. Continuar los trámites para mejorar la seguridad de la oficina mediante la ampliación del servicio de vigilancia a las 24 horas, lo cual, se encuentra en trámite en la Proveduría y Dirección Ejecutiva.

- d. Continuar con los trámites para que se concrete en este año la pintura (interna y externa) de las instalaciones dado las malas condiciones que presenta actualmente.
- e. Mantener los sistemas de comunicación y de retroalimentación hacia el personal con el fin de no desmejorar los avances obtenidos.

3. Observaciones

Durante mi gestión no recibí disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República o la Auditoría Interna.

Atentamente,

Lic. Alcides Chavarría Vargas

ACHV

C: Lic. Ricardo Carias Mora, Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Lic. Dennis Cascante Hernández, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Lic. Carmen Nuria Campos Jara, Jefa a.i de la Oficina Regional de Heredia