



***SAN JOSE, 13 DE JULIO DE 2015***

# **INFORME FINAL DE GESTIÓN**

*Lic. Luis Antonio Bolaños Bolaños*

## Contenido

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>a. Referencia sobre la labor sustantiva del Departamento Civil</b> .....	<b>5</b>
<b>b. Misión, visión, objetivo y estructura del Departamento Civil</b> .....	<b>6</b>
<b>i. MISIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>ii. VISIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>iii. OBJETIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>c. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b> .....	<b>7</b>
<b>d. Principales cambios en el entorno durante el período de gestión</b> .....	<b>11</b>
<b>e. Principales logros alcanzados durante la gestión</b> .....	<b>14</b>
<b>i. Disminución del rango de edad en los estados civiles automáticos</b> .....	<b>14</b>
<b>ii. Reestructuración de la Sección de Opciones y Naturalizaciones</b> .....	<b>14</b>
<b>iii. Refuerzo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones con recurso humano del Departamento Civil</b> .....	<b>15</b>
<b>iv. Envío de imágenes de certificaciones digitalizadas a Oficinas Regionales en tres días hábiles.</b> .....	<b>16</b>
<b>v. Prohibición de toda calificación personal sobre naturaleza de filiación</b> .....	<b>16</b>
<b>vi. Certificaciones de trámites en proceso</b> .....	<b>17</b>
<b>vii. Solicitud de copias certificadas de expedientes provenientes de Oficinas Regionales</b> .....	<b>17</b>
<b>viii. Solicitud de certificaciones con anotación marginal</b> .....	<b>17</b>
<b>ix. Servicio de impresión de certificaciones web</b> .....	<b>18</b>
<b>x. Determinación de los libros de tomos como fondo documental</b> .....	<b>18</b>
<b>xi. Resoluciones firmadas</b> .....	<b>19</b>
<b>xii. Inclusión en el sistema SINCE del tomo 8 de divorcio de matrimonio extranjero</b> .	<b>19</b>
<b>xiii. Relación de asientos de naturalización con matrimonios</b> .....	<b>20</b>
<b>xiv. Mejoras en el sistema de consulta de la página Web</b> .....	<b>20</b>
<b>xv. Integración del Departamento Civil</b> .....	<b>21</b>

<i>xvi. Conceptualización de la Oficialía Mayor Civil .....</i>	<i>21</i>
<i>xvii. Estrategia de Estandarización.....</i>	<i>21</i>
<i>xviii. Disminución en el indicador de atención en ventanilla de certificaciones .....</i>	<i>22</i>
<i>xix. Habilitar la matrimonio con marginal 16 .....</i>	<i>22</i>
<i>xx. Certificaciones, Tarjeta de Identidad de Menor (TIM) y oficios y memorandos formulados.....</i>	<i>22</i>
<i>xxi. 2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno .....</i>	<i>23</i>

# 1. PRESENTACIÓN

Por medio del presente “Informe Final”, el suscrito lleva a cabo la rendición de cuentas al concluir su gestión como Oficial Mayor a.i. del Departamento Civil, puesto ejercido durante el periodo comprendido del 22 de agosto del 2014 al 30 de junio del 2015, por haber sido nombrado como Director General del Registro Civil, a partir del 1º de julio del año en curso, según el acuerdo adoptado en el artículo segundo de la sesión ordinaria n.º 55-2015, celebrada el 30 de junio de 2015 por el Tribunal Supremo de Elecciones.

En los apartados siguientes, se presenta la estructura organizativa actual del Departamento, los principales cambios implementados y los logros relevantes alcanzados bajo el cargo; lo anterior, en virtud de las directrices emitidas por la Contraloría General de la República publicadas en la Gaceta No. 131 del 7-07-2005, las cuales deben ser observadas por las personas funcionarias obligadas a presentar el informe final de su gestión, según lo establece el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno No. 8292.

---

Luis Antonio Bolaños Bolaños

## **2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

### **a. Referencia sobre la labor sustantiva del Departamento Civil**

La función registral civil, realizada por el Departamento Civil del Registro Civil, a partir de la promulgación de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil, concentra las funciones de registración de todos los acontecimientos de relevancia civil, incluyendo el nacimiento, la adopción, el matrimonio, la defunción, la adquisición de la nacionalidad costarricense por naturalización, así como la identificación de las personas menores de edad. Por ende, es materia del Departamento Civil, el dar publicidad (certificar), la inscripción de dichos hechos y actos jurídicos.

Además, la función registral civil se constituye necesariamente, en el insumo, para que el Registro Civil, a través de su Departamento Electoral, proporcione a los ciudadanos costarricenses, la cédula de identidad, que entre otras cosas, permite ejercer el derecho al sufragio y la conformación del Padrón Nacional Electoral.

La existencia de la función registral civil y el consecuente accionar del Departamento Civil del Registro Civil tienen sustento en el inciso 1) del artículo 104 de la Constitución Política y en el artículo 37 siguientes y concordantes de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil, en el cumplimiento de las normas del Código Civil (Ley No. 63 del 28/09/1887) aplicables al efecto y el Decreto-Ley No.30 del 19/04/1886.

Por otro lado, la reforma al Reglamento del Registro del Estado Civil, decreto N° 06-2011, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 94 de 17/05/2011, fortaleció aspectos relacionados con la implementación del tomo electrónico, la reforma a la investidura de los Registradores Auxiliares, la eliminación de las menciones a los libros impresos en papel, la incorporación del libro y anotaciones electrónicas, la implementación de los formularios digitales (Matrimonio,

Nacimiento y Defunción), el establecimiento del folio personal (relación de asientos) y la firma, por parte del Oficial Mayor Civil conjuntamente con el respectivo Jefe de Sección, de las resoluciones dictadas en expedientes tramitados en las Secciones de Inscripciones, Actos Jurídicos y Opciones y Naturalizaciones.

## **b. Misión, visión, objetivo y estructura del Departamento Civil**

### **i. MISIÓN**

Dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias de los servicios registrales civiles en relación con la publicidad registral mediante, la expedición de documentos relacionados con el estado civil de las personas y con la identificación de menores de edad, manteniendo la actualización constante de las bases de datos registrales civiles, así como garantizando la pureza y seguridad registral, por medio de acciones en torno a la revisión y aprobación de inscripción de hechos vitales, actos jurídicos y otorgamiento de la nacionalidad costarricense.

### **ii. VISIÓN**

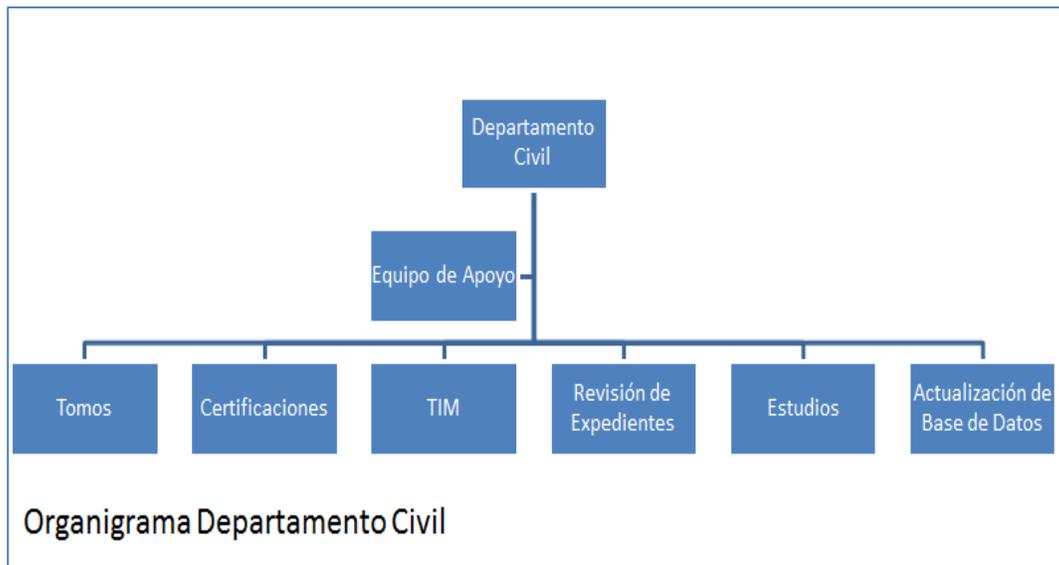
Ser un Departamento Civil, líder a nivel latinoamericano, tanto por su eficiencia en la prestación del servicio de publicidad registral mediante, la identificación de personas menores de edad, expedición de certificaciones de hechos vitales y actos jurídicos, así como por la garantía de la pureza y seguridad registral, fiscalización en la creación o modificación de la base de datos registral civil y de los procesos de otorgamiento de la nacionalidad costarricense por medio de la incorporación constante de tecnología de punta.

### **iii. OBJETIVO**

Mejorar los servicios prestados mediante incorporación constante de directrices orientadas a calidad, control interno, simplificación de trámites; así como el aprovechamiento de recurso humano y material; por medio de la mejora en los procesos administrativos y técnico jurídicos a cargo de esta Oficialía Mayor Civil

### **c. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

El Departamento Civil está dirigido por un Oficial Mayor Civil, puesto indicado en el artículo 37 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, quien tiene a su cargo un equipo de recurso humano conformado por 76 personas funcionarias, quienes se encuentran distribuidas en las siguientes unidades: Unidad de Tomos, Unidad de Estudios, Unidad de Ventanillas de Certificaciones, Unidad de Tarjeta de Identidad de Menores (TIM), Unidad de Revisión de Expedientes y Unidad de Actualización de Base de Datos.



- **Unidad de Ventanillas de Certificaciones**

Se encuentra bajo supervisión de un Técnico Funcional 1, que coordina las tareas correspondientes a la expedición de certificaciones llevada a cabo por diez Asistentes Funcionales 2. Además, tiene a su cargo un Asistente Administrativo 1, responsable de la atención de las solicitudes de certificaciones realizadas a través de la página web y dos Asistentes Administrativos 2 encargados de la atención en la Ventanilla de entrega de certificaciones.

- **Unidad de Tarjeta de Identidad de Menor (TIM)**

Se encuentra bajo supervisión de un Profesional Asistente 1 (Administrador Funcional TIM), quien coordina las tareas de cinco Asistentes Funcionales 2 encargados de la expedición de la tarjeta de identidad de menor (TIM) a las personas usuarias y un Asistente Administrativo 2 que se encarga de realizar labores asistenciales varias de tipo administrativo.

- **Unidad de Tomos**

Conformada por un Técnico Funcional 2 como Encargado, un Asistente Funcional 2 que atiende la ventanilla de atención al público (Notarios), tres Asistentes Administrativos 1 encargados de la edición de imágenes, dos Auxiliares Operativos (suministradores de tomos) y un Asistente Administrativo 2 encargados de la captura de las imágenes, un Asistente Administrativo 2 quien realiza labores de tipo administrativo, dos Asistentes Administrativos 1 encargados de labores de confrontación y dos Asistentes Administrativos 2 a cargo de la transcripción de datos.

- **Unidad de Estudios**

Conformada por un Técnico Funcional 2 que coordina las labores de:

- *Atención de nóminas de Oficinas Regionales:* Atendida por un Asistente Administrativo 2 que realiza las descargas de las nóminas de solicitud de certificaciones -vía correo electrónico- provenientes de las diferentes Oficinas Regionales, quien se encarga del traslado y control de las nóminas para estudio.
- *Estudios Civiles:* Conformada por ocho Asistentes Funcionales 2, quienes se encargan de dar respuesta a solicitudes de estudio, tanto internas como externas al despacho, de aquellos registros que no se encuentran

capturados en la base de datos registral civil para su certificación automática.

- *Confección y confrontación de certificaciones:* Conformada por dos Asistentes Administrativos 2, uno de ellos encargado de la transcripción manual de los datos producto del estudio de las boletas para la emisión de certificaciones y el otro de la confrontación de la certificación.

- **Unidad de Revisión de Expedientes**

Conformada por un Profesional en Derecho 1 como Encargado de la Unidad, quien tiene a su cargo cinco Asistentes Funcionales 2 quienes que se encargan de la revisión de “fondo” de expedientes provenientes de las Secciones de Inscripciones (Mayores y Paternidad Responsable), Actos Jurídicos y Opciones y Naturalizaciones. Asimismo, la labor de revisión de “forma” de dichos expedientes, se encuentra a cargo de tres Asistentes Administrativos 2.

- **Unidad de Actualización de Base de Datos**

Conformada por un Técnico Funcional 2 en calidad de Encargado, quien tiene a su cargo cinco Asistentes Funcionales 2 responsables de la inclusión, exclusión y corrección de los registros de nacimiento, matrimonio y defunción en la base de datos registral civil, así como dos Asistentes Administrativos 2 que realizan labores de confrontación de los listados respectivos generados por actualizaciones a los registros.

- **Equipo de Apoyo**

Asimismo, cuenta con un Equipo de Apoyo conformado por: dos Profesionales Ejecutores 3 asesores de la Jefatura Departamental en temas relacionados con aspectos legales y el otro profesional, asesora en temas relacionados con tecnología, así como temas varios de orden Administrativo a nivel departamental,

un Profesional Asistente 1, quien asiste a la Jefatura en materia administrativa, un Asistente

Funcional 3, encargado de las labores secretariales del despacho, 3 Asistentes Administrativos 2, encargados de la atención de mandamientos del Poder Judicial, atención de Consulados y Embajadas, envío de copias de expedientes a Oficinas Regionales, distribución de correspondencia y labores varias de apoyo de tipo administrativo, así como un Asistente Administrativo 1, encargado de la atención de la Ventanilla de Atención al público.

### **Estructura de puestos del Departamento Civil**

El recurso humano asignado al Departamento Civil, está constituido por el siguiente staff de puestos

<b>Clase</b>	<b>Puesto</b>
<b>Ejecutivo Electoral 2</b>	Oficial Mayor Civil
<b>Profesional Ejecutor 3</b>	Asesor/a en Tecnologías de Información 1 / Profesional del Departamento Civil
<b>Profesional Asistente 2</b>	Profesional Asistente en Derecho 2
<b>Profesional Asistente 1</b>	Administrador Funcional TIM / Profesional Asistente en Administración 1
<b>Técnico Funcional 2</b>	Supervisor /a de Unidad
<b>Técnico Funcional 1</b>	Supervisor /a de Unidad
<b>Asistente Funcional 3</b>	Secretaría
<b>Asistente Funcional 2</b>	Asistente en Servicios al Usuario(a) / Revisor de Inconsistencias / Digitador
<b>Asistente Administrativo 2</b>	Oficinista 2
<b>Asistente Administrativo 1</b>	Oficinista 1
<b>Auxiliar Operativo 1</b>	Suministrador de Tomos

## **d. Principales cambios en el entorno durante el período de gestión**

- *Plan Estratégico Institucional PEI 2014-2018*

Entre los principales estrategias que se han venido desarrollando en los procesos y actividades del Departamento Civil, se encuentra el seguimiento y búsqueda del alcance de las metas incluidas en las líneas de acción estratégicas y las líneas de acción de apoyo que conforman el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014-2018, el cual fue aprobado por el Tribunal Supremo de Elecciones, en sesión ordinaria n.º 31-2013 celebrada el 21 de marzo de 2013.

Los objetivos correspondientes a este despacho se encuentran definidos dentro de la Línea de Acción LE 1.2: *“Ejecutar un plan para reducir los tiempos de espera en los servicios registrales civiles en las ventanillas de certificaciones”* y *“Ejecutar un plan para reducir los tiempos de espera en los servicios registrales- civiles en la Ventanilla de TIM”*.

- *Reforma al Reglamento Relativo a los Trámites, Requisitos y Criterios de Resolución en Materia de Naturalizaciones.*

Asimismo, entre los principales cambios en el ordenamiento jurídico que impactaron en el desarrollo de los procesos del Departamento Civil, se encuentra la *“Reforma al Reglamento Relativo a los Trámites, Requisitos y Criterios de Resolución en Materia de Naturalizaciones”*, la cual literalmente indica lo siguiente:

**“REFORMA A LOS ARTÍCULOS 18, 19, 74, 79, 81, 82, 92 y 94 DEL REGLAMENTO RELATIVO A LOS TRÁMITES, REQUISITOS Y CRITERIOS DE RESOLUCIÓN EN MATERIA DE NATURALIZACIONES Y DEROGATORIA DEL NUMERAL 52 DEL REGLAMENTO DEL REGISTRO DEL ESTADO CIVIL.**

**ARTÍCULO 1.-** *Refórmense los artículos 18, 19, 74, 79, 81, 82, 92 y 94 del Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones, decreto n.º 12-2012 del 14 de agosto de 2012, publicado en el Alcance n.º 124 a La Gaceta n.º 171 del 5 de setiembre de 2012, para que se lean de la siguiente manera:*

*“Artículo 18.- Audiencia a la Procuraduría General de la República.- Allegada a los autos toda la prueba y demás requisitos y certificaciones de ley, en el trámite de*

*naturalización por residencia, la Sección de Opciones y Naturalizaciones concederá audiencia a la Procuraduría General de la República por ocho días hábiles.*

*Artículo 19.- Publicación del aviso de solicitud.- Una vez cumplida la aportación de los requisitos, la Sección de Opciones y Naturalizaciones mandará a publicar en La Gaceta un aviso en el cual pondrá en conocimiento del público la solicitud de naturalización y emplazará, durante diez días hábiles, a quienes tuvieren reparos comprobados que hacer a esta; concluido este plazo se procederá a resolver.*

*Artículo 74.- Trámite de admisibilidad en la Sección de Opciones y Naturalizaciones.- Recibida la solicitud de naturalización, la Sección de Opciones y Naturalizaciones procederá, de conformidad con el tipo de trámite gestionado, a verificar que la documentación de respaldo esté completa en orden a iniciar el trámite correspondiente. Para tal fin, cuando el gestionante no haya cumplido con la entrega de toda esa documentación en la solicitud inicial, conforme a la normativa aplicable, confeccionará, desde la Recepción de Documentos, un escrito de advertencia a la persona usuaria, para que en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su notificación, complete dicha documentación para poder iniciar el trámite de naturalización. De no atenderse esa advertencia y concluido este plazo o el de la prórroga prevista en el artículo 82 de este reglamento, se procederá a rechazar de plano la solicitud.*

*Artículo 79.- Calificación única.- Una vez presentada la totalidad de la documentación de respaldo, la Sección de Opciones y Naturalizaciones procederá a realizar la calificación de la solicitud, con ajuste a los requisitos que el ordenamiento jurídico establece para el trámite interpuesto. Si, producto del análisis, se llegare a determinar que la prueba es insuficiente o incompleta, prevendrá a la parte usuaria, por única vez, en forma clara y concreta y mediante auto motivado, los aspectos que deben ser subsanados. Para tal efecto, se le otorgará un plazo de hasta diez días hábiles para que atienda la prevención conferida. Concluido dicho plazo sin que la parte interesada haya atendido lo solicitado, se procederá a resolver conforme a derecho.*

*Artículo 81.- Momento procesal de la prevención y el requerimiento de información a los órganos públicos.- La Sección de Opciones y Naturalizaciones requerirá a los órganos públicos correspondientes, que remitan los documentos que conforman el elenco probatorio de cada solicitud de naturalización, en los términos establecidos para cada uno de los trámites.*

*Artículo 82.- Prórroga del plazo para completar la documentación.- La parte gestionante podrá solicitar, por única vez, que se prorrogue el plazo concedido en el escrito de advertencia previsto en el artículo 79 de este reglamento. Esta prórroga se concederá por un término máximo de diez días hábiles, siempre que demuestre su necesidad y se plantee antes del vencimiento del plazo otorgado, para lo cual se deberá indicar los motivos y aportar pruebas, si fuere el caso.*

*Artículo 92.- Resolución final estimatoria.- La resolución que aprueba una solicitud de naturalización deberá contener toda la información necesaria de la parte gestionante como también la de sus hijos, si se presentó conjuntamente su solicitud de trascendencia de la nacionalidad. Además, deberá indicar las pruebas que demuestran el cumplimiento de los respectivos requisitos. Dicha información servirá de base para*

efectos del levantamiento de la respectiva acta y el consecuente asiento de registro especial en el tomo electrónico de naturalizaciones.

*Artículo 94.- Entrega de la carta y cambio de nacionalidad.- Firme la resolución que otorga la nacionalidad costarricense por naturalización, se hará constar por acta, en un registro especial, el cambio de nacionalidad del gestionante. Dicha acta será firmada por el Director o Directora General del Registro Civil y por el interesado o su apoderado especialísimo.*

*Las formalidades del acta y de la carta serán las establecidas en el artículo 16 de la Ley de Opciones y Naturalizaciones.*

*Después del tercer día hábil contado a partir del día siguiente de efectuada la notificación de la resolución en la que se aprobó la naturalización, podrá apersonarse la parte gestionante con el fin de obtener una cita para fijar hora y fecha del acto de entrega de la carta. Para estos efectos, la respectiva resolución concederá a la parte gestionante un plazo de dos meses a partir de la fecha de notificación; concluido ese plazo y no habiéndose apersonado la parte gestionante a solicitar la cita, se procederá al archivo del expediente. Si después de haberse fijado la cita para la entrega, la persona gestionante no se presentara, se dará un plazo de un mes contado a partir de la fecha de la cita, para que retire la carta y firme el acta correspondiente; concluido ese plazo, se procederá a anular la carta de naturalización y se remitirá el expediente al archivo. En cualquiera de los anteriores supuestos de archivo, la persona gestionante podrá solicitar, por escrito, la emisión de una nueva carta de naturalización.*

*El Registro podrá adoptar las medidas necesarias a efecto de facilitar a los naturalizados para que, el acto de entrega de la carta de naturalización, se pueda realizar en la sede central o en las oficinas regionales del Tribunal Supremo de Elecciones.*

*El cambio de nacionalidad no tiene efecto retroactivo."*

**ARTÍCULO 2.-***Derógase el artículo 52 del Reglamento del Registro del Estado Civil, decreto n.º 6-2011 del 3 de mayo de 2011, publicado en La Gaceta n.º 94 del 17 de mayo de 2011 y sus reformas.*

**ARTÍCULO 3.-***Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial."*

### **EL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES**

#### **ACUERDA:**

*De conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 110 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil y al estimar que las circunstancias lo ameritan, dado el análisis administrativo y legal llevado a cabo al efecto, según acuerdo del artículo quinto de la sesión ordinaria N° 31-2015, celebrada por este Tribunal el nueve de abril de dos mil quince, se autoriza al Oficial Mayor del Departamento Civil para que conjuntamente con el Jefe de la Sección de Opciones y Naturalizaciones firmen las resoluciones que se dicten en materia de opciones y naturalizaciones. Rige a partir de la respectiva publicación en el Diario Oficial".*

(Publicado en La Gaceta de N°72 de 15/04/2015, pág. 46)

## **e. Principales logros alcanzados durante la gestión**

### **i. Disminución del rango de edad en los estados civiles automáticos**

A partir del 29/08/2014, se habilitó la posibilidad de imprimir certificaciones de estado civil de forma automática en Oficinas Centrales y Regionales, de personas nacidas a partir del 1 de enero de 1950 y no de 1965 como se encontraba limitado el rango anteriormente, lo que brinda una mejora sustancial en la atención a un segmento de la población que anteriormente debía retirar dichos documentos en un plazo de tres días hábiles, a diferencia de la actualidad, en que la certificación es entregada de forma inmediata.

### **ii. Reestructuración de la Sección de Opciones y Naturalizaciones**

El suscrito, en conjunto con el Lic. Carlos Murillo Montoya, fue promotor del análisis a la gestión de la Sección de Opciones y Naturalizaciones del Departamento Civil, lo cual derivó en una estrategia integral, orientada al mejoramiento de la gestión administrativa y operativa de dicha sección, a partir de la propuesta de una serie de oportunidades de mejora, que entre otras, recogía experiencias positivas de Secciones adscritas del Departamento Civil. Dicha estrategia analizó el flujo de los procedimientos ejecutados en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, con el fin de disponer de un panorama general de cada una de sus unidades, identificó las oportunidades de mejora que permitieron corregir y optimizar la gestión administrativa y operativa de la Sección, con la finalidad de disminuir los tiempos de tramitación.

Con la estrategia, se adoptó en la sección de cita, una estructura administrativa por unidades, las cuales estarían conformadas por las siguientes: Recepción de Documentos, Documentación y Digitación, Calificación,

Resoluciones y Notificaciones y Cartas, lo que permite la interacción de documentos a través de controles electrónicos entre las personas encargadas de unidad. A su vez, se implementó el uso del sistema llamado "MADRE" como estrategia para agilizar la realización de tareas propias de la oficina, en cuanto a control de expedientes, mezcla de resoluciones, control de los consecutivos y las fechas de las resoluciones.

Asimismo, se llevó a cabo una revisión de las plantillas de resoluciones para unificar o generalizar criterios y minimizar la cantidad de variables y plantillas para los diferentes trámites. A su vez, se llevará a cabo la reasignación de los puestos de las personas encargadas de Unidad y los de aquellos dedicados a la atención de ventanillas.

También se implementó conjuntamente con la Contraloría de Servicios la verificación de requisitos en la ventanilla, tanto en Oficinas Centrales y Regionales.

### **iii. Refuerzo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones con recurso humano del Departamento Civil**

Con la finalidad de mejorar las condiciones de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, de cara a la reestructuración de dicho despacho, el suscrito gestionó el traslado de recurso humano (5 personas funcionarias), de las Sección de Inscripciones y Oficialía Mayor Civil, a fin de reforzar las tareas clave o aquellas actividades que se encontraran rezagadas o con oportunidades de mejora.

#### **iv. Envío de imágenes de certificaciones digitalizadas a Oficinas Regionales en tres días hábiles.**

A partir del 01/10/2014, se modificó el procedimiento para el envío de certificaciones literales a Oficinas Regionales, pues como complemento del proceso de atención de nóminas vía correo electrónico, se envían este tipo de certificaciones bajo la modalidad de imágenes digitalizadas. Lo anterior permite que una persona usuaria proveniente de alguna zona alejada del país, al solicitar una certificación que no puede ser emitida de forma inmediata, por requerir de un estudio, ahora sea entregada en 3 días hábiles, directamente en la Oficina Regional, a diferencia de los 22 días que en promedio, en el pasado, tardaba el proceso hasta llegar a la sede regional. Igualmente, lo anterior aplica para aquellas certificaciones solicitadas por Internet y en las cuales el usuario solicita le sea entregada en alguna sede regional.

#### **v. Prohibición de toda calificación personal sobre naturaleza de filiación**

En virtud de la prohibición contenida en el artículo 54 de la Constitución Política, que señala que *“Se prohíbe toda calificación personal sobre la naturaleza de la filiación.”*, el suscrito estableció que, en lo sucesivo, cuando se solicitan certificaciones literales de asientos de personas menores de edad que contengan información relacionada con nacimientos y en estos se consignen, entre otros, reconocimientos, adopciones, determinaciones de paternidad ya sea judiciales o administrativas, o acciones de filiación que hayan declarado o removido paternidades, se incorpora u omite el dato al que se refieran, sin transcribir la anotación marginal o electrónica que los afecte. En el caso de personas mayores de edad, debe haber solicitud expresa para certificar una anotación que califique filiación.

## **vi. Certificaciones de trámites en proceso**

A partir del 30/09/2014, cuando las personas solicitan constancias de trámites que se encuentren en proceso, tales como ocurso, expedientes de inscripción de mayor de 10 años, naturalizaciones, entre otros, estos son solicitados directamente a través de cada una de las Secciones adscritas al Departamento Civil (Actos jurídicos, Inscripciones y Opciones y Naturalizaciones) a la que corresponda el trámite, lo que agiliza el proceso para la entrega del documento, pues se descentralizó de la Oficialía Mayor Civil este tipo de solicitudes, en beneficio directo de las personas usuarias.

## **vii. Solicitud de copias certificadas de expedientes provenientes de Oficinas Regionales**

Con la finalidad de hacer más expedita la respuesta a las personas usuarias de Oficinas Regionales que solicitan copias certificadas de expedientes registrales civiles, a partir del 06/04/2015, el suscrito habilitó el "Procedimiento de solicitud y envío de copias de expedientes y/o certificaciones de paternidad" para las 32 sedes regionales, lo que permite que en un plazo de 6 días hábiles, se esté recibiendo, vía carpeta compartida, el documento en formato digital en cada una de dichas oficinas, lo que equiparó el tiempo de respuesta a las personas de zonas alejadas a la capital, al mismo que se brinda en Oficinas Centrales.

## **viii. Solicitud de certificaciones con anotación marginal**

Desde el lunes 2 de marzo del presente año, los asientos de nacimiento electrónicos que se encuentran bloqueados para expedir certificaciones en forma automática por las siguientes causas: Insania, Tutela, Declaratoria de Ausencia, Curatela, Pérdida de nacionalidad, Pérdida de Patria Potestad, Depósito Judicial y modificaciones de apellidos (exceptuando los registros de adopción) son

certificados a las personas usuarias en un lapso de alrededor de 30 a 45 minutos, en la mayoría de los casos, tanto en Oficinas Centrales como Regionales, a diferencia de los 15 a 22 días hábiles que anteriormente tardaban dichos documentos en estar en manos de las Oficinas Regionales y los 3 días hábiles que significaba en Oficinas Centrales.

## **ix. Servicio de impresión de certificaciones web**

A instancias del suscrito, se solicitó colaboración el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, para el desarrollo de un servicio automatizado para la impresión de las certificaciones solicitadas por medio de la página web, el cual se denomina “**Servicio de impresión de certificaciones web**”, lo anterior en virtud que en la actualidad, se destina una persona funcionaria a la labor de atender cada una de estas solicitudes, lo que genera la necesidad de ingresar al sistema SINCE para localizar los registros solicitados y emitir la impresión de cada una de las certificaciones de forma individual, por lo que necesariamente se requiere disponer de gran cantidad de tiempo para procesar las solicitudes debido al alto volumen de certificaciones que son requeridas por esta vía. Dicho sistema, el cual se encuentra en su etapa final de desarrollo, permitirá procesar, de forma automática, aquellos documentos solicitados vía web, que no requieran un estudio adicional y a su vez, permitirá destinar el recurso humano que actualmente se dedica a esa labor, en otras áreas en donde mayormente se requiera.

## **x. Determinación de los libros de tomos como fondo documental**

En vista de que los asientos de nacimiento, matrimonio, defunción y naturalización (empastados en tomos) que en la actualidad son custodiados por el Departamento Civil, son tipos documentales que deben conservarse permanentemente, al haber sido declarados con “*valor científico cultural*” según lo

acordado por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, en su sesión N° 35-2012 del 08 de agosto de 2012, el suscrito hizo de conocimiento de la Licda. Katia Zamora Guzmán, Jefa del Archivo Central, las medidas que a través del tiempo y posterior a dicha declaratoria, ha tomado este despacho respecto a la conservación de estos tipos documentales:

Asimismo, en virtud de lo anterior, el suscrito solicitó, que por un tema de conveniencia institucional, los *“Libros de Tomos”*, por tratarse de un tipo documental, deberían encontrarse en custodia y administración del Archivo Central, con la finalidad de que ese despacho determiné y llevé a cabo las técnicas archivísticas necesarias a estos documentos, a fin de que se asegure su preservación a lo largo del tiempo.

El suministro de información se haría tan solo en forma digital.

## **xi. Resoluciones firmadas**

Durante la gestión del suscrito, se firmaron 6252 resoluciones de la Sección de Actos Jurídicos, 4230 resoluciones incluidas en expedientes de la Sección de Inscripciones, de ellos 3171 corresponden a Paternidad Responsable y 106 a Inscripción de Mayores. Asimismo, se firmaron 2355 resoluciones provenientes de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, como resultado de la labor de control llevada a cabo a nivel departamental, que se enfoca en la calidad de las resoluciones que se dictan a la luz de los respectivos trámites a cargo de cada una de las Secciones que conforman el Departamento Civil.

## **xii. Inclusión en el sistema SINCE del tomo 8 de divorcio de matrimonio extranjero**

Fue incluida en la base de datos SINCE, la totalidad de los registros inscritos en el tomo 8 de inscripciones de divorcios y separaciones judiciales relacionadas a matrimonios no inscritos en Costa Rica. Asimismo, realizado el estudio de la totalidad de personas relacionadas a estos asientos de inscripción,

en cuanto a identificar aquellas que han adquirido la nacionalidad costarricense por naturalización, los números de cédula encontrados, fueron a su vez relacionados a las citas de inscripción de dichos registros, por lo que en la actualidad, al consultar el número de cédula de estas personas en el Menú de Estudiantes del sistema SINCE, es posible apreciar que existe una relación con los asientos antes mencionados.

### **xiii. Relación de asientos de naturalización con matrimonios**

A petición del suscrito, se solicitó al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, implementar la vinculación de asientos registrales de matrimonio con los asientos de naturalización, lo cual al día de hoy, se tiene a disposición de las personas usuarias, al brindarles certificaciones de matrimonio con la indicación del cónyuge naturalizado, así como las citas de naturalización correspondientes, dicha mejora fue implementada a partir del 17 de junio del presente año.

### **xiv. Mejoras en el sistema de consulta de la página Web**

Por otro lado, se modificó el módulo de Consulta Civil, disponible en la página web institucional, incluyendo información en el reporte de Consulta Civil para las certificaciones de nacimiento, específicamente en los comprobantes que se imprimen de dicha solicitud, el sistema incluye el dato de la cita de nacimiento, por provincia, tomo y asiento, de acuerdo al siguiente formato: CITA DE NACIMIENTO: 0-0000-0000.

## **xv. Integración del Departamento Civil**

El suscrito buscó la integración estratégica de las secciones adscritas al Departamento Civil, mediante el análisis del accionar de las mismas, a fin de generar planes en pro de la búsqueda de la eficiencia, a fin de lograr alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados y potenciar el rendimiento del departamento de cita, dando como resultado el establecimiento de las bases del crecimiento y la cooperación, así como la búsqueda del mejoramiento continuo en pro de la calidad de los servicios registrales civiles que se ofrecen a las personas usuarias.

## **xvi. Conceptualización de la Oficialía Mayor Civil**

El suscrito, mediante habilidades gerenciales, influyó en el accionar de las personas funcionarias del Departamento, fortaleciendo los equipos de trabajo con entusiasmo, mejorando sustancialmente el ambiente laboral en pro del logro de metas y objetivos de las diferentes secciones, mediante la iniciativa de gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar de forma eficaz y eficiente.

El liderazgo del suscrito estableció la dirección y alineó las estrategias necesarias para conducir al Departamento Civil por el buen desempeño de sus actividades diarias.

## **xvii. Estrategia de Estandarización**

A instancia del suscrito se coordinaron acciones para estandarizar procedimientos, flujos de actividades, herramientas y métodos de trabajo (resoluciones), que a la fecha se utilizan en las diferentes secciones del Departamento, y que fueron diseñadas bajo un criterio sencillo, claro y oportuno, destinado a fortalecer la prestación de los servicios registrales civiles.

### **xviii. Disminución en el indicador de atención en ventanilla de certificaciones**

El Suscrito envió al Consejo de Directores del TSE, una propuesta de reducción de las metas para los años 2015, 2016, 2017 y 2018, *específicamente al indicador denominado “Tiempo promedio de espera en la atención al usuario en el servicio civil de certificaciones”* (área de ventanilla), relacionado con la Línea de Acción LE 1.2 y su actualización en el Banco Institucional de Indicadores. Lo anterior, con la finalidad de establecer metas más ambiciosas, siempre en pro de la atención a las personas usuarias.

### **xix. Habilitar la matrimonio con marginal 16**

A instancias del Suscrito, se procedió a que el sistema SINCE habilitará la impresión automática de todos los registros de matrimonio civil, en los cuales, posteriormente se presentaba la inscripción del matrimonio católico y que anteriormente se encontraban bloqueados por la asignación de la marginal 16.

### **xx. Certificaciones, Tarjeta de Identidad de Menor (TIM) y oficios y memorandos formulados**

Finalmente, durante el paso del suscrito por el Departamento Civil, fueron confeccionados 3.821 oficios, 102 memorandos y se giraron 30 directrices.

En cuanto a Tarjetas de Identidad de Menor, fueron confeccionadas 32.574, 17.911 por trámites de primera vez y 14.663 por duplicado. En lo que respecta a certificaciones, se emitieron un total de 786.374 certificaciones, 542.478 de nacimiento, 112.393 certificaciones de matrimonio, 42.814 de defunción y 88.689 de estado civil.

## **xxi. 2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno**

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido por el Sistema de Control Interno, el suscrito, durante los diez meses de su gestión, impulsó el desarrollo de las labores del despacho de forma participativa, es decir, en conjunto con el personal que está envuelto diariamente en los procesos, siempre en apego a la normativa y las disposiciones vigentes y tomando en cuenta la relevancia de mantener los canales de comunicación con las personas funcionarias, como responsables por la efectividad de los procedimientos llevados a cabo y su incidencia en la probabilidad de alcanzar los objetivos a nivel departamental.

En virtud de lo anterior, fueron remitidos en su oportunidad, ante la Dirección Ejecutiva, los resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, de acuerdo a las directrices emitidas por el Superior, mediante oficio DC-5364-2014 de 03/12/2014 y en correo electrónico de 13/03/2015 se remitió Area de Control Interno del TSE, la matriz de seguimiento a la Autoevaluación de Control Interno correspondiente a este Departamento Civil.

- Respecto a los Alcance de los sistemas de información, el suscrito determinó que se establecerían reuniones periódicas a lo interno de cada una de las Unidades Administrativas, a fin de dar revisión a sus actividades de control.
- En lo relativo a la calidad de la información y en pro de 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, se determinó que se girarían las instrucciones necesarias para que cada Unidad Administrativa del despacho estableciera un registro de las diferentes actividades de control para su posterior revisión.

- En relación con la calidad de la comunicación y la necesidad de que la información sea comunicada a las instancias pertinentes, en forma y tiempo propicios, de forma efectiva y mediante canales y medios que garanticen su oportunidad y seguridad, el suscrito estableció celebrar reuniones mensuales a lo interno de cada Unidad, el seguimiento a las directrices y las medidas de control derivadas de estas, a fin de evaluar la calidad del acceso a la información de las personas usuarias de cada una de las unidades administrativas.
- En lo pertinente al control de los sistemas de información, continuamente se controlan y valoran las posibles mejoras en el funcionamiento del Sistema SINCE, a fin de garantizar la calidad, disponibilidad y la eficiente comunicación de la información.
- En cuanto a los participantes en el seguimiento del sistema de control interno, el suscrito asumió su gestión como Jefatura del Departamento Civil, con una visión de liderazgo con su personal a cargo, en busca de la mejora continua y de la eficiencia de los servicios y productos ofrecidos a las personas usuarias, lo que se llevó a la práctica mediante la generación de informes diarios por parte de las unidades administrativas del Departamento, encargadas de las actividades más relevantes y de interés para la toma de decisiones de la Jefatura.
- Respecto a la formalidad del seguimiento del sistema de control interno, el suscrito impulsó la actualización, mejoramiento y confección de nuevos instructivos de puestos y la migración del Manual de Puestos del Departamento al formato Bizagi, lo que permita el seguimiento continuo y periódico de las actividades de control atinentes a cada una de las unidades administrativas del despacho.
- En cuanto al alcance del seguimiento del sistema de control interno, el suscrito impulsó el desarrollo, mejoramiento y actualización de los procedimientos del despacho, a fin de dar un seguimiento formal de todos los participantes en las actividades de control.

- En relación con la contribución del seguimiento del sistema de control interno a la mejora del sistema, esto se lograría mediante la observación y participación de las personas funcionarias en las posibles mejoras a las actividades de control interno, así como aquellas impulsadas directamente por la Jefatura.