

DGRC-0790-2014

2 de agosto de 2014

Señor
Erick Guzmán Vargas
Secretario
Tribunal Supremo de Elecciones

ASUNTO: Informe final de gestión.

Con fundamento en lo establecido por el artículo 12 de la Ley General de Control Interno, las *“Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe final de Gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno”*, número D-I-2005-CO-DFOE, publicado en La Gaceta n.º 131 del 07 de julio de 2005 y sus reformas, así como las *“Directrices que deben observar los Funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones obligados a presentar informe final de su gestión”*, aprobado por el Tribunal en Sesión Ordinaria n.º 120-2009, artículo tercero, del 1º de diciembre de 2009, el suscrito procede a presentar el Informe de Final de Gestión, en virtud del cargo que ocupé como Director General a. i. del Registro Civil, a partir del 2 de febrero del año 2013 al 2 de agosto de este año inclusive. El cese de mi nombramiento en el puesto citado lo es a partir del próximo 3 de agosto, en razón del regreso de la señora Marisol Castro Dobles, titular del puesto de Directora General del Registro Civil de estos Organismos Electorales.

El contenido de este informe se ajusta a los lineamientos establecidos en la directriz emanada por la Contraloría General de la República número R-CO-61 de las 12 horas del 24 de junio del 2005 y contempla los aspectos que han de considerarse en el contenido del informe final de gestión, ello con el propósito de que en el mismo se logre plasmar los aspectos relevantes de la gestión que se realizó en el período en el que ocupé la Dirección General del Registro Civil, esbozando para ello en forma concreta y a partir de la Misión, Visión y Objetivos institucionales las principales acciones emprendidas en dicho período para establecer, mantener y perfeccionar el sistema organizacional y de control interno en el plazo indicado, así como señalar los principales objetivos alcanzados y el estado de los proyectos más significativos en el ámbito registral civil, que atañen en forma directa a este Despacho.

1. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1.1 Referencia sobre la labor sustantiva a la que se somete la Dirección General del Registro Civil.

La Constitución Política en su artículo 104 establece taxativamente las competencias del Registro Civil de la siguiente manera:

Artículo 104.- *Bajo la dependencia exclusiva del Tribunal Supremo de Elecciones está el Registro Civil, cuyas funciones son:*

- 1) *Llevar el Registro Central del Estado Civil y formar las listas de electores;*
- 2) *Resolver las solicitudes para adquirir y recuperar la calidad de costarricense, así como los casos de pérdida de nacionalidad; ejecutar las sentencias judiciales que suspendan la ciudadanía y resolver las gestiones para recobrarla. Las resoluciones que dicte el Registro Civil de conformidad con las atribuciones a que se refiere este inciso, son apelables ante el Tribunal Supremo de Elecciones;*
- 3) *Expedir las cédulas de identidad;*
- 4) *Las demás atribuciones que le señalen esta Constitución y las leyes.*

A partir del enunciado constitucional anteriormente citado, la labor que realiza el Registro Civil dentro de la Organización Electoral, debe conceptualizarse en el componente transversal de la actividad registral, labor sustantiva del que hacer organizacional y que se refleja objetivamente en los alcances de su Misión, Visión y Objetivo principal, ello dentro del marco filosófico institucional y que transcribo a continuación:

MISIÓN:

Dirigir y resolver las gestiones correspondientes a los servicios registrales, de identificación y otras de su competencia, requeridas por usuarios internos o externos.

VISIÓN:

Ser una institución de servicio público ejemplar.

OBJETIVO:

Coordinar con las diferentes unidades del Registro Civil las acciones necesarias para una adecuada ejecución de los diferentes procesos de inscripción registral, en materia civil y electoral; con la finalidad de que cumplan con la legislación vigente, además de asegurar la prestación de un servicio eficiente y eficaz.

A partir de la anterior conceptualización de objetivos, la labor sustantiva de este ente registral se encuentra orientada en primer lugar al enfoque de atención al usuario y por supuesto a las labores electorales encomendadas constitucionalmente. Ese eje de servicio ejemplar, es desde el ámbito registral, el motor de nuestra misión como ente de servicio público, pues es a la población usuaria de nuestros servicios a quien nos debemos como institución. En ese contexto, la eficacia y eficiencia con que nuestra institución aborda dichas tareas, debe ser y es el eje primordial de nuestras metas y/o objetivos, ya que la calidez de nuestro servicio se verá reflejada en la aceptación de nuestros usuarios frente al servicio recibido.

1.2 Principales cambios habidos en el entorno durante el período de gestión:

Respecto a este punto, nuestra organización desde el año 2010, se propuso como meta institucional alcanzar y/o obtener, el reconocimiento internacional, como institución pública, de la certificación de calidad de nuestros servicios. Para ello, se tenía planificado, luego de una labor titánica a nivel interno, poder certificar las distintas labores que el Tribunal Supremo de Elecciones le ofrece a su población. Fue así, como a partir de 13 de mayo del año 2010, el Tribunal creó una acción estratégica dentro del Plan Estratégico Institucional, que tuvo como propósito iniciar las acciones correspondientes a efectos de lograr la acreditación de calidad internacional para nuestra Institución.

A partir de la implementación de un plan piloto, de capacitaciones extraordinarias tendientes a lograr la sensibilización de nuestro personal de cara a obtener la pretendida certificación de calidad, se conformó un equipo multidisciplinario liderado por la señora María Auxiliadora Protti, que luego de un largo trabajo tesonero junto con su grupo y la colaboración de todas las unidades administrativas de esta organización y de sus sedes regionales, motivaron al personal sobre el aprendizaje en temas de calidad y procesos, para lo cual realizaron cinco auditorías internas, dos auditorías externas, que culminaron con el logro de la meta institucional propuesta.

Estas experiencias y aprendizajes lograron que todo el personal de nuestra institución se compenetrara laboral y anímicamente con alcanzar tan laureado objetivo. Fue así, que luego de tres años y unos pocos meses, que el esfuerzo de todas y todos los funcionarios de esta noble institución, se vio reflejado en la distinción internacional de ser certificados por la norma de calidad ISO 9001:2008, para todos los procesos registrales civiles de esta Organización.

Esta distinción nos comprometió aún más a mantener y mejorar, día a día, nuestros procesos internos, a fin de llevarles a todos nuestros usuarios un servicio cada día mejor, con una mejora constante y que alcanzara y llenara las expectativas de todos nuestros usuarios.

A partir de allí, nuestra gestión se enfocó, por razones de tiempo, en dos grandes temas:

- a) Mejorar la trazabilidad algunos procesos internos.
- b) Afrontar de manera eficiente y ágil el proceso electoral del año 2014.

1.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional:

El proceso de autoevaluación del control interno que se ejecutó este año en la Dirección General, generó en las áreas de ambiente de control, valoración del riesgo los siguientes resultados, que a mi criterio resultan positivos en la gestión de este Despacho:

Autoevaluación del Control Interno:

- 1) En relación a la reubicación del área de expedientes de esta Dirección General, se ha de indicar que su traslado al tercer piso del edificio Torre, resulta adecuada y ajustada a las normas de control interno, toda vez que esta unidad custodia, revisa y traslada documentación civil y de naturalizaciones, indispensable para la emisión de resoluciones a nivel registral.
- 2) Se cuenta con un espacio para reuniones entre la Dirección y los distintos Departamentos Civil y Electoral, así como a la Secretaría General del Registro Civil, para que los funcionarios en el momento que se estime conveniente, se puedan tratar aspectos relacionados al seguimiento de las actividades que se ejecutan en la Dirección, con el propósito de evaluar su avance, ello también en función de los procesos de calidad que se han implementado en esta unidad administrativa. Estas reuniones se encuentran documentadas y a la vista para cualquier revisión posterior.
- 3) Se fortaleció la promoción y participación del personal para que se externen los criterios e ideas en cada caso, para valorarlas y determinar su viabilidad. Se ha instado a los funcionarios de planta como a las oficinas regionales visitadas a cumplir con los plazos establecidos en los cronogramas de trabajo con el fin de trasladar la información en el menor tiempo posible a la dependencia que corresponda para cumplir con lo establecido por el Tribunal.
- 4) Por parte de esta Dirección, se promovió constantemente la motivación al personal en relación al compromiso y la inclusión de valores éticos y de calidad que deben mostrar los funcionarios de acuerdo a la naturaleza de las funciones que se desarrollan en este Registro Civil. Por su parte se hizo hincapié en la práctica constante del control interno al desarrollar las funciones, mostrando liderazgo, seguridad y tacto cuando se establecen las directrices que se deben de realizar.

- 5) Se cuenta y utiliza el sistema de Gestión Documental proporcionado por el Archivo Central, que permite la utilización de carpetas compartidas, con la asignación de los casos a cada encargado de área, para contar con el registro de la información de manera accesible, permitiendo con ello brindar seguimiento al avance de las actividades.
- 6) Para mantener el respaldo de la información, la oficina cuenta con un sistema de respaldo adecuado, que permite almacenar de manera periódica documentación de interés y se cuenta con carpetas compartidas, para acceder a la documentación de manera ágil y oportuna en el momento que se necesita para la toma de decisiones.
- 7) Con el propósito de agilizar el trasiego de la información, se utiliza el correo electrónico así como los dispositivos de almacenamiento USB y se cuenta además con el control en medio físico (oficios, memorandos, circulares, etc.) y se mantiene una matriz de seguimiento desde el momento en que ingresa el expediente hasta que se emite la disposición.
- 8) En lo que respecta a la rotación de labores de este Departamento y dada la naturaleza propia de las funciones que ejecutan los funcionarios de las diferentes áreas de esta Dirección General, la rotación periódica de estos funcionarios permite contar con un alto conocimientos de las tareas que se realizan, para lo cual se ha elaborado un listado de que funcionarios reemplazan a cual, permitiendo con ello la continuidad del servicio y tareas asignadas.
- 9) El manual de procedimientos en lo que respecta a la prosa se encuentra aprobado, remitiéndose copia física y digital al centro de documentación así como a la A E. 2.3 “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad”.
- 10) En relación a las capacitaciones que han recibido los funcionarios durante el año 2013, se abarcaron temas de interés para este Despacho, lo cual ha colaborado al mejoramiento de las tareas encomendadas y al servicio continuo como Dirección General.
- 11) En relación con las matrices de riesgo del 2013, estas fueron remitidas oportunamente a la Secretaría del Tribunal y mediante ese mismo medio se nos indicó que se tiene por rendido dicho informe.

Para el año 2013 la evaluación o valoración del riesgo se realizó sobre los siguientes componentes: Marco Orientador, Herramienta para la Administración de la Información, Funcionamiento del SIVAR y Documentación y Comunicación.

Seguimiento de SIVAR 2013

Se solicitó el primer informe de seguimiento de las acciones de mejora pendientes y las propuestas por las Secciones del Registro Civil, mediante oficios DGRC-861, 862 y 863 todos del año 2013, dirigidos a los Oficiales Civil, Electoral y la Secretaría General respectivamente.

Luego se solicitó el segundo informe de seguimiento de las acciones de mejora pendientes propuestas por las Secciones del Registro Civil, mediante correos electrónicos dirigidos a los Oficiales Civil y Electoral el 07 de enero de 2014 y a la Secretaría General el 08 de enero de 2014.

Mediante oficio DGRC-0129-2014, se presentó el Informe de seguimiento correspondiente al año 2013 de las acciones de mejora propuestas en la Valoración de Riesgo por las Secciones del Registro Civil.

El plan de acción para atender las acciones reportadas y del seguimiento realizado por parte de la Oficina Control Interno de las acciones de mejora del año 2013, se establecieron las siguientes:

- En relación con la rotación de labores

Se emitió la Circular DGRC-006-2014, dirigida a los compañeros y compañeras para documentar la rotación de labores que se realiza en el Despacho para sustituir la ausencia temporal de algún colaborador.

- Divulgación de riesgos entre los funcionarios de la DGRC.

En mayo de 2014 se actualizó el manual de procedimientos, el 7 de julio se dirigió correo electrónico a las encargadas de área para coordinar la evaluación de los controles existentes, se solicitó a los funcionarios de cada área consultar en el Manual de procedimientos la matriz de riesgos, lo anterior con la finalidad de que puedan realizar aportes o aclarar cualquier duda relacionada con riesgos y su mitigación en la reunión que se estará realizando posteriormente.

El 14 de julio se convocó a los compañeros del área Legal de esta Dirección General a una reunión con el propósito de evaluar los controles existentes.

El próximo 8 de agosto se estará realizando reunión con los compañeros del Área Secretarial y el 20 de agosto con los del Área Administrativa.

- Monitoreo a las secciones del Registro Civil

Con el propósito de contar con información actualizada del estado de los manuales de procedimientos de las secciones del Registro Civil, se solicitó mediante los oficios DGRC-0758, 0759 y 760 todos de este año, dirigidos

a los Oficiales Electoral, Civil y la Secretaría General respectivamente, informar oportunamente a este Despacho, la fecha de aprobación de los manuales de las secciones a su cargo.

También relacionado con manuales de procedimientos mediante los oficios DGRC-0566, 0567 y 0568 todos del año 2014, dirigidos a los Oficiales Civil, Electoral y la Secretaría General respectivamente, se solicitó que se coordinará lo pertinente para que las secciones del Registro Civil actualizarán en julio los manuales de procedimientos.

Finalmente, como aspecto concluyente, se realizaron reuniones periódicas con distintas Jefaturas y funcionarios del Registro Civil, con el propósito de implementar nuevos mecanismo para el mejoramiento e innovación de los servicios, en temas atinentes a este Registro Civil, lo anterior con el propósito de alcanzar las metas y objetivos en materia de control interno, fomentando la importancia entre el personal sobre las actividades de control interno a ejecutar y el valor de fortalecer esta práctica en todas las actividades laborales. Esta cultura de control interno, encontró concordancia con los objetivos trazados en material de gestión de calidad.

1.4 Principales logros alcanzados durante la gestión:

A partir de lo anterior, el proceso que enmarca los servicios de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, fue enmarcado como un objetivo primordial para esta Dirección General, ya que la trazabilidad administrativa de este proceso versus la normativa imperante, hacen que las gestiones impuestas por nuestros usuarios para obtener la nacionalidad costarricense, sean lentas y engorrosas desde el punto de vista administrativo.

A partir de los principios incoados por las normas internacionales de calidad y de la mejora continua a la cual se ha comprometido este ente registral, se realizaron distintas reuniones entre esta Dirección General y la oficina de Opciones y Naturalizaciones, con el fin de valorar alternativas y mejorar el proceso administrativo interno en el trámite de expedientes, a fin de contar con un proceso más expedito y eficiente para todos los usuarios. Para alcanzar tal cometido, se realizaron algunas tareas que mejoraron de alguna manera la trazabilidad de los trámites:

- Se creó una etapa dentro del proceso inicial del trámite, que tiene como propósito fundamental, prevenir a los usuarios sobre la ausencia de alguno de los requisitos para completar un trámite de naturalización. Ello nos permite efficientizar este aspecto y denegar en el momento oportuno, aquellas gestiones que a pesar de la prevención efectuada, el usuario no cumplió con la llamada de esta Administración. Este proceso evitó que las gestiones pasaran a la unidad de calificación a engrosar la lista de trámites pendientes de calificar.

- Con la colaboración oportuna de la Secretaría de ese Tribunal, se realizaron gestiones administrativas que permitieron contar provisionalmente con más funcionarios capacitados en temas de naturalizaciones, lo cual generó mejor fluidez en los trámites de ese despacho. Aunado a lo anterior, se estandarizaron criterios en esta materia lo que permitió mejor certeza y seguridad en el proceso.
- Otro aspecto que coadyuvó sustancialmente a la gestión de esa oficina, fue la colaboración de la Oficina de Servicio al Cliente de la Dirección Estratégica para suministrar equipo informático oportuno y necesario para realizar labores imprescindibles de esta unidad administrativa. Además, el Departamento de Tecnologías de Información, a solicitud de esta Dirección General, implementó un sistema para que desde las sedes regionales lo lograra generar el expediente de naturalización de forma automática, dejándose de lado la labor de creación y numeración en forma manual, este paso permitió agilizar desde cualquier sede regional crear el expediente de naturalización, para ello se logró capacitar al personal de la sedes regionales para tal fin.
- La Dirección Ejecutiva, conocedora de la problemática de esta sección, asignó recurso humano calificado, para el reforzamiento del área de calificación. Además, autorizó jornadas extraordinarias para atender el cúmulo de expedientes pendientes de resolver, evaluando procesos a través de su ingeniero industrial. De igual forma la colaboración del Departamento de Recursos Humanos fue esencial, para dotar de personas meritorias a esta oficina para realizar labores básicas.

A partir de esas acciones, se logró disminuir sensiblemente la cantidad de expedientes pendientes de calificar y resolver en dicha oficina, programándose que en un plazo relativamente corto, se notaría una mejora sustancial en el proceso.

Otro aspecto que fue abordado en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, fue la de implementar o iniciar conversaciones con algunas entidades públicas que intervienen activamente en el proceso de naturalización de alguna persona, a fin de hacerlo más eficiente y expedito. Para concretar este propósito de mantuvieron conversaciones con la Dirección General de Migración y Extranjería, Interpol, entre otros, a fin de contar, al amparo de la ley de simplificación de trámites, con convenios que permitan una interoperabilidad de servicios e intercambio de información entre entidades públicas, ello redundaría en un mejor servicio a todos los usuarios. De las gestiones realizadas, actualmente se encuentra en trámite de revisión por parte del Departamento Legal, eel convenio a suscribirse con Migración y Extranjería, el cual a esta fecha está próximo a suscribirse. Adicionalmente se encuentra en la etapa de análisis una propuesta verbal hecha por la Oficina de Planes y Operaciones (INTERPOL), para la cooperación mutua en tareas propias de cada institución.

Adicionalmente, se realizaron mejoras estructuras en el área de esta oficina, con el propósito de ofrecer mejores condiciones de espacio a todos los funcionarios de este despacho, mejorándose a través de la instalación de muebles modulares una mejora, en su primera etapa, en el área de recepción y conformación de expedientes. En este año se tiene programado otra asignación de recursos para dotar de un conjunto de muebles modulares para dicha unidad administrativa.

Un aspecto no menos importante que los anteriores y quedaría pendiente de analizar, es la necesidad que tiene esa oficina de aplicar una reestructuración organizativa, a lo cual sugiero que la Dirección Ejecutiva junto con el Departamento de Recursos Humanos valoren la posibilidad de realizarle, a fin de dotar de un mejor profesionalismo de sus plazas, toda vez que este proceso es sumamente importante para nuestra institución.

Como producto de las anteriores acciones y como parte de la rendición de cuentas, a continuación se presentan algunas estadísticas relacionadas con la tramitación de gestiones de nacionalidad durante los años 2013 y 2014:

AÑO 2013

Resoluciones Firmadas	Cartas Emitidas	Asientos creados	Apelaciones atendidas	T O T A L
2570	2681	2711	40	8011

AÑO 2014

Resoluciones Firmadas	Cartas Emitidas	Asientos creados	Apelaciones atendidas	T O T A L
1707	10049	1046	31	3833

Durante el período en que se ejerció la Dirección General del Registro Civil, se presentaron foros que permitieron mejorar la comunicación interna con otras direcciones instituciones, ello a raíz de la creación del Consejo de Directores. Esta instancia institucional, propició un escenario bastante importante, desde la perspectiva de la colaboración mutua institucional, para coadyuvarnos en áreas sensibles, que si no fuera con la colaboración de otras direcciones institucionales, no permitirían alcanzar los objetivos trazados, pues las limitaciones presupuestarias no lo permitirían. Ese foro

nos permita tener un conocimiento macro del que hacer institucional y por ende participar, analizar y tomar decisiones administrativas importantes para la gestión institucional.

En el ámbito organizacional, esta Dirección General atendió, por encargo del Tribunal, cuatro asuntos referidos al clima organizacional, dos en sedes regionales, otro en una sección y uno en el Departamento Civil, que propiciaron algunos inconvenientes desde el punto de vista de la estabilidad emocional de los funcionarios integrantes y que pudieron derivar en una afectación al servicio público que se brinda.

En punto a este encargo, a través de visitas constantes y de reuniones directas con el personal involucrado así como sus Jefaturas, se logró tratar y mejorar el clima laboral existente en esas dependencias, ello a través de escuchas a los funcionarios, que propusieron medidas alternativas para el mejoramiento de las relaciones laborales existentes, métodos de trabajo justos para todos y reglas claras sobre como debe de ser la convención entre todos. Esas acciones permitieron mejorar en gran medida y con el apoyo de todas las personas involucradas, una respuesta positiva para afrontar las crisis presentadas, siendo que a la fecha se han implementado planes de acción que han sido recibidos y ejecutados con buen suceso, ello en beneficio de todas las personas usuarias de nuestra institución y también de clima laboral para todos los compañeros.

Como parte de esta estrategia de acompañamiento con todos los funcionarios del Registro Civil, se realizaron varias visitas a algunas sedes regionales, en las cuales se conocieron aspectos vinculados con la prestación de servicios en esos lugares, conociendo de primera mano, las necesidades que afronta nuestro personal en dichas sedes, sus inquietudes sobre diversos temas y sus propuestas para mejorar el servicio que se ofrece al público. En principio, se tenía programado visitar las 32 sedes regionales, sin embargo, por asuntos de atención inmediata y de atención del proceso electoral, incidieron en no poder lograr o completar las visitas programadas.

Desde el punto de vista organizacional y de mejora de control interno, se logró trasladar al área de expedientes de esta Dirección General, al tercer piso del edificio Torre, generando una comodidad para nuestros funcionarios y un mejor control en el traslado de la documentación en dicha área, ya que anteriormente estuvo ubicada en el quinto piso del edificio de Elecciones.

En cuanto a los distintos servicios que ofrece el Registro Civil, a continuación se enlistan los resultados obtenidos durante el año 2013 y que sirvieron de base para el informe de labores que el señor Magistrado Presidente de esta Organización, se permitió exponer ante la opinión pública.

CUADRO 1
PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS EN MATERIA CIVIL, POR SEMESTRE, 2013

Producto y servicio	Total	I Semestre	II Semestre
Certificaciones y constancias expedidas	3.055.315	1.637.392	1.417.923
Oficinas centrales	1.114.945	566.017	548.928
Certificaciones	1.110.144	562.605	547.539
Constancias	4.801	3.412	1.389
Oficinas regionales	1.940.370	1.071.375	868.995
Certificaciones	1.744.057	978.122	765.935
Constancias	196.313	93.253	103.060
TIM expedidas	150.275	71.602	78.673
Departamento Civil	43.263	19.713	23.550
Emitidas por primera vez	20.512	8.754	11.758
Duplicadas	22.751	10.959	11.792
Oficinas regionales	107.012	51.889	55.123
Emitidas por primera vez	52.550	24.212	28.338
Duplicadas	54.462	27.677	26.785
Hechos vitales y civiles inscritos ^{1/}	177.661	90.041	87.620
Nacimientos	73.293	36.166	37.127
Defunciones	21.402	10.997	10.405
Matrimonios	26.609	15.098	11.511
Católicos	8.550	5.239	3.311
Civiles	17.665	9.661	8.004
Extranjeros ^{2/}	394	198	196
Divorcios	13.349	6.950	6.399
Adopciones	178	92	86
Ocursos	7.264	4.391	2.873

CUADRO 2

Reconocimientos	25.497	11.913	13.584
Otros hechos civiles ^{3/}	10.069	4.434	5.635
Cartas de naturalización entregadas	3.050	1.772	1.278
Hombres	1.346	792	554
Mujeres	1.704	980	724
Paternidad Responsable			
Ingreso de solicitudes	6.072	3.151	2.921
Pruebas realizadas	3.043	1.468	1.575
ADN positivo	2.353	1.148	1.205
ADN negativo	690	320	370
Pruebas pendientes de realizar	887	428	459
Padre no se presentó	382	184	198
Madre no se presentó	236	116	120
Ninguno se presentó	269	128	141

^{1/} Todos los datos se refieren a hechos inscritos, no así a los ocurridos.

^{2/} Matrimonios inscritos, pero realizados en el extranjero.

^{3/} Otros trámites realizados en Actos Jurídicos.

Fuente: Informe mensual de labores del Departamento Civil, Coordinación de Servicios Regionales, Inscripciones, Actos Jurídicos, Opciones y Naturalizaciones del Tribunal Supremo de Elecciones.

CUADRO 3
PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS EN MATERIA ELECTORAL, POR SEMESTRE, 2013

Producto y servicio	Total	I Semestre	II Semestre
Solicitudes cedulares recibidas	682.661	342.360	340.301
Primera vez	83.290	40.792	42.498
Duplicado	594.235	300.539	293.696
Traslado	5.136	1.029	4.107
Cédulas de identidad impresas	682.207	343.198	339.009
Movimientos y modificaciones al padrón	629.621	367.852	261.769
Inclusiones	97.418	63.329	34.089
Exclusiones	23.019	15.865	7.154
Otros movimientos	509.184	288.658	220.526
Asambleas de Partidos Políticos Fiscalizadas	2.597	2.148	449
Nacional	59	23	36
Provincial	157	113	44
Cantonal	1.450	1.118	332
Distrital	931	894	37
Atención de consultas en materia electoral ^{1/}	30.615	10.104	20.511
Padrón Electoral		3.051.386	3.078.321
Hombres		1.522.963	1.535.869
Mujeres		1.528.423	1.542.452

^{1/} Consultas atendidas por la Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos.

Fuente: Informe mensual de labores de Solicitudes Cedulares, Coordinación de Servicios Regionales, Cédulas, Padrón, Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos del Tribunal Supremo de Elecciones.

CUADRO 4
COSTA RICA: ELECTORADO EN EL PADRÓN INSCRITO EN EL EXTRANJERO^{1/}
POR SEXO, SEGÚN CONTINENTE Y PAÍS
AL 31 DE DICIEMBRE 2013

Continente y país	Total		Hombres		Mujeres	
	Absoluto	%	Absoluto	Sin lugar	Absoluto	%
Total	12.654	100,0	6.508	100,0	6.146	100,0
América	10.991	86,9	5.730	88,0	5.261	85,6
Estados Unidos	8.316	65,7	4.439	68,2	3.877	63,1
Canadá	484	3,8	263	4,0	221	3,6
México	418	3,3	172	2,6	246	4,0
Guatemala	227	1,8	95	1,5	132	2,1
Panamá	212	1,7	108	1,7	104	1,7
El Salvador	169	1,3	71	1,1	98	1,6
Venezuela	162	1,3	65	1,0	97	1,6
Honduras	146	1,2	79	1,2	67	1,1
Colombia	138	1,1	61	0,9	77	1,3
Nicaragua	130	1,0	62	1,0	68	1,1
Argentina	128	1,0	71	1,1	57	0,9
Chile	115	0,9	61	0,9	54	0,9
Perú	89	0,7	48	0,7	41	0,7
República Dominicana	83	0,7	44	0,7	39	0,6
Ecuador	47	0,4	22	0,3	25	0,4
Brasil	33	0,3	20	0,3	13	0,2
Cuba	31	0,2	20	0,3	11	0,2
Bolivia	31	0,2	14	0,2	17	0,3
Uruguay	15	0,1	8	0,1	7	0,1

Paraguay	10	0,1	5	0,1	5	0,1
Trinidad y Tobago	4	0,0	2	0,0	2	0,0
Belice	3	0,0	-	-	3	0,0
Europa	1.382	10,9	644	9,9	738	12,0
España	368	2,9	197	3,0	171	2,8
Francia	191	1,5	78	1,2	113	1,8
Alemania	166	1,3	97	1,5	69	1,1
Suiza	162	1,3	56	0,9	106	1,7
Italia	114	0,9	43	0,7	71	1,2
Reino Unido	111	0,9	44	0,7	67	1,1
Holanda	100	0,8	42	0,6	58	0,9
Bélgica	53	0,4	26	0,4	27	0,4
Austria	51	0,4	24	0,4	27	0,4
Noruega	40	0,3	20	0,3	20	0,3
Rusia	26	0,2	17	0,3	9	0,1
Asia	225	1,8	106	1,6	119	1,9
China	71	0,6	36	0,6	35	0,6
Israel	41	0,3	14	0,2	27	0,4
Japón	39	0,3	17	0,3	22	0,4
Singapur	28	0,2	14	0,2	14	0,2
Corea	21	0,2	11	0,2	10	0,2
Qatar	19	0,2	8	0,1	11	0,2
India	6	0,0	6	0,1	-	-
Oceanía	56	0,4	28	0,4	28	0,5
Australia	56	0,4	28	0,4	28	0,5

^{1/} Costarricenses inscritos(as) que pueden ejercer el voto en extranjero para designar los puestos de Presidencia y Vicepresidencias, así como en consultas populares de orden nacional, según el artículo 187 del Código Electoral.

Fuente: Sección Padrón Electoral del Tribunal Supremo de Elecciones.

Adicionalmente, se atendieron diversos informes y recomendaciones de la Auditoría Interna respecto de algunos de los servicios que brinda este Registro Civil y que a continuación resumimos en este detalle:

Código	Relativo a
ICI-01/2013	<i>Informe sobre la auditoría del proceso de inscripción de hechos vitales (nacimientos, matrimonios y defunciones) a cargo de la Sección de Inscripciones de la Dirección General de Registro Civil, relativa a la verificación de los sistemas de información y de las bases de datos de esos hechos vitales</i>
IES-01/2013	<i>Informe sobre Estudio Especial del Proceso de Solicitud de Cédula de Identidad mediante las Bases de Datos de los Sistemas SINCE y SICI</i>
ICI-03/2013	<i>Informe de auditoría sobre el procedimiento de entrega de notificaciones de paternidad responsable</i>
ICI-04/2013	<i>Informe de auditoría del proceso de inscripción de hechos vitales a cargo de la Sección de Inscripciones de la Dirección General del Registro Civil, relativo a los plazos en que se lleva a cabo el proceso de inscripción, así como de la verificación de los datos registrados en el SINCE y las bases de datos correspondientes de dichos hechos vitales</i>
ICI-03-2014	<i>Informe de control Interno No. ICI-03-2014, relativo al control interno de los procesos que se ejecutan a través del Sistema Automático de Identificación de Huellas</i>

ICI-06-2014

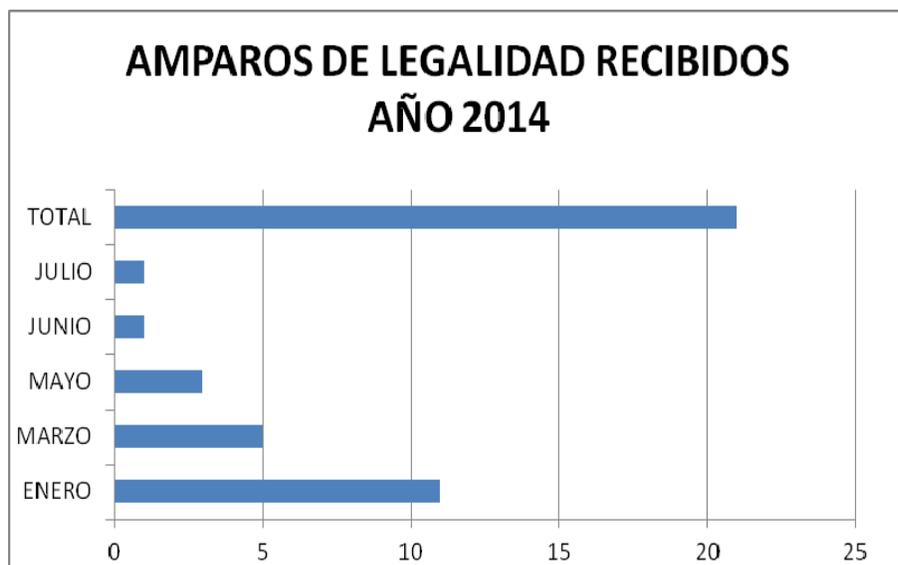
Informe de control interno No. ICI-06-2014, relativo al estudio de auditoría sobre la seguridad lógica y física de los equipos en Oficinas Regionales

De los anteriores informes, este Despacho ordenó los seguimientos necesarios a fin de implementar las recomendaciones hechas por el órgano auditor, a través del cumplimiento de cronogramas establecidos. El área administrativa de la Dirección General, le ha brindado el seguimiento adecuado y se encuentra verificando el cumplimiento de las acciones previstas.

En este período esta Dirección General atendió distintos recursos de amparo constitucionales y de legalidad, cuya cantidad y estado se indica en los siguientes gráficos:

AMPAROS DE LEGALIDAD RECIBIDOS AÑO 2014

MES	CANTIDAD
ENERO	11
MARZO	5
MAYO	3
JUNIO	1
JULIO	1
TOTAL	21



RECURSO DE AMPARO AÑO 2013

MES	CANTIDAD	SIN LUGAR	CON LUGAR	PARCIALMENTE CON LUGAR	En Sala Constitucional	Total
Febrero	2	1	0	1	0	2
Marzo	2	1	1	0	0	2
Abril	1	1	0	0	0	1
Mayo	1	1	0	0	0	1
Julio	4	3	1	0	0	4
Agosto	1	1	0	0	0	1
Octubre	1	0	0	0	1	1
Diciembre	1	1	0	0	0	1
TOTAL	13	9	2	1	1	13



RECURSO DE AMPARO AÑO 2014

MES	CANTIDAD	SIN LUGAR	CON LUGAR	PARCIALMENTE CON LUGAR	En Sala Constitucional	Total
Enero	2	1	0	0	0	1
Marzo	4	2	2	0	0	0
Abril	1	1	0	0	0	0
Mayo	1	0	0	0	0	1
Junio	2	1	0	0	0	1
Julio	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	5	2	0	0	3



En temas externos y que inciden en la gestión administrativa de este Registro Civil, se debe informar que el Tribunal Supremo de Elecciones se incorporó a la Mesa Técnica Interinstitucional de Centroamérica conformada por lo siguientes países Guatemala, Honduras, El Salvador y nuestro país. En dicho foro se tratan de temas de interés registral civil, se intercambian buenas prácticas y se analizan proyectos de nivel regional. La experiencia ha sido provechosa para la región y se espera que en mediano plazo tengan frutos importantes, que vendrían a propiciar mejoras en temas registrales y de migraciones.

En otro tema, la labor emprendida por el Registro Civil en el reciente proceso electoral fue, como lo ha sido siempre, relevante a nivel electoral, ya que se tuvo un Padrón Nacional Electoral impecable a la orden del Tribunal Supremo de Elecciones, el

cual estuvo conformado por más de 3 millones de ciudadanos convocados a sufragar en estos comicios pasados, derivando se de ese Padrón la pureza de nuestro proceso electoral.

Dentro de las actividades predecesoras de estos comicios, el Registro Civil realizó un esfuerzo administrativo, liderado por las Jefaturas del Departamento Electoral así como de su Oficial Mayor, en punto a disminuir el tiempo de entrega de las cédulas de identidad a los ciudadanos, pasando de 5 días a 3 días en promedio. De igual forma, durante los días previos a las Elecciones Generales, la entrega del documento de identidad en el día anterior y propio de las Elecciones, se entregó en un tiempo record de dos horas. Eso propició una mejora sustancial para los ciudadanos que desearon ejercer su derecho al sufragio, pues en un tiempo mínimo solicitaron y obtuvieron su documento. Este esfuerzo propició también que en este año, se iniciará el proceso de contratación del Centro de Personalización del Documento de Identidad, el cual vendría a mejorar aún más la emisión y entrega de las cédulas de identidad a los ciudadanos. Se espera que con la implementación de ese Centro de Personalización, los documentos de identidad se entreguen en horas a los ciudadanos. De igual manera, el convenio suscrito con Correos de Costa Rica, ha permitido disminuir el tiempo de entrega de las cédulas de identidad en las sedes regionales en forma notable, pasando de 15 días a 4 días, lo cual redundó en una mejora del servicio que se presta a la ciudadanía en general.

Como parte de las labores propias de la Dirección General en el proceso electoral, el suscrito atendió 97 entrevistas a distintos medios de comunicación y participó en 24 conferencias de prensa. Esta exposición ante la prensa, permitió acercar nuestros servicios a la ciudadanía e informarles sobre las disposiciones que en materia electoral y registral llevó a cabo esta Dirección General. Los mensajes fueron dirigidos exclusivamente a toda la población con ocasión al proceso electoral y registral.

Actualmente, el Registro Civil a través del Órgano Fiscalizador, se encuentra velando por la correcta ejecución contractual del proyecto de Modernización Civil de nuestros sistemas, aplicaciones informáticas que permitirán reducir riesgos administrativos y fortalecerá la gestión de frente a nuestros ciudadanos. La continua fiscalización será factor fundamental para que se logre concretizar e implementar esta herramienta en el Registro Civil.

1.5 Proyectos pendientes:

Al momento de iniciar mi gestión en esta Dirección General, existía la ejecución del proyecto de Modernización Civil, el cual a esta fecha se encuentra manteniendo pero en su etapa de ejecución contractual.

1.6 Observaciones respecto a otros asuntos

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

1.7 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante esta gestión hubiera girado la Contraloría General de la República o la Auditoría interna.

Durante mi gestión, la Contraloría General de la República no formuló ninguna disposición o recomendación dirigida específicamente a esta Dirección General. La Auditoría institucional emitió las recomendaciones indicadas en párrafos anteriores y que se encuentran en la fase de implementación por las distintos Departamentos del Registro Civil.

Atentamente,

Luis Guillermo Chinchilla Mora
Director General a.i.

C:
Sra. Marisol Castro Dobles.
Departamento de Recursos Humanos
Archivo
Copiador