

Osa, 13 de febrero de 2009
OROS-077-2009

Licenciado
Rodolfo Villalobos Orozco,
Jefe Sección Coordinación de Servicios Regionales
Tribunal Supremo de Elecciones y
Registro Civil, San José

ASUNTO: Informe final de gestión

Estimado señor:

En atención a lo indicado en el oficio RH-0087-2009 adjunto encontrará el informe de fin de gestión, en virtud de mi traslado en propiedad a la jefatura de la Oficina Regional de Corredores, cumpliendo con ello lo dispuesto en la Ley General de Control Interno y directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los órganos competentes de la administración activa.

Sin más por el momento y agradeciendo la gentileza de su atención.

Atentamente,

Luis Fernando Retana Rojas
Jefe

Adj.: Informe final de gestión

Cc. Lic. Ricardo Carías Mora - Recursos Humanos
Lic. Alejandro Bermúdez Mora - Secretario
Sr. Jairo Rojas Segura- Oficina Regional de Osa

CONTENIDO

1.	Presentación	2
2.	Resultados de la gestión.....	3
	2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a cargo	3
	2.2 Cambios habidos en el entorno durante el período de su gestión.....	6
	2.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno	7
	2.4 Principales logros alcanzados	8
	2.5 Administración de los recursos financieros	12
	2.6 Sugerencias	13
3.	Observaciones	14
	ANEXOS	15
	Informe de labores Regional de Osa 2003	16
	Informe de labores Regional de Osa 2004	17
	Informe de labores Regional de Osa 2005	18
	Informe de labores Regional de Osa 2006	19
	Informe de labores Regional de Osa 2007	20
	Informe de labores Regional de Osa 2008	21
	Informe de labores Regional de Osa 2009	22
	Resumen FODA.....	23
	Autoevaluación de Control Interno – 2008	24
	Oficio OROS-440-2008.....	28
	Manual Descriptivo de Procedimientos	30
	Lista de necesidades 2007	35
	Lista de necesidades 2008	36
	Lista de necesidades 2009	37

Ciudad Puerto Cortés, 13 de febrero de 2009

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Presentación

Como parte de las directrices surgidas de la Ley General de Control Interno, en su artículo 12, inciso e), las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los órganos competentes de la administración activa; se hace obligatoria la presentación de un informe final de gestión y realizar la entrega formal del ente u órgano, Oficina Regional de Osa en este caso, al sucesor respectivo, siendo el presente documento el correspondiente a dicho informe.

Se incluyen en él diversos acápite, dentro de los cuales la primera sección corresponde a esta presentación y resumen ejecutivo. La segunda parte hace referencia a los resultados de la gestión laboral, concerniente a la labor sustantiva del puesto, los cambios habidos en el entorno durante el período de gestión, asimismo el estado de la autoevaluación del sistema de control interno, los principales logros alcanzados, la administración de recursos financieros y sugerencias. La tercera parte, llamada observaciones hace alusión a asuntos de actualidad que la instancia enfrenta u oportunidades que se presentan y se debieran aprovechar.

Cabe agregar, como observación, que la versión impresa de este informe hace mención a complementos de información que se encuentran dentro de una sección adicional de Anexos, no así la versión digital, pues ésta lo que muestra son enlaces que dirigen al interesado en consultar, siempre a la misma información de anexos pero a archivos en su formato original, con extensiones *.doc, o *xls *, en word o excel.

Queda sometido el presente informe a la estimación correspondiente del superior inmediato y demás personas interesadas, cumpliendo con ello lo requerido en el Oficio RH-0087-2009 del 22 de enero del presente año del Departamento de Recursos Humanos de este Tribunal.

Sin otro particular, muy atentamente,

Luis Fernando Retana Rojas
Jefe Oficina Regional de Osa

2. Resultados de la gestión

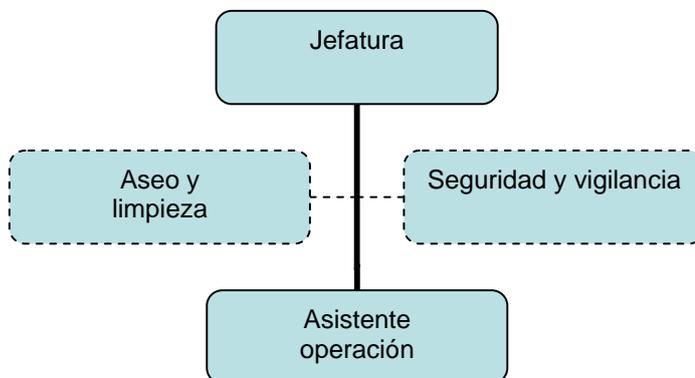
2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a cargo

El nombramiento de mi persona en esta sede regional se da mediante acuerdo del Superior y rige a partir del 16 de mayo de 2003.

Dentro de la descripción de la Sede Regional y el detalle de las labores sustantivas de esta sede regional se encuentran, pero no se limitan, a las siguientes

Su funcionamiento actual presenta las siguientes características:

Su estructura está compuesta por dos puestos: El Jefe de la Oficina (Profesional de Apoyo) asistido por un Auxiliar de Operación. La oficina se compone de dos funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones, un profesional y un asistente, además de dos servicios de apoyo (staff) que son el aseo y la vigilancia pertenecientes a empresas privadas.



El Jefe, junto con el Auxiliar de Operación, ejecuta todas las actividades requeridas para brindar el servicio que demandan los usuarios que visitan la Oficina Regional. El Auxiliar asume la responsabilidad total de la oficina durante los períodos en que se ausenta el Jefe por cualquiera de las siguientes razones: cuando asiste a reuniones o citas médicas, por los períodos de

descanso dentro de la jornada laboral (café o almuerzo), por incapacidades y vacaciones.

No está conectada mediante el sistema en línea. No obstante, excepto por la información y el seguimiento diligente de los trámites que permite esta condición y la expedición de la Tarjeta de Identidad de Menores (T.I.M.), se ofrecen todos los demás servicios al usuario al igual que lo realizan las oficinas de segundo nivel.

Se tramitan moderados volúmenes de operaciones¹, tanto en el proceso civil como en el proceso electoral. La siguiente tabla muestra un resumen del total de los trámites, tanto civiles como electorales

Se realizan los siguientes trámites correspondientes al proceso civil:

- Emisión de certificaciones de nacimiento, defunción, matrimonio y estado civil mediante el “Sistema de certificaciones de base de datos local”.
- Rehabilitación de trámites de inscripción pendientes por omisión o defecto.
- Dentro del subproceso de Actos Jurídicos se tramitan recursos, reconocimientos, rectificaciones verbales –correcciones internas- y ejecutorias.
- Dentro del subproceso de inscripciones: se realizan trámites para la inscripción de nacimientos, defunciones y matrimonios, inscripción de personas nacidas en otro país de padre o madre costarricense, inscripción de expósitos, inscripción de personas indígenas.
- Asimismo, todos aquellos trámites que demandan la aplicación de la Ley de Paternidad Responsable: actas de solicitud de ADN, declaraciones para ratificar al presunto padre, cambio de dirección del presunto padre o de la madre, actas de notificación para la cita de ADN y adicionalmente todo tipo de notificaciones: para inicio del proceso, citas de ADN (tanto a la madre como al padre), traslado de la audiencia de los diez días, resolución de los resultados de la cita de ADN.
- Trámites para la inscripción de mayores de 10 años.
- Trámites de solicitudes de certificaciones de cuenta cedular y de solicitudes ante la Oficialía Mayor Electoral con dirección.
- Trámites de Opciones y Naturalizaciones: naturalización por residencia oficial –Ley 1155-, naturalización por matrimonio, opción de menor de 18 años nacido en Costa Rica de padres extranjeros, opción de menor

¹ Ver en anexos los informes anuales de labores correspondientes a los períodos 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009

de 18 años nacido en el extranjero de padres costarricenses, Ley 1902 - naturalización de extranjeros que demuestren su estadía de 20 años en adelante, naturalización por Ley 1916 de hijos de extranjeros nacidos en Costa Rica mayor de 25 años, naturalización por trascendencia, solicitud de modificación de nacionalidad.

- Inscripción de defunciones no inscritas oportunamente.

Se realizan los siguientes los siguientes trámites correspondientes al proceso electoral:

- Trámite de las solicitudes cedulares mediante el sistema Bioware siguiendo el procedimiento establecido para la toma de los datos personales, foto, huellas dactilares y firma. Al no haber conexión en línea, los archivos se transfieren a discos todas las semanas y se remiten para su procesamiento.
- Rehabilitación de expedientes de solicitudes prevenidas.
- Empadronamiento, cedulación y entrega de cédulas a domicilio.
- Solicitudes de negativos de cédula de personas fallecidas.
- Atención de las asambleas de los partidos políticos.
- Juramentación a los miembros de las juntas receptoras de votos.
- Colaboración para la entrega y recolección del material electoral.
- Acreditación y juramentación de los fiscales generales.
- Transmisión de los resultados de las votaciones.
- Coordinación de asuntos electorales con el Cuerpo de Delegados con el TSE.

Al Jefe le corresponde dirigir, coordinar y supervisar todas las funciones que se realizan en la Oficina Regional. Aparte de las actividades operacionales propias de los procesos civiles y electorales también ejecuta diversas funciones administrativas como:

- Velar por el orden, la disciplina del colaborador y el cumplimiento del horario del trabajo.
- Velar por la calidad de los servicios brindados y por la excelencia en el trato al público.
- Atender las inquietudes o quejas de los usuarios referente al servicio brindado.
- Rendir los informes diarios, mensuales y anuales relacionados con la operatividad de la oficina.
- Realizar los inventarios de mobiliario y equipo periódicamente y velar por su custodia y seguridad.
- Programar el plan de vacaciones de los funcionarios.

- Velar por la oportuna disponibilidad de materiales y equipo requeridos para garantizar el funcionamiento normal de la oficina.
- Atender consultas diversas de estudiantes, abogados y público en general.
- Elaborar el plan operativo anual.
- Revisar, autorizar y firmar toda la documentación que se emita en la oficina.
- Coordinar la recepción y el envío de toda la documentación hacia las diversas oficinas del Tribunal.
- Fungir como órgano fiscalizador de los contratos de alquiler, limpieza y seguridad.
- Custodiar el vehículo (motocicleta) y velar por su mantenimiento.

Finalizando mayo del 2003 se implementó el sistema de certificación de base de datos local, con lo cual, la Oficina Regional experimentó un crecimiento importante en su productividad.

Dadas las condiciones particulares de la zona donde se encuentra ubicada la sede regional, esto debido al alto riesgo de inundación a que está sujeta cada época de invierno, por el desbordamiento del río Balsar y Grande de Térraba, se definió un plan de contingencia en aras de salvaguardar los bienes institucionales que incluye el diseño y construcción de un mobiliario especial para colocar dichos activos a una altura estimada en que se evite sean alcanzados por alguna inundación, asimismo se coordina con la Comisión Local de Emergencia para monitorear los riesgos de este tipo y ejecutar las acciones pertinentes.

Existe una evaluación por medio de la herramienta FODA,² la cual analiza las condiciones particulares de la sede en relación a sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas pretendiendo con ello ampliar el contorno en el cual se ubica este ente.

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

Dentro de las variaciones en la normativa, más significativas, que inciden directamente en la gestión efectuada en la Jefatura de la Sede Regional de Osa, se tiene:

² Ver en anexos Evaluación FODA

- Las modificaciones realizadas en la Ley de Contratación Administrativa, provocan que las Oficinas Regionales se integran a los procesos de planeación institucional mediante la formulación de los planes operativos anuales.
- La divulgación de la Ley General de Control Interno en setiembre del 2002 y junio del 2003, la Auditoría mediante Circular N° 192-A.I.-2005 del 1 de junio del 2005, se nos recuerda la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno, del cual, forma parte el sistema de Valoración de Riesgos Institucional. La jefatura de la Sección Coordinadora de Servicios Regionales ha promovido en las oficinas el mejoramiento y actualización de los procedimientos y sistemas correspondientes mediante la implementación de herramientas que coadyuven con ese propósito.
- Mediante acuerdo tomado en sesión N° 100-2004 del 13 de julio del 2004 se aprobó, con respecto a los contratos de arrendamiento de las Regionales, designar como órgano fiscalizador al respectivo Jefe de cada una de ellas.
- Con la aprobación de la Ley de Paternidad Responsable N° 8101, el 27 de marzo del 2001, las Oficinas Regionales asumen un rol preponderante para la puesta en marcha y ejecución de esta Ley, en el tanto, la Sección de Inscripciones traslada los documentos para tramitar las notificaciones y completar cualquier trámite para su aplicación.

2.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

Tal como se indicó en el aparte anterior, mediante la divulgación de la Ley General de Control Interno en setiembre del 2002 y junio del 2003, la Auditoría, mediante Circular N° 192-A.I.-2005 del 1 de junio del 2005, menciona la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno, del cual, forma parte el sistema de Valoración de Riesgos Institucional. La jefatura de la Sección Coordinadora de Servicios Regionales ha promovido en las oficinas el mejoramiento y actualización de los procedimientos y sistemas correspondientes mediante la implementación de herramientas que coadyuven con ese propósito.

Mediante el formulario en hoja electrónica de excel llamado "Auto evaluación de control interno 2008"³, se muestran los diversos criterios correspondientes de evaluación de esta sede, siendo el resumen de dicho análisis el siguiente:

³ Ver en anexos el informe de Autoevaluación del control interno 2008 y la Guía para la Autoevaluación

Auto evaluación de control interno 2008 Regional Osa		
Criterio a evaluar	Ítems	Resultado
Ambiente de control	10	1 Satisfactorio 9 Muy satisfactorio
Valoración del riesgo	7	1 Satisfactorio 6 Muy satisfactorio
Actividades de control	18	1 Satisfactorio 17 Muy satisfactorio
Sistemas de información	6	1 Satisfactorio 5 Muy satisfactorio
Seguimiento	7	7 Muy satisfactorio

Fuente: Autoevaluación de control interno, 2008

2.4 Principales logros alcanzados

La medición de los logros alcanzados durante el período de gestión en esta sede regional se ven detallados de manera amplia por medio de los informes de labores⁴, el informe de autoevaluación de control interno y otros.

La sede regional de Osa debe su origen al interés primario del Registro Civil y el Tribunal Supremo de Elecciones, de acercar los servicios que se brindan en sede central a las diversas comunidades del resto del país que, por razones obvias de distancia, infraestructura y demás se les dificulta a sus ciudadanos el trasladarse hasta el valle central para disponer de estos servicios.

La iniciativa surge como resultado de la implementación de la llamada Ley Curling N° 1902 del 9 de julio de 1995 y la Ley N° 2404 de julio de 1959 que genera la creación de 26 sedes regionales, algunas de las cuales aún se mantienen en funcionamiento, como el caso de Osa y otras, como Acosta, Miramar, San Miguel de Sarapiquí y otras que ya no existen. Es así como a finales de la década de los 50 se crea la sede regional de Osa, brindando servicios primarios de cedulación y trámites civiles. Esta sede se ubicó, desde su origen, en la cabecera del cantón, Ciudad Puerto Cortés, sitio donde se encuentra en su actualidad.

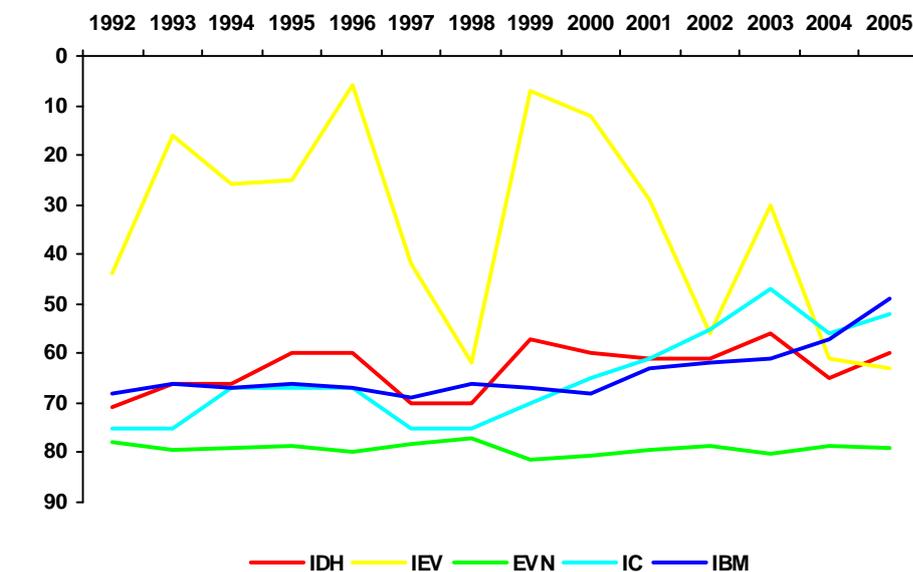
La comunidad de Ciudad Puerto Cortés y en general el cantón de Osa se caracteriza por los siguientes índices mostrados en el cuadro y gráfico respectivo. Para el detalle del componente de cada uno, se indica, mediante un esquema su indicador e índice respectivo.

⁴ Ver en anexos los informes anuales de labores correspondientes al período 2003-2009

Índice de Desarrollo Humano (IDH) y sus componentes					
Año	IDH	IEV	EVN	IC	IBM
1992	71	44	78,05	75	68
1993	66	16	79,52	75	66
1994	66	26	78,91	67	67
1995	60	25	78,81	67	66
1996	60	6	79,71	67	67
1997	70	42	78,11	75	69
1998	70	62	77,05	75	66
1999	57	7	81,33	70	67
2000	60	12	80,55	65	68
2001	61	29	79,43	61	63
2002	61	56	78,61	55	62
2003	56	30	80,09	47	61
2004	65	61	78,58	56	57
2005	60	63	79,23	52	49
Moda	60	N/A	N/A	75	66
Promedio	63	34	79	65	64

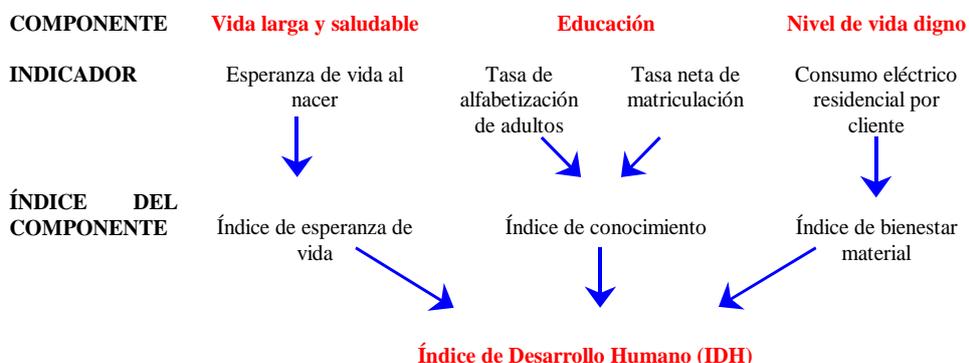
Fuente: INEC. 2005

Representación gráfica de cada uno de los índices evaluados



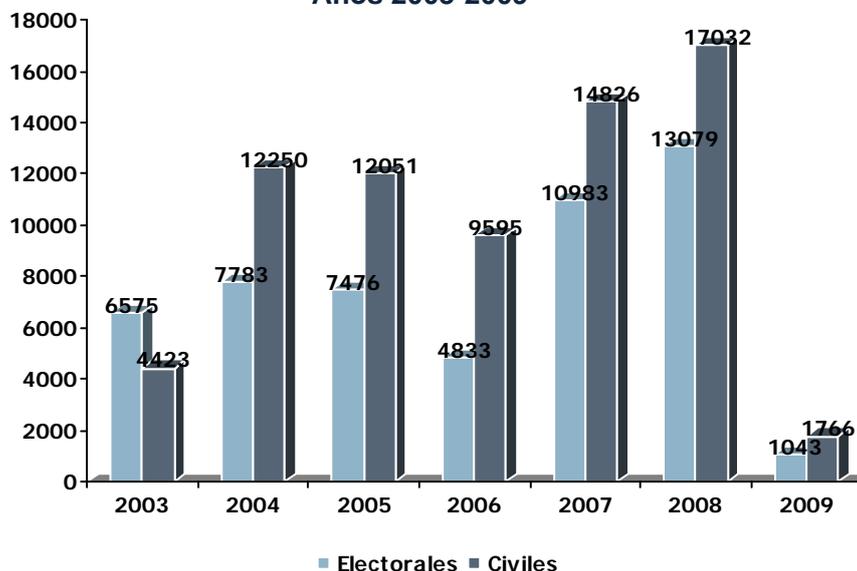
Fuente: INEC. 2005

Desglose de los índices evaluados



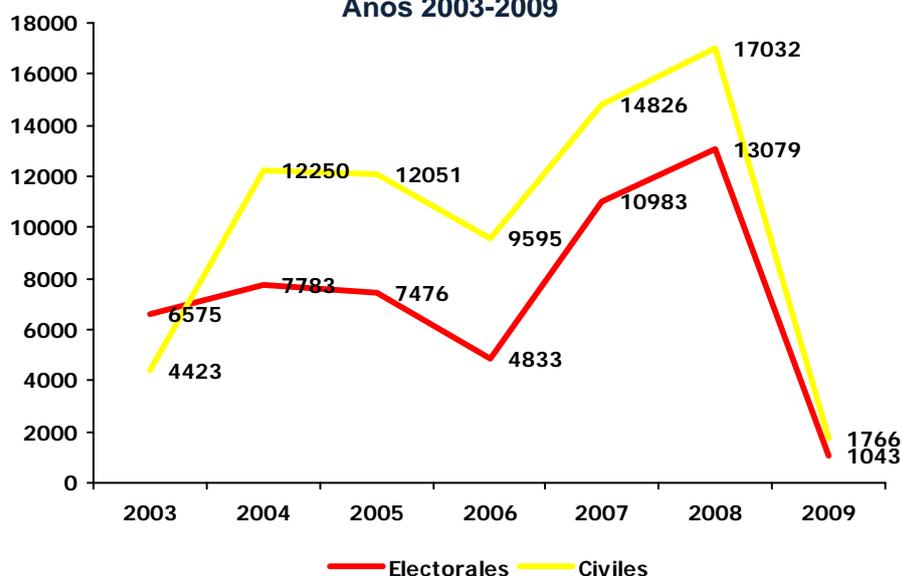
Como se aprecia en cada uno de los índices evaluados, el cantón de Osa se ha ubicado en el último cuarto de la lista de los 81 cantones del país, exceptuando el índice de esperanza de vida (IEV) en donde, por el contrario, se ha ubicado en lugares más altos, inclusive en algunos años dentro de los primeros diez lugares.

Total de trámites atendidos Sede Regional Osa Años 2003-2009



Fuente: Informe diario de trabajo de la sede, el dato del año 2009 es al 11 de febrero.

**Tendencia del total de trámites atendidos
 Sede Regional Osa
 Años 2003-2009**



Fuente: Informe diario de trabajo de la sede, el dato del año 2009 es al 11 de febrero.

Como se aprecia en el gráfico anterior, la tendencia en la cantidad de trámites efectuados en la sede regional marca un incremento año con año el cual se ve acentuado a partir del año 2006 en que dicho aumento supera el 78% de ese año al siguiente y un 108% entre el año 2006 y el 2008,

Dentro de los logros alcanzados se pueden citar:

- Aumento en el número⁵ de ciudadanos atendidos y trámites efectuados como resultado de la implementación del uso del sistema de certificaciones por medio de base de datos local.
- Pintura general para la sede regional, materiales aportados por Servicios Generales y el trabajo efectuado por los propios funcionarios de la sede, con interés de mejorar la calidad del ambiente laboral y la presentación de la sede ante los ciudadanos.⁶
- Dotación y uso del vehículo motorizado en trámites ambulantes y supervisión de asambleas de partidos políticos.
- Creación del protocolo de atención de emergencias, para el caso particular del riesgo de inundación, a que está expuesta la sede.

⁵ Ver en anexos los informes anuales de labores correspondientes al período 2003-2009

⁶ Ver en anexos Oficio OROS-440-2008 del 6 de octubre de 2008

- Diseño de la versión preliminar del manual descriptivo de puestos de las sedes regionales, utilizado como insumo para el diseño definitivo del mismo manual⁷.
- Atención y resolución de 190 expedientes de paternidad, al amparo de la Ley de paternidad, con los siguientes resultados:
 - 166 procesos concluidos
 - 2 expedientes trasladados a otra sede
 - 18 expedientes pendientes por datos incorrectos
 - 4 expedientes pendientes de notificar dada la ubicación de los presuntos padres.
- Participación activa, eficiente y eficaz en los procesos electorales y el referéndum, tanto en las labores propias y específicas de la oficina así como las actividades extraordinarias de que fue objeto la sede, tal es el caso del nombramiento como asesor electoral, la entrega de tiquetes para viáticos de los electores, la recolección de resultados de las diversas juntas electorales de la zona, la transmisión de datos respectiva.
- Se automatizó el registro de las diversas actividades de la sede regional:
 - Registro de la correspondencia enviada de los años 2003 al presente,
 - Control de expedientes de paternidad
 - Informes de labores
 - Lista de necesidades regionales

2.5 Administración de los recursos financieros

Por las particularidades del diseño administrativo y funcional de la sede, ésta no administra recursos financieros. Existe una injerencia directa sobre el trámite de pago de facturas de servicios brindados al Tribunal en la sede, tal es el caso del concepto del alquiler, aseo y seguridad, responsabilidad otorgada mediante acuerdo tomado en sesión N° 100-2004 del 13 de julio del 2004 en que se aprobó, con respecto a los contratos de arrendamiento de las Regionales, además en los respectivos contratos de aseo y vigilancia, designar como órgano fiscalizador de éstos al Jefe de cada una de la sedes regionales en que recae el servicio en contrato.

⁷ Ver en anexos la presentación del manual de procedimientos

2.6 Sugerencias

La sede muestra una presencia significativa dentro del contexto de la prestación de servicios de los entes del Estado. Tiene una muy alta credibilidad como resultado de una gestión transparente y eficaz de los últimos años y ha cumplido cabalmente con lo que el medio le demanda en relación con las opciones de que dispone.

Sin embargo se hace patente trascender los procesos actuales en procura de brindar a los administrados mayor inmediatez en la obtención de algunos de los servicios básicos, tal es el caso de actos jurídicos y electorales, por ejemplo.

Dentro de las prioridades se pueden mencionar el disponer de un local propio, preferentemente, u optar por un traslado de sede en la comunidad de Ojo de Agua, renombrado como Nuevo Cortés, dada la apertura del nuevo hospital en marzo de 2008, y el subsecuente traslado paulatino de los diversos entes públicos y privados a esta locación lo que hace que la ubicación actual pierda funcionalidad y atractivo para los usuarios pues estaría bastante alejada del que vendría a ser el eje económico y social del cantón.

Las opciones de crecimiento son elevadas dado el desarrollo económico y social que se está generando con la ampliación de la carretera costanera sur, el proyecto del nuevo aeropuerto internacional en Finca 18 de Sierpe y, obviamente, la generalización en el uso de la Tarjeta de Identificación de Menores (TIM) en los diversos entes.

En los últimos tres años se ha estado efectuando el análisis de las necesidades⁸ de la sede regional, a efecto de diseñar el consolidado del Plan Operativo Anual, siendo consecuente año a año la reiteración en algunos aspectos, tales como la conectividad que generaría la creación de nuevos servicios, derivados de esta facilidad. Cabe agregar, sin embargo, que algunas de estas necesidades ya fueron suplidas por la administración en conjunción con la jefatura de la sede regional, tal es el caso de la pintura para la sede, como se mencionó en el aparte de los logros anteriormente citados.

⁸ Ver Lista de necesidades regionales [2007](#), [2008](#) y [2009](#)

3. Observaciones

Dentro de las disposiciones emanadas por la Contraloría General de la República y que tienen relación directa con la gestión de esta jefatura, está la presentación oportuna de la Declaración Jurada que año con año se demanda, misma que ha sido presentada de forma personal y por medio electrónico, tal es el caso del año 2007, en que se implantó el plan piloto de dicho ente de declarar por este medio utilizando para ello la garantía de un sello digital certificador.

Asimismo, la directriz particular de fungir como órgano fiscalizador de los contratos existentes entre este Tribunal y los respectivos proveedores, en el tanto se cumpla con la prestación del bien o servicio. Siendo de oficio el reporte de cualquier anomalía a efecto de tomar las acciones correspondientes por parte del Tribunal para demandar la subsanación de la omisión.



ANEXOS

Informe de labores Regional de Osa 2003

Informe de labores Regional de Osa 2004

Informe de labores Regional de Osa 2005

Informe de labores Regional de Osa 2006

Informe de labores Regional de Osa 2007

Informe de labores Regional de Osa 2008

Informe de labores Regional de Osa 2009

Resumen FODA

Autoevaluación de Control Interno – 2008

Oficio OROS-440-2008

Manual Descriptivo de Procedimientos

Lista de necesidades 2007

Lista de necesidades 2008

Lista de necesidades 2009