

## TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

### Detalles del Plan Estratégico Institucional 2008 - 2012

#### Visión:

“Ser un organismo electoral líder de Latinoamérica, tanto por su solvencia técnica como por su capacidad de promover cultura democrática”.

#### Misión:

“Organizar y arbitrar procesos electorales transparentes y confiables, capaces por ello de sustentar la convivencia democrática, así como prestar los servicios de registración civil e identificación de los costarricenses.”

#### Valores:

- **Transparencia:** justicia, imparcialidad, veracidad, objetividad, apertura, moral, ética y rendición de cuentas.
- **Honradez:** sinceridad, honestidad, rectitud, confiabilidad, credibilidad.
- **Excelencia:** calidad, laboriosidad, disciplina, cooperación, compañerismo, eficiencia, eficacia, capacidad, cortesía, tolerancia.
- **Lealtad:** respeto, responsabilidad, integridad, discreción, equidad, patriotismo, compromiso.
- **Liderazgo:** afán de servicio, mística, trabajo en equipo, solidaridad, unidad, perseverancia, esfuerzo.

#### Políticas institucionales:

1. Mejorar en forma continua el acceso y calidad de los servicios que presta el Tribunal Supremo de Elecciones.
2. Fortalecer la institucionalidad electoral y promover la cultura democrática.
3. Fomentar una cultura organizacional tendiente a incentivar el desarrollo de las capacidades de nuestros funcionarios en apego a los valores institucionales.
4. Robustecer la gestión institucional, la cultura de planificación y la rendición de cuentas.

## **Ejes temáticos y objetivos estratégicos:**

**1.- Eje de comunicación:** Si bien el esfuerzo institucional ha sido significativo para solventar los aspectos de la comunicación interna y externa, este siempre será un aspecto a mejorar. Tanto la integración como el fortalecimiento de la comunicación, el liderazgo positivo y el trabajo en equipo, son procesos integrados a las actividades propias de las unidades de Recursos Humanos, Capacitación y Comunicación, que, con el apoyo de las autoridades superiores, harán propuestas concretas que permitan robustecer la imagen institucional y la educación cívico-democrática.

**Objetivo:** Fortalecer la comunicación y promover una cultura democrática.

**2. Eje de organización:** La estructura de la Institución se visualiza como garante de la razón de ser y de la visión que se persigue cumplir para los próximos años. Con ello se buscará incrementar los niveles de eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios que se brindan, aumentar la cobertura para facilitar la atención de las necesidades de los usuarios y mantener la transparencia en los procesos electorales, como pilar de la democracia costarricense. Además, se pretende **la implantación de un modelo de gestión de calidad** e incorporar los avances tecnológicos que el país ha logrado alcanzar y conocer de otras experiencias institucionales que permitan retroalimentar nuestro proceso de modernización institucional.

**Objetivo:** Modernizar y mejorar la gestión institucional

**Eje de Planificación:** El fortalecimiento de la planificación institucional es una tarea continua que requiere capacitación, actualización e investigación sobre el tema y por supuesto aprovechar otras experiencias en este campo para ir incorporando nuevas metodologías y avances tecnológicos. Sin duda alguna los procesos de seguimiento y control, como mecanismos efectivos para la toma oportuna de decisiones, son siempre susceptibles de mejora para lograr el eficaz cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, a partir de lo cual se facilita la rendición de cuentas que establece el artículo 11 de la Constitución Política y la Ley 8131.

**Objetivo:** Fortalecer los procesos de planificación y rendición de cuentas.

**Eje Reglamentos y Normas:** Los reglamentos y normas institucionales se visualizan como herramientas que permitan, de manera ágil y flexible, el logro de los objetivos y no como medios que obstaculizan su alcance, lo que contribuiría a la correcta y oportuna prestación de los servicios. De ahí la necesidad de revisar no solo la legislación sino también el sistema jurídico como un todo, sistematizarlo y hacer un compendio de fácil acceso a todos los funcionarios para que les sirva en el desempeño de sus funciones; así como implementar técnica y tecnológicamente, un motor de búsqueda con diferentes criterios que integre jurisprudencia, directrices, circulares, opiniones jurídicas, políticas, entre otras, y que facilite una pronta respuesta al servicio que se brinda.

**Objetivo:** Facilitar la aplicación del ordenamiento jurídico de uso institucional.

**Eje Recursos Humanos:** Los programas de capacitación, como parte integral de la gestión de recurso humano, sin duda alguna darían respuesta a las necesidades que se han identificado en esta materia. Se aspira contar con un sistema de seguimiento sobre la aplicación de los conocimientos adquiridos por parte de los funcionarios, con el fin de determinar sus efectos en la gestión institucional y su aplicación en el desempeño de las tareas. El liderazgo y el trabajo en equipo son aspectos permanentes en la gestión del recurso humano.

**Objetivo:** Potenciar el desarrollo del personal.

**Eje Servicios:** Se visualiza al Tribunal como una institución líder en la calidad del servicio público que brinda, con funcionarios sensibilizados, apoyados por equipos tecnológicos de punta, que permitan la estandarización de los procesos y la agilización de las necesidades de nuestros usuarios, lo que se comprobará mediante la aplicación de modelos de evaluación.

**Objetivo:** Fortalecer el acceso y calidad de nuestros servicios.

**Eje Infraestructura y Medio Ambiente:** La infraestructura de que dispone la institución es moderna, sin embargo requiere una atención permanente dadas las necesidades espaciales que van surgiendo por los cambios acelerados en el

entorno. De suma importancia es la realización de evaluaciones con respecto a la distribución y asignación de los espacios físicos, tomando como punto de partida las competencias y el tipo de funciones que realizan, tanto en la sede central como en las regionales, para que con base en sus resultados, se ejecuten los cambios requeridos, de acuerdo con la disponibilidad de los recursos y así hacer más eficiente y eficaz el uso de las instalaciones de que se dispone.

**Objetivo:** Proporcionar condiciones de trabajo que propicien un ambiente seguro y eficaz.

### Portafolio de Acciones Estratégicas 2008-2012

Eje y nombre de acción estratégica	Objetivo general
<b>1.- Eje de comunicación</b>	
<b>Objetivo:</b> Fortalecer la comunicación y promover una cultura democrática.	
AE-1.1 Implementación del modelo de liderazgo y trabajo en equipo.	Desarrollar e implementar un modelo de liderazgo y trabajo en equipo para fortalecer la comunicación interna.
AE-1.2 Fortalecimiento de la imagen institucional.	Dar a conocer los servicios que brinda la institución y sus principales aportes.
AE-1.3 Promoción de una cultura democrática.	Fortalecer la formación cívica y democrática de actores claves en el sistema electoral costarricense.
AE-1.4 Modernización tecnológica de los sistemas internos de comunicación.*	Ampliar la cobertura de los sistemas de comunicación institucional.
AE-1.5 Modernización del sitio Web.*(Cerrada)	Brindar a través del Web servicios informativos, transaccionales y de consultas, relacionados con el quehacer institucional.
<b>2.- Eje de organización</b>	
<b>Objetivo:</b> Modernizar y mejorar la gestión institucional.	
AE-2.1 Mejoramiento de la estructura organizacional.	Modernizar en forma integral la estructura organizacional acorde con las políticas, misión y visión institucional en aras de una mejor calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que brinda la institución.
AE-2.2 Ampliación de la cobertura del TSE en el territorio nacional.*	Mejorar el acceso a los usuarios de los servicios que presta la institución, mediante la implementación de nuevos puntos de atención al público.
AE-2.3 Implantación de un sistema de gestión de calidad. *	Fortalecer los procesos registrales y electorales, mediante la implantación de un modelo de gestión de la calidad para brindar excelencia en el servicio a los usuarios y usuarias.

Eje y nombre de acción estratégica	Objetivo general
<b>3.- Eje de planificación</b>	
<b>Objetivo:</b> Fortalecer los procesos de planificación y rendición de cuentas.	
AE-3.1 Adecuación de las políticas institucionales. (Concluida)	Definir las políticas institucionales que rigen el quehacer del TSE.
AE-3.2 Diseño de un sistema de rendición de cuentas. (Concluida)	Propiciar la rendición de cuentas por medio de la divulgación periódica y oportuna del quehacer institucional para garantizar la transparencia en el manejo de recursos.
AE-3.3 Optimización de los servicios administrativos en materia de contratación.	Fortalecer los procesos de contratación administrativa mediante la elaboración de un manual de procedimientos, que facilite los servicios de contratación para el cumplimiento oportuno de las metas institucionales.
AE-3.4 Sistematización del proceso de formulación presupuestaria y planificación operativa. (Suspendida) *	Optimizar el proceso de planificación operativa y formulación presupuestaria, mediante la implementación de una herramienta tecnológica que facilite las etapas de formulación y seguimiento de los POA y del presupuesto institucionales, para mejorar su ejecución.
<b>4.- Eje de reglamentos y normas</b>	
<b>Objetivo:</b> Facilitar la aplicación del ordenamiento jurídico de uso institucional.	
AE-4.1 Diseño e implementación de un sistema integrado relativo al marco jurídico.*	Proporcionar a todos los funcionarios del TSE y a los administrados accesos fáciles y oportunos al marco jurídico normativo que rige en los organismos electorales, mediante la implementación de mecanismos adecuados, para la eficiente y efectiva prestación de los servicios públicos institucionales.
<b>5.- Eje de recursos humanos</b>	
<b>Objetivo:</b> Potenciar el desarrollo del personal.	
AE-5.1 Readequación de los planes de capacitación. (Concluida)	Establecer la estructura de un nuevo Plan de Capacitación para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura de trabajo y productividad, en aras de lograr eficiencia, eficacia y economía en la prestación de servicios de la institución.
AE-5.2 Revisión y mejoramiento de los procesos de gestión de empleo.	Implementar mejoras al proceso de reclutamiento y selección de personal vigente utilizado por el Departamento de Recursos Humanos.
AE-5.3 Mejorar los niveles de bienestar físico, mental y social de los funcionarios.	Brindar a los funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones un ambiente de trabajo óptimo a nivel físico, psicológico y social.
<b>6.- Eje de servicios</b>	
<b>Objetivo:</b> Fortalecer el acceso y la calidad de nuestros servicios.	
AE-6.1 Modernización de los sistemas de identificación.*	Orientar los proyectos institucionales en materia de sistemas de identificación hacia soluciones integrales.
AE-6.2 Desarrollo de un sistema interactivo de voz.(Cerrada) *	Dotar al Tribunal Supremo de Elecciones de un sistema interactivo de voz, para dar amplitud de servicios a la ciudadanía.

Eje y nombre de acción estratégica	Objetivo general
AE-6.3 Desarrollo de un sistema de voto electrónico. (Suspendida) *	Automatizar y agilizar el ejercicio del voto, el cierre de mesa y el escrutinio definitivo, mediante el establecimiento de un sistema de voto electrónico seguro y confiable.
AE-6.4 Rediseño de los sistemas civil, electoral y elecciones.*	Rediseñar los sistemas civil, electoral y de elecciones del Tribunal Supremo de Elecciones orientados hacia una arquitectura multi capas, mediante el uso de la metodología de desarrollo RUP, empleo de base de datos Oracle y plataforma de producción J2EE, para satisfacer las funcionalidades actuales y otras nuevas que demandan los usuarios de dichos sistemas.
<b>7.- Eje de infraestructura tecnológica, física y medio ambiente</b>	
<b>Objetivo:</b> Proporcionar condiciones de trabajo que propicien un ambiente seguro y eficaz.	
AE-7.1 Optimización de las condiciones de la infraestructura y medio ambiente.	Brindar a los funcionarios y usuarios de los servicios del TSE, las condiciones óptimas del espacio físico-ambiental, equipo y mobiliario de que se dispone y otros aspectos tales como accesibilidad y áreas de servicio.
AE-7.2 Desarrollo de la plataforma orientada al gobierno digital.*	Brindar a los ciudadanos nuevas alternativas de acceso a los servicios civiles y electorales que permitan realizar trámites de una manera rápida y oportuna.
AE-7.3 Desarrollo y mantenimiento del Sistema de Arquitectura Institucional (SAI).*	Fortalecer la capacidad gerencial de la toma de decisiones del TSE, mediante el mantenimiento del SAI.

\*Acciones Estratégicas con componentes tecnológicos.

Contactos:

Lic. Mynor Mora Chang  
Ejecutivo Supervisor  
[mmora@tse.go.cr](mailto:mmora@tse.go.cr)

Licda. Licda. Flor Calvo Gómez  
Técnica en Planificación Estratégica  
[fcalvo@tse.go.cr](mailto:fcalvo@tse.go.cr)

**Área de Planificación Institucional de la Dirección Ejecutiva del TSE**

*Actualizado al 30/9/2010*