



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez
Jefa *a. i.* de la Sección de Opciones y
Naturalizaciones

Diciembre, 2022

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

CONTENIDOS

1. PRESENTACIÓN	3
2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN	4
2.1. REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA DE LA UNIDAD A SU CARGO	4
2.1.1. <i>Descripción de la Unidad</i>	4
2.1.2. <i>Descripción del cargo de Jefatura</i>	6
2.2. CAMBIOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERÍODO DE SU GESTIÓN	10
2.3. AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO –ANEXAR AUTOEVALUACIÓN(ES).....	11
2.4. PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS	23
2.4.1. <i>Propios de la unidad administrativa</i>	24
2.4.2. <i>Refiérase a la integración en Comisiones</i>	44
2.4.3. <i>Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo (si procede)</i> .	44
2.4.4. <i>Acción estratégica: (en caso de tener asignada alguna acción del PEI)</i>	44
2.2.5. <i>Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto</i>	48
2.5. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS (SI LOS ADMINISTRA)	48
2.6. PENDIENTES.....	48
2.7. SUGERENCIAS QUE SE APORTAN	49
3. OBSERVACIONES	49
4. ANEXOS	49

1. PRESENTACIÓN

El 16 de noviembre de 2020, esta servidora fue nombrada en el cargo de jefatura *a. i.* de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, mediante sesión ordinaria n.º 108-2020 de las 10:00 horas del 5 de noviembre de 2020. En acuerdo adoptado por el Tribunal Supremo de Elecciones en el artículo segundo en sesión ordinaria n.º 116-2022 celebrada el 13 de diciembre de 2022 y comunicada mediante oficio n.º STSE-2763-2022 de igual fecha, el Superior autorizó el regreso del funcionario German Alberto Rojas Flores a su puesto en propiedad no. 45586, como Jefe de Sección de Opciones y Naturalizaciones, de la clase Ejecutivo Funcional, a partir del próximo 1º de enero de 2023.

Por lo que, en cumplimiento con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República publicadas en la Gaceta n.º 131 del 7 de julio de 2005 y al deber de observancia de los funcionarios obligados a presentar el informe final de gestión, según lo establecido en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, procedo en tiempo y forma a rendir el informe final de mi gestión, durante el periodo noviembre 2020 a diciembre 2022.

Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Con base en el marco legal en el que se sustenta el Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil, la materia de Control Interno y toda la normativa institucional, procedo a evidenciar los resultados de la labor cumplida

2.1. Referencia sobre la labor sustantiva de la Unidad a su cargo

La labor sustantiva desarrollada por la Sección de Opciones y Naturalizaciones, corresponde a todas las actuaciones relativas a adquisición, modificación o pérdida de nacionalidad.

2.1.1. Descripción de la Unidad

Objetivo:

Gestionar todo lo relativo a conocer, resolver y tramitar con respecto al otorgamiento de la nacionalidad costarricense por naturalización, así como aspectos de recuperación, modificación de la nacionalidad a aquellas personas que cumplan conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Misión:

Registrar y publicar hechos vitales y civiles, identificar a los costarricenses, así como generar el Padrón Nacional Electoral.

Visión:

Ser un órgano íntegro e innovador en la gestión de sus procesos, mediante el uso eficiente de los recursos y en armonía con el medio ambiente.

Valores

- Transparencia
- Excelencia
- Honestidad
- Responsabilidad
- Imparcialidad
- Liderazgo

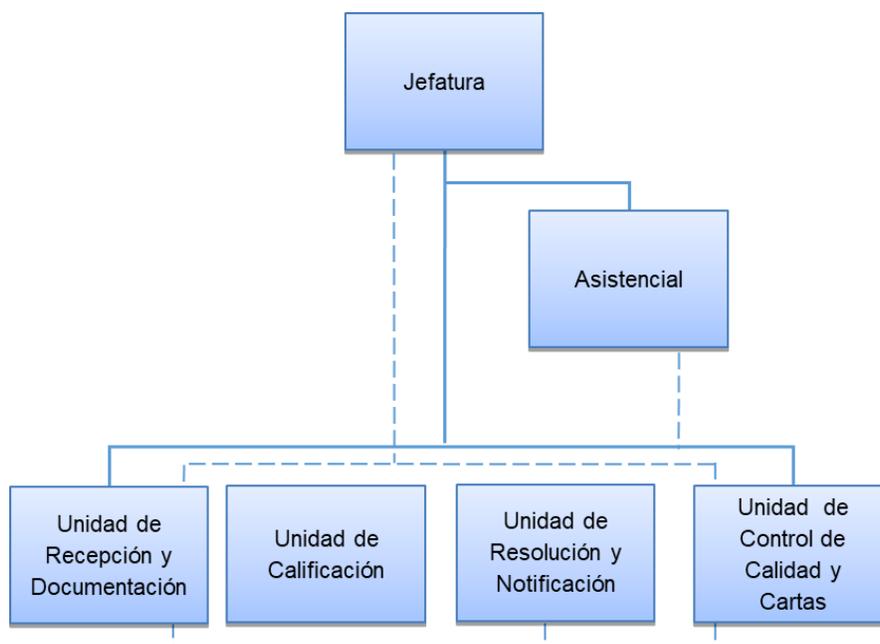
Marco Jurídico

Dentro de la normativa general aplicable a las funciones y labores diarias se pueden citar las siguientes:

- Constitución Política de la República de Costa Rica. Título II. Los costarricenses artículos 13 a 18.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley No. 6227. Ley General de la Administración Pública.
- Ley No.8764. Ley General de Migración y Extranjería
- Ley No. 1155 Residencia del 29 de abril de 1950 y sus Reformas, Ley de Opciones y Naturalizaciones.
- Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica, del 9 de julio de 1955 reformada por Ley 4072 del 18 de enero de 1968.
- Ley No. 3463, Convenio de Doble Nacionalidad entre Costa Rica y España.
- Ley No. 7809, Protocolo adicional entre la República de Costa Rica y el Reino de España modificando el Convenio de Doble Nacionalidad de 8 de junio de 1964.
- Ley No.8220, Eliminación de exceso de requisitos en la Administración Pública.
- Ley No. 8687, Notificaciones Judiciales.
- Ley No. 8454, Firma digital.
- Ley No. 8142, Traducciones e interpretaciones oficiales.
- Ley No. 8923, Convención de Apostilla.
- Ley No. 7184, Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley No. 1536, Código Electoral.
- Ley No. 67, Código Civil.
- Ley No. 5476, Código de la Familia.
- Ley No. 6079. Convención sobre el Estatuto de los Apátridas.
- Ley No. 9097. Regulación del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Ley de la Jurisdicción Constitucional.
- Código Procesal Contencioso Administrativo.
- Decreto Ejecutivo 12-2012 Reglamento Relativo a los Trámites, Requisitos y Criterios de Resolución en Materia de Naturalización.
- Reglamento a la Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones.
- Decreto Ejecutivo 36562-JP. Arancel de Honorarios por Servicios Profesionales de Abogacía y Notariado.
- Protocolo de gestión y custodia de documentos e información confidenciales.

Estructura interna:

La estructura interna de la Sección de Opciones y Naturalizaciones está compuesta por el siguiente organigrama:



2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura

Naturaleza del trabajo

Planeación, dirección, coordinación, supervisión y ejecución de labores profesionales técnicas y administrativas de considerable dificultad en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, en las cuales debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

Tareas:

- Planear, dirigir, coordinar, supervisar, y ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas en la Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Resolver y firmar en primera instancia las resoluciones de naturalización.

- Redactar y firmar resoluciones especiales, hacer análisis jurídico y análisis de hecho.
- Firmar las resoluciones comunes, revisar la calificación y dar seguimiento a los procesos comunes.
- Firmar notas, requerimientos y constancias que se expiden en la Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Coordinar la entrega de cartas de naturalización para que las personas puedan obtener la nacionalidad costarricense.
- Firmar asientos y constancias de naturalización, para cumplir con el requerimiento de seguridad.
- Coordinar con el personal asistente, las tareas de las personas colaboradoras, relacionadas con la verificación de recargos, estudio y saldos de expedientes.
- Contribuir en la propuesta a los niveles superiores de las políticas y programas de trabajo a ejecutar en Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Mantener controles sobre los diferentes trabajos y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Identificar y actualizar los procedimientos de trabajo, realizar el análisis de racionalidad y valoración del riesgo.
- Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Sección.
- Instruir a las personas colaboradoras sobre asuntos técnicos relacionados con los procedimientos a aplicar.
- Realizar y dar seguimiento al Plan Operativo Anual (POA), en forma conjunta con el personal para determinar las necesidades de la Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Contribuir en la custodia de los activos y documentos asignados al área y velar por el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.
- Redactar y revisar diversos documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.
- Atender y resolver consultas personal y telefónicamente que le presentan personas usuarias internas o externas relacionadas con la actividad del puesto.
- Asistir a reuniones con jefaturas y personal de la Institución con el fin de coordinar actividades, mejorar métodos, procedimientos de trabajo, analizar y

resolver problemas que se presenten en la ejecución de las labores y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.

- Conocer y colaborar en los procesos relacionados con el Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Elaborar informes de las labores realizadas según lo establezca la jefatura respectiva.
- Rendir informe de fin de gestión a las instancias respectivas según lo dispuesto en la normativa vigente.
- Realizar las labores administrativas que se derivan de su función. Las actividades que le confieren la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil.
- Ejecutar otras tareas propias del puesto.

Condiciones organizacionales y ambientales

Supervisión Recibida

Trabaja con independencia, siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. Su labor es supervisada y evaluada por medio del análisis de los reportes o informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

Supervisión Ejercida

Le corresponde planear, dirigir, coordinar y supervisar el trabajo a personal profesional, técnico y administrativo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas.

Responsabilidad

La naturaleza del trabajo exige a las personas que ocupen esta clase de puesto, la aplicación de los principios y técnicas de una profesión determinada para planear, dirigir, coordinar y supervisar actividades, tanto profesionales como técnicas y administrativas de la Sección de Opciones y Naturalizaciones. La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución y público en general, las cuales deben ser atendidas con cortesía y discreción. Es responsable por el adecuado

empleo, custodia y mantenimiento de los materiales, útiles y equipo que utiliza en su trabajo.

Condiciones de Trabajo

Debe recibir la inducción y la capacitación necesaria para el desempeño adecuado del puesto. Le puede corresponder fungir como órgano fiscalizador de la adquisición de bienes o servicios, cuando la administración le designe.

Trasladarse a diferentes lugares dentro del país. Trabajar después de la jornada laboral, cuando las circunstancias lo exijan.

Consecuencia del Error

Los errores cometidos pueden afectar la toma de decisiones por parte de los superiores, pérdidas económicas, materiales o atrasos de alguna consideración en la entrega de un producto o servicio. Distorsiones en la imagen de la institución, disminución en la eficiencia de los procesos de trabajo, los cuales pueden ser advertidos y corregidos en el curso normal del trabajo.

Características Especiales

Actitud para observar discreción con respecto a los asuntos que se le encomienden, disposición positiva de servicio, buen trato para relacionarse con jefaturas, personal de la institución y público en general, perseverante ante los problemas y tareas asignadas, ecuanimidad ante cualquier situación, proactivo la mayor parte del tiempo laboral, crear ideas nuevas y ponerlas en práctica. Excelente presentación personal -acorde con la naturaleza de las funciones que realiza-. Habilidad para el trabajo en equipo, manejo de la información y la documentación, dar aportes positivos al desarrollo de las labores, estructurar y planear su trabajo, tomar decisiones. Para comprender y resolver problemas técnicos, facilidad para expresar las ideas de manera escrita y oral, así como comprender las ideas expuestas, controlar y dirigir el trabajo de otros Capacidad para resolver individualmente las situaciones imprevistas relacionadas con las tareas que se le asignen, incorporarse rápidamente a actividades originadas por nuevas exigencias, influenciar positivamente sobre las acciones de otras personas. Conocimiento del marco filosófico institucional (Misión, Visión y Valores), de la normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto y de las labores que ejecuta. Conocimiento y disponibilidad para participar en los procesos electorales.

Requisitos

Licenciatura en Derecho. Seis años de experiencia, de los cuales tres años deben ser en la ejecución de labores profesionales relacionadas con el puesto, dos años en supervisión de personal y un año en supervisión de labores profesionales relacionadas con el puesto. Incorporación al colegio profesional respectivo.

Capacitación

Preferible poseer capacitación en:

- Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto.
- Paquetes computacionales
- Relaciones Humanas
- Administración de recursos humanos
- Comunicación asertiva
- Inteligencia emocional
- Liderazgo
- Manejo de clientes difíciles
- Construcción de indicadores
- Planificación estratégica
- Relaciones humanas
- Resolución de conflictos
- Servicio al cliente
- Trabajo en equipo

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

Entre los cambios más emblemáticos se encuentran los siguientes:

- **Emergencia Sanitaria COVID-2019**

Durante mi gestión el mayor cambio que se presentó y que afectó de sobremanera los tiempos en la resolución de los expedientes de naturalización fue la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

Este Despacho atendió las medidas adoptadas por el Superior, para ello se implementó el Trabajo Remoto por Objetivos, dado que el 80% de las personas

colaboradoras se encontraban trabajando desde los domicilios. Sin embargo, se prestó un servicio ininterrumpido en la Sección.

Se tomaron las medidas pertinentes para llevar los expedientes físicos a los domicilios por medio de vehículos institucionales, garantizando su resguardo e integridad. El ir y venir de los expedientes, provocó que los plazos de resolución se vieran afectados, llegando inclusive a aumentar un mes en la unidad de calificación, un mes en el Área Técnico Jurídica Registral Civil del Departamento Civil y de dos a tres meses en la Secretaría del TSE. Con lo que se vio afectado el indicador de gestión que lleva el PEI 2019-2024.

En el año 2021 se fue incorporando paulatinamente la mayoría de los funcionarios a modalidad presidencial y para marzo 2022 que se dio la suspensión de las medidas sanitarias, se contó con el 90% de funcionarios de modo presencial, salvo la unidad de cartas que por la naturaleza de sus funciones (expediente digital) pueden realizar trabajo remoto por objetivos.

- **Adición Capítulo VIII al Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones.**

Mediante Decreto n.º 5-2021 del Tribunal Supremo de Elecciones, publicado en el Diario Oficial La Gaceta n.º 132 del 9 de julio de 2021, se adicionó el Capítulo VIII denominado Naturalización para Personas Indígenas Transfronterizas (artículos 80 al 86).

Con ello, se incorporó el nuevo trámite de naturalización al Manual de Procedimientos (MIP), se incorporó en los Sistemas (SINCE y MADRE) las variables respectivas.

- **Suspensión del Centro de llamadas línea telefónica 800-800-2000**

Para julio de 2022, la Dirección General del Registro Civil, procedió a suspender el servicio de atención de consultas mediante la línea telefónica 800-800-2000, lo que provocó un aumento en las consultas entrantes a la Sección, por los diferentes medios (correo electrónico y líneas telefónicas).

2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno –anexar autoevaluación(es)

En el año 2020 se evaluó el componente Sistema de Información, y en el año 2019 se evaluó el componente de Sistema de Información y Seguimiento del SIC, actualmente no existen acciones de mejora en estado pendiente, lo que ha contribuido con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la Sección de Opciones y Naturalizaciones.

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

A continuación, se presentan los resultados de la Autoevaluación de Control Interno tanto al Inicio como al final de mi gestión.

OYN-C04-A01-2020

DIRECCION EJECUTIVA
AREA DE CONTROL INTERNO
AUTOEVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

ANÁLISIS DE RESULTADOS						
Sección de Opciones y Naturalizaciones						
Asunto	Puntaje obtenido	Indicador de estado	Atención requerida	Estado siguiente	Condiciones esperadas para alcanzar el estado siguiente	Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	97	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Criterio	¿Qué acciones se pueden o deben realizar?
Sección 1 — AMBIENTE DE CONTROL						
1.1 - Compromiso El Jefe y los titulares subordinados deben apoyar constantemente el sistema de control interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implantación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.	85 80	Muy Alto Alto	Leve Medio	Muy Alto Muy Alto	Empezar acciones para: - Se deben realizar actividades para promover la generación e implementación de iniciativas innovadoras y proactivas en relación con el sistema de control interno. - Los funcionarios deben tener una actitud proactiva respecto del mejoramiento constante del control interno, mediante aportes que agreguen efectividad a dicho sistema y valor a la gestión. - Se debe contar con mecanismos que permitan evaluar el	Revisar las actividades de control interno junto con los encargados de cada Unidad, con el fin de mejorar el compromiso de fortalecer y evaluar el sistema, asimismo observar una actitud de apoyo hacia el control interno en todo tiempo.
1.2 - Ética La ética en el desempeño como parte del ambiente de control, debe fortalecerse mediante la implantación y fortalecimiento de medidas, instrumentos y demás elementos, en materia ética, lo cual debe integrarse en los sistemas de gestión.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	La Jefatura y los colaboradores de Opciones y Naturalizaciones se desempeñan en un ambiente de buenas costumbres y respetando las normas éticas establecidas por la institución.
1.3 - Personal El funcionamiento exitoso del sistema de control interno requiere que el personal reúna las competencias y los valores requeridos para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control correspondientes a los diversos puestos.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Esta Sección cuenta con personas que reúnen las competencias y valores requeridos para el desempeño de sus puestos, por lo que cada colaborador conoce plenamente el detalle de sus funciones y los pone en práctica diariamente.
1.4 - Estructura La estructura orgánica debe propiciar el logro de los objetivos y en consecuencia, apoyar el sistema de control interno, mediante la definición de la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación; asimismo, debe ajustarse según lo requieran la dinámica del sistema y de los procesos evaluados.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	La estructura orgánica de nuestra institución promueve y apoya el sistema de control interno, motivando a todos los funcionarios y sus jerarcas a participar constantemente en el seguimiento y control de riesgos.
Sección 2 — VALORACIÓN DEL RIESGO						
2.1 - Marco orientador Debe establecerse un marco orientador para la valoración del riesgo que comprenda la política de valoración del riesgo, la estrategia del Sistema de Identificación, Valoración y Administración del Riesgo y la normativa interna que lo regule. El SIVAR debe ser aprobado por el Jefe, divulgadas a toda la organización y aplicadas por todos los funcionarios.	85 80	Muy Alto Alto	Leve Medio	Muy Alto Muy Alto	Empezar acciones para: - Se deben instaurar procesos para la investigación constante sobre valoración del riesgo y las metodologías correspondientes, y se debe promover la generación de iniciativas innovadoras para su implementación. - La convicción sobre la importancia la valoración de la valoración de los riesgos debe caer profundamente en el accionar, lo que debe generar una actitud proactiva e investigativa para la mejora constante. - La política, la estrategia y la normativa de valoración de riesgos debe actualizarse y ajustarse periódicamente conforme avanza el conocimiento sobre el tema y en procura del aprovechamiento de las oportunidades de mejora de la	La valoración de riesgos en la Sección de Opciones y Naturalizaciones se promovió entre los funcionarios y encargados de las Unidades, con el fin de actualizar y ajustar los procedimientos.
2.2 - Herramienta para administración de la Información Debe establecerse una herramienta para la gestión y documentación de la información que utilizará y generará el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, la cual podrá ser de tipo manual, computarizada o una combinación de ambos.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	La principal herramienta que se utiliza en Opciones y Naturalizaciones para la gestión y documentación de la información es automatizada o computarizada, aumentando la eficiencia y la productividad de la Sección.
2.3 - Funcionamiento del SEVRI Deben ejecutarse actividades para la identificación, valoración y administración del riesgo y la revisión por áreas, sectores, actividades o tareas, de conformidad con las particularidades de la oficina.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Todas las áreas de la Sección de Opciones y Naturalizaciones ejecuta actividades que identifican y valoran los riesgos, asimismo rinden un informe mensualmente.

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

2.4 - Documentación y comunicación Deben establecer actividades permanentes del proceso de valoración del riesgo referidas a la documentación y comunicación, que consisten en el registro y la sistematización de información asociada con los riesgos, así como la preparación, distribución y actualización de los mismos.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Las actividades del proceso de valoración de riesgos se documentan y se comunican en el registro preparado para este fin, los cuales son actualizados y entregados dentro de los informes de labores.
Sección 3 — ACTIVIDADES DE CONTROL						
3.1 - Características de las actividades de control Las actividades de control deben reunir las siguientes características: a) Integración a la gestión b) Respuesta a riesgos c) Contribución al logro de los objetivos a un costo razonable (costo-beneficio) d) Visibilidad e) Documentación en manuales de procedimientos, descripciones de puestos u otros documentos similares f) Divulgación entre los funcionarios que deben aplicarlas en	95 100	Muy Alto Muy Alto	Leve Leve	Muy Alto Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Las actividades de control de Opciones y Naturalizaciones están integradas en el manual de procedimientos y se realizan conforme a los puestos.
3.2 - Alcance de las actividades de control Las actividades de control deben cubrir todos los ámbitos de la gestión y contribuir al logro de los objetivos del sistema de control interno.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Existen actividades de control en todas las Unidades de esta Sección las cuales se evaluarán mensualmente.
3.3 - Formalidad de las actividades de control Los requisitos de las actividades de control incluyen su documentación y comunicación, para lo cual se tiene como condición previa que sean otorgadas mediante su aprobación por las autoridades competentes.	80	Alto	Medio	Muy Alto	- La documentación de las actividades de control se debe depurar y actualizar constantemente, con la participación activa de los funcionarios a quienes, bajo el liderazgo de esta Jefatura y de los subordinados. - Deberá existir plena conciencia sobre la importancia de que los funcionarios conozcan las actividades de control y su documentación, para que puedan hacer aportes de valor para el fortalecimiento constante. Por ello, constantemente se deberán aplicar métodos innovadores en procura de que el proceso de documentación y comunicación de las actividades	Se promueve la participación de los funcionarios, para que comuniquen oportunamente a sus encargados las revisiones periódicas de las actividades de control establecidas en la matriz de riesgos.
3.4 - Aplicación de las actividades de control Las actividades de control deben estar integradas a los procesos y su aplicación debe convertirse en una práctica normal, así como en una prioridad para los funcionarios.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Los encargados de Unidad comunican por medio de un correo electrónico el resultado mensual obtenido, a su vez realizan una valoración de las actividades de control descritas en la matriz de riesgos.
Sección 4 — SISTEMAS DE INFORMACIÓN						
4.1 - Alcance de los sistemas de información Los sistemas de información deben asegurar razonablemente la recopilación, el procesamiento y el mantenimiento de información sobre el entorno y su desempeño, así como la comunicación de esa información a las instancias internas y externas que la requieren.	100 100	Muy Alto Muy Alto	Leve Leve	Muy Alto Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	La Sección de Opciones y Naturalizaciones fortalece los Sistemas de Información y mantiene actualizado los datos que ingresan constantemente al sistema, los cuales sirven de insumo para nuestras labores diarias y la continuidad del proceso.
4.2 - Calidad de la información Los SI deben 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.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Los Sistemas de Información que utiliza la Sección de Opciones y Naturalizaciones recopilan, procesan y generan la información que atiende las necesidades de nuestros usuarios, por lo cual se considera confiable y oportuna.
4.3 - Calidad de la comunicación La información debe comunicarse a las instancias pertinentes, en forma y tiempo propios, con un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo, y utilizando canales y medios que garanticen razonablemente su oportunidad y seguridad.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Esta Sección utiliza canales y medios de comunicación que garantizan seguridad y confiabilidad, de igual manera se considera que es ágil, oportuna y correcta con el fin de conservar nuestro compromiso con la institución.
4.4 - Control de los sistemas de información Deben establecerse, aplicarse y perfeccionarse los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Los controles pertinentes que realiza la Sección de Opciones y Naturalizaciones en los Sistemas de Información, cuentan con listas de auditoría que garantizan seguridad y confiabilidad en los datos sensibles que se manejan constantemente.
Sección 5 — SEGUIMIENTO DEL SCI						
5.1 - Participantes en el seguimiento del SCI El liderazgo por el seguimiento del sistema de control interno debe ser asumido por el jerarca y compartido con los titulares subordinados. Por su parte, los funcionarios tienen una participación activa en las labores de seguimiento continuo y periódico.	100 100	Muy Alto Muy Alto	Leve Leve	Muy Alto Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	La Sección de Opciones y Naturalizaciones conserva y da seguimiento al sistema de control interno, en el cual participan activa y periódicamente todos los colaboradores junto con la Jefatura, velando por mantener la mejora continua.
5.2 - Formalidad del seguimiento del SCI El seguimiento del sistema de control interno debe observarse en un proceso estructurado debidamente oficializado mediante las disposiciones administrativas pertinentes, en relación con el alcance, la periodicidad, las responsabilidades, los procedimientos y los recursos que se requieran.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	La Jefatura de la Sección de Opciones y Naturalizaciones y sus colaboradores, mantienen un compromiso constante en cuanto a la formalidad del seguimiento de control interno, utilizando debidamente los mecanismos y herramientas que fueron creados para este fin.
5.3 - Alcance del seguimiento del SCI El seguimiento del sistema de control interno debe abarcar el funcionamiento, la suficiencia y la validez del sistema, su contribución al desempeño, al logro de los objetivos y al grado en que los componentes funcionales se han establecido e integrado en el accionar de la oficina. Asimismo, debe comprender actividades permanentes y periódicas, y la implantación de las mejoras que se determinen.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	La implementación de actividades de control y la constante medición de riesgos que realiza la Sección de Opciones y Naturalizaciones, han permitido un desempeño eficaz por parte de los funcionarios, los cuales están comprometidos con nuestro proceso.
5.4 - Contribución del seguimiento a la mejora del SCI Como resultado del seguimiento del sistema de control interno, deben determinarse las mejoras que procedan, las cuales se calendarizan en un plan de implementación que, a su vez, será objeto de verificación en términos de su aplicación conforme a lo planeado y de la efectividad de las medidas adoptadas para fortalecer dicho sistema.	100	Muy Alto	Leve	Muy Alto	Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.	Como contribución al seguimiento para la mejora del sistema de control interno esta Sección aprovechará las oportunidades de mejora que le permitan incrementar el resultado en aras de fortalecer el sistema.



Betzi Melissa Díaz Bermúdez	BETZI MELISSA DIAZ BERMUDEZ (FIRMA)	Firma digitalmente por BETZI MELISSA DIAZ BERMUDEZ (FIRMA) Fecha: 2020.12.01 14:33:27 -0600
Nombre de la Jefatura	Firma de la Jefatura	

01/12/2020 14:30
Fecha

OYN-C01-A01-2021

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIDAD ADMINISTRATIVA		
OPCIONES Y NATURALIZACIONES		
ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
COMPONENTE 1 — AMBIENTE DE CONTROL		
ATRIBUTO 01	CÓDIGO	
1.1 - Compromiso El jefarca y los titulares subordinados deben apoyar constantemente el sistema de control interno y demostrar su compromiso con el diseño, la implantación, el fortalecimiento y la evaluación del sistema.	OYN-C01-A01-2021	Muy Alto Contestada
Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:		Marque con "X"
MuyBajo	- Existe un limitado compromiso de mi parte como jefarca de la oficina y de mis subordinados con respecto al control interno. - El control interno es entendido de diferentes maneras entre los funcionarios de la oficina. - Las regulaciones sobre control interno son establecidas de manera aislada por mis subordinados, en relación con los asuntos que consideran sensibles.	
Bajo	- El compromiso con el control interno se demuestra en las actuaciones de esta jefatura y de los subordinados. - Se han realizado actividades para divulgar los alcances y la importancia del sistema de control interno, en las que han participado algunos funcionarios. - Se han definido, por parte de las autoridades superiores, los alcances del sistema de control interno.	
Medio	- La Jefatura y los subordinados de la oficina demostramos, en la gestión diaria, el compromiso con el control interno. Esto incluye acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento de la actividad de Auditoría Interna. - Los funcionarios tienen claridad sobre la importancia del control interno para la consecución de los objetivos. - Las regulaciones para el funcionamiento sistemático del control interno se ha extendido a nivel de esta unidad orgánica.	
Alto	- La jefatura y los subordinados ejercemos liderazgo en el fortalecimiento constante del sistema de control interno. - Los funcionarios asumen su responsabilidad por el cumplimiento del control interno en sus actividades cotidianas y contribuyen al fortalecimiento de éste. - Las regulaciones para el funcionamiento y el fortalecimiento del sistema de control interno han sido divulgadas entre los funcionarios correspondientes.	
Muy Alto	- Se realizan actividades para promover la generación e implementación de iniciativas innovadoras y proactivas en relación con el sistema de control interno. - Los funcionarios tienen una actitud proactiva respecto del mejoramiento constante del control interno, mediante aportes que agregan efectividad a dicho sistema y valor a la gestión. - Se cuenta con mecanismos que permiten la evaluación y el fortalecimiento constantes del sistema de control interno.	X
Emprender acciones para: Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.		
Acción de mejora		

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIDAD ADMINISTRATIVA		
OPCIONES Y NATURALIZACIONES		
FECHA DE INICIO	<input type="text"/>	FECHA DE FINALIZACIÓN <input type="text"/>
RESPONSABLES	<input type="text"/>	
ATRIBUTO 02	CÓDIGO	OYN-C01-A02-2021
1.2 - Ética La ética en el desempeño como parte del ambiente de control, debe fortalecerse mediante la educación o capacitación, implantación y fortalecimiento de medidas, instrumentos y demás elementos en materia ética, lo cual debe integrarse en los sistemas de gestión.		Alto
Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:		Contestada
MuyBajo - La ética es percibida por los funcionarios como un comportamiento correcto, de acuerdo con sus creencias y valores. - Los funcionarios reconocen la importancia de algunos valores institucionales. - La ética es considerada como una responsabilidad de las autoridades.		
Bajo - Los funcionarios conocen y aplican las medidas existentes para el fortalecimiento de la ética. - La jefatura y los subordinados hemos establecido algunas medidas formales, tales como: declaración de visión, misión, valores, código de ética u otros similares; para promover y fortalecer la ética en la oficina. - Se han incorporado controles para asegurar comportamientos éticos en la gestión respecto a algunas actividades específicas.		
Medio - Se están planificando y realizando actividades de divulgación para lograr un conocimiento generalizado de los factores formales de la ética vigentes. - Se han establecido y fortalecido los factores formales de la ética, a saber: declaración de visión, misión, valores, código de ética, política ética u otros similares; así también los referidos al clima organizacional, valores compartidos, creencias y otros factores que se dan de manera informal. - La ética es considerada como una responsabilidad de todos los funcionarios de la institución.		
Alto - Todos los funcionarios de la oficina conocen la visión, misión, valores, código de ética y demás elementos que oficialmente, por medio de las autoridades competentes, se han instaurado en la institución. - La jefatura y los subordinados sistemáticamente fortalecemos y divulgamos todos los elementos relacionados con la ética. - La ética es una consideración fundamental en el funcionamiento de los sistemas de gestión. - Se ha incorporado la ética en los sistemas de gestión de mayor impacto en la oficina y con mayor riesgo de actos de corrupción.		X
Muy Alto - Todos los funcionarios de la oficina asumen con plena conciencia las responsabilidades éticas en todos sus ámbitos de acción. - La jefatura y los subordinados somos líderes y ejemplo respecto a la ética institucional. - Se han instaurado mecanismos que promueven el constante compromiso y fortalecimiento de la ética, así como la anticipación de condiciones que le afecten y la generación de iniciativas innovadoras.		
Emprender acciones para:		

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	
ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
OPCIONES Y NATURALIZACIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los funcionarios de la oficina deben asumir plena conciencia sobre las responsabilidades éticas en todos los ámbitos de acción. - La jefatura y los subordinados deben ser líderes y ejemplo respecto a la ética institucional. - Se debe instaurar mecanismos que promuevan el constante compromiso y fortalecimiento de la ética, así como la anticipación de condiciones que afecten la generación de iniciativas innovadoras. 	
<p>Acción de mejora</p> <p>Realimentar al personal sobre la responsabilidad ética en las funciones, mediante la comunicación mensual vía correo electrónico de cápsulas informativas, a fin de generar conciencia y compromiso entre los colaboradores de OYN.</p>	
FECHA DE INICIO	01/01/2022
FECHA DE FINALIZACIÓN	01/12/2022
RESPONSABLES Lady Pérez Moreira y Betzi Melissa Díaz Bermúdez	
ATRIBUTO 03	CÓDIGO OYN-C01-A03-2021
<p>1.3 - Personal El funcionamiento exitoso del sistema de control interno requiere que el personal reúna las competencias y los valores requeridos para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control correspondientes a los diversos puestos.</p>	Alto
Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:	
<p>MuyBajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sólo una parte del personal posee los requisitos necesarios para el desempeño de las responsabilidades encomendadas. - La administración de recursos humanos se circunscribe a labores de contratación y remuneración del personal. 	
<p>Bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las políticas y procedimientos, en términos generales, en materia de recursos humanos, propician la contratación de nuevos funcionarios con los conocimientos y habilidades para los cargos respectivos. - El Departamento de Recursos Humanos contempla la planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos. 	
<p>Medio</p> <ul style="list-style-type: none"> - El personal cuenta con las habilidades y conocimientos requeridos para el puesto asignado. - La jefatura y los subordinados hemos asumido las responsabilidades respecto a la buena administración del recursos humanos asignado a la oficina y se ha contado con el apoyo técnico y profesional del Departamento a cargo de dicha labor. 	
<p>Alto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con un equipo humano que dispone de la actualización y formación continua, para el desempeño de su cargo, de acuerdo con las necesidades de la oficina. - Los procesos de administración de recursos humanos se evalúan y mejoran de manera continua. 	X
<p>Muy Alto</p> <ul style="list-style-type: none"> - La retención y motivación de los funcionarios muestran niveles que propician la conservación del capital humano y el logro de objetivos en la oficina. - La jefatura y los subordinados, en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos, promovemos continuamente el mejoramiento constante de las competencias de todos los funcionarios, de acuerdo con los puestos de trabajo asignados. 	
Emprender acciones para:	

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	
ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
OPCIONES Y NATURALIZACIONES	
<p>- La retención y motivación de los funcionarios deben mostrar niveles que propician la conservación del capital humano y el logro de objetivos en la oficina.</p> <p>- La jefatura y los subordinados, en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos, deben promover el mejoramiento de las competencias de todos los funcionarios, de acuerdo con los puestos de trabajo asignados.</p>	
<p>Acción de mejora</p> <p>Coordinar charlas o capacitaciones, mediante solicitud al Departamento de Recursos Humanos, a fin de mejorar las competencias de los funcionarios de OYN.</p>	
FECHA DE INICIO	01/01/2022
FECHA DE FINALIZACIÓN	01/03/2022
RESPONSABLES	Lady Pérez Moreira y Betzi Melissa Díaz Bermúdez
ATRIBUTO 04	CÓDIGO OYN-C01-A04-2021
<p>1.4 - Estructura</p> <p>La estructura orgánica debe propiciar el logro de los objetivos y en consecuencia, apoyar el sistema de control interno, mediante la definición de la organización formal, sus relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación; asimismo, debe ajustarse según lo requieran la dinámica del entorno y de los riesgos relevantes.</p>	Muy Alto
<p>Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:</p>	
<p>MuyBajo</p> <p>- Existe conformidad con la estructura orgánica de la oficina, pese a que en algunas ocasiones se advierte la necesidad de modificar algunas relaciones de coordinación, autoridad y responsabilidad en procura de una gestión más eficiente.</p> <p>- Nuestra estructura organizacional contempla medidas básicas de control que se expresan de manera limitada en la asignación de autoridad y responsabilidad y la separación de funciones incompatibles.</p>	Contestada
<p>Bajo</p> <p>- Algunos miembros de la oficina realizan esfuerzos aislados para revisar la estructura orgánica en términos de las labores que realiza la oficina.</p> <p>- Algunos subordinados han realizado ajustes a los procesos a su cargo, incluyendo la asignación de autoridad y responsabilidad, la delegación y rotación de labores, la separación de funciones incompatibles y los mecanismos de coordinación.</p>	
<p>Medio</p> <p>- La jefatura y los subordinados hemos instaurado procesos para procurar una estructura orgánica que sea adaptativa con base en las circunstancias, las necesidades y los objetivos, así como los riesgos que plantea el entorno.</p> <p>- La jefatura y los subordinados hemos introducido ajustes en la estructura organizacional para armonizarla con los objetivos.</p> <p>- Como funcionarios de la oficina conocemos oportunamente la información sobre ajustes en la estructura orgánica y participamos en la implementación de los cambios definidos.</p>	
<p>Alto</p> <p>- Se cuenta con mecanismos formales para la evaluación periódica de la estructura orgánica.</p> <p>- La jefatura y los subordinados realizamos acciones concretas para implementar cambios en la estructura orgánica para que se convierta en una herramienta eficaz para la gestión.</p>	
<p>Muy Alto</p> <p>- Se evalúa constantemente la efectividad de la estructura como mecanismo para potenciar la gestión y responder efectivamente a los riesgos, y en consecuencia se realizan oportunamente los ajustes pertinentes.</p> <p>- Se han instaurado mecanismos para promover la generación e implementación de iniciativas innovadoras y proactivas en relación con la estructura orgánica.</p>	X
<p>Emprender acciones para:</p>	

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIDAD ADMINISTRATIVA																									
OPCIONES Y NATURALIZACIONES																									
Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.																									
Acción de mejora																									
FECHA DE INICIO	<input type="text"/>	FECHA DE FINALIZACIÓN	<input type="text"/>																						
RESPONSABLES	<input type="text"/>																								
Puntaje obtenido del Componente Ambiente de Control																									
INDICE GENERAL DEL COMPLEMENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Muy Alto	90	Atención Máxima																						
AMBIENTE DE CONTROL 1 - Compromiso 2 - Ética 3 - Personal 4 - Estructura	Muy Alto Alto Alto Muy Alto	100 80 80 100	Atención Alta																						
			Atención Media																						
			Atención Leve																						
			2 - Ética																						
			3 - Personal																						
			1 - Compromiso																						
			4 - Estructura																						
Representación Gráfica																									
<p style="text-align: center;">Puntaje del componente del SCI</p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px;">100</td> <td style="width: 50px;">90</td> <td style="width: 50px;">80</td> <td style="width: 50px;">70</td> <td style="width: 50px;">60</td> <td style="width: 50px;">50</td> <td style="width: 50px;">40</td> <td style="width: 50px;">30</td> <td style="width: 50px;">20</td> <td style="width: 50px;">10</td> <td style="width: 50px;">0</td> </tr> <tr> <td colspan="11" style="text-align: center;">AMBIENTE DE CONTROL</td> </tr> </table>				100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0	AMBIENTE DE CONTROL										
100	90	80	70	60	50	40	30	20	10	0															
AMBIENTE DE CONTROL																									

Nombre del funcionario responsable:
Fecha de la presentación de la matriz

Lady Pérez Moreira

28/10/2021

BETZI MELISSA DIAZ BERMUDEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por BETZI MELISSA DIAZ BERMUDEZ (FIRMA)
Fecha: 2021.10.28 12:03:28 -06'00'

Firma de la Jefatura

OYN-C02-A01-2022

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIDAD ADMINISTRATIVA		
SECCIÓN OPCIONES Y NATURALIZACIONES		
ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
COMPONENTE 2 — VALORACIÓN DE RIESGOS		
ATRIBUTO 01	CÓDIGO	OYN-C02-A01-2022
<p>2.1 - Marco Orientador. El marco orientador para la valoración del riesgo comprende la política de valoración del riesgo, la estrategia del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI,) y la normativa interna que lo regula. En el caso del TSE se utiliza el Sistema de Identificación, Valoración y Administración de Riesgos (SIVAR), aprobado por el TSE en sesión n.º 124-2005 comunicado en oficio n.º 8295-TSE-2005 del 23 de diciembre de 2005, y cuenta con la Política, la estrategia y la normativa interna que lo regula (directrices).</p>		<p>Muy Alto</p> <p>Contestada</p>
<p>Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:</p>		<p>Marque con "X"</p>
<p>MuyBajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El riesgo es entendido de diferentes maneras tanto por esta jefatura, como por los colaboradores y los demás funcionarios. - La conciencia sobre la importancia de llevar a cabo una valoración del riesgo como medio para conducir las operaciones con eficacia, es apenas incipiente, y se pone de manifiesto sólo en algunas instancias. 	
<p>Bajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizan actividades de difusión y capacitación sobre valoración de riesgo entre los funcionarios de diversos niveles. - La jefatura y los colaboradores tenemos la percepción de que la valoración del riesgo agrega valor a la organización. - La jefatura y los colaboradores hemos emitido orientaciones básicas sobre las acciones que deberán efectuarse a corto plazo para llevar a cabo una valoración inicial de los riesgos. 	
<p>Medio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El significado del concepto de riesgo es uniforme en toda la oficina y ampliamente compartido. - Se han establecido metas específicas para mitigar los riesgos relevantes. Se determinan los resultados esperados de la valoración del riesgo en tiempo y espacio, se cuenta con los recursos necesarios y los responsables de administrarlos. - La política, la estrategia y la normativa de valoración del riesgo, así como los parámetros de aceptabilidad de riesgos, han sido aprobados y divulgados. 	
<p>Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El significado del concepto de riesgo se actualiza en función de los cambios en el entorno y de la normativa aplicable. - Se cuenta con mecanismos instaurados para la divulgación oportuna de los cambios en el marco orientador y demás asuntos relacionados con el Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional, específicamente sobre el SIVAR del TSE. - La política, la estrategia y la normativa de valoración de riesgos se actualizan y se ajustan periódicamente de acuerdo con las necesidades. 	
<p>Muy Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han instaurado procesos para la investigación constante sobre valoración del riesgo y las metodologías correspondientes, y se promueve la generación de iniciativas innovadoras y su implementación. - La convicción sobre la importancia de la valoración de los riesgos ha calado profundamente en el accionar, lo que ha generado una actitud proactiva e investigativa para la mejora constante de los esfuerzos sobre el particular. - La política, la estrategia y la normativa de valoración de riesgos se actualizan y se ajustan periódicamente conforme avanza el conocimiento sobre el tema y en procura del aprovechamiento de oportunidades de mejora de la gestión 	<p>X</p>
<p>Emprender acciones para:</p> <p>Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.</p>		
<p>Acción de mejora</p>		

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO UNIDAD ADMINISTRATIVA	
SECCIÓN OPCIONES Y NATURALIZACIONES	
FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
RESPONSABLES	
ATRIBUTO 02	CÓDIGO OYN-C02-A02-2022
<p>2.2 Herramienta para la administración de la información. La herramienta para la gestión y documentación de la información relacionada con los riesgos que se utiliza, es la matriz de valoración de riesgos del Sistema de Identificación, Valoración y Administración de Riesgos (SIVAR), consiste en una hoja electrónica en Excel, donde se registran las actividades y permite el análisis de los diferentes tipos riesgos asociados a estas; además se puede medir el nivel de riesgo, mediante el impacto y la probabilidad de ocurrencia; igualmente, permite registrar las actividades de control para evitar o mitigar los riesgos, así como acciones de mejora para la prevención, detección y corrección de debilidades; de este modo garantizar la efectividad del sistema de control interno.</p>	
	Muy Alto
<p>Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:</p>	
MuyBajo	La jefatura y los colaboradores administramos de manera aislada la información sobre los riesgos que se analizan, utilizando los recursos informáticos disponibles en las unidades orgánicas correspondientes.
Bajo	La jefatura y los colaboradores hemos emitido una definición de los alcances de la herramienta para la administración de la información sobre los riesgos de la oficina.
Medio	Se cuenta con una herramienta para la administración de la información sobre riesgos, cuyo alcance es congruente con el marco orientador de valoración del riesgo, denominado SIVAR y es conocido por los responsables.
Alto	La herramienta SIVAR para la administración de la información se actualiza en forma constante según las necesidades de los usuarios y a las tendencias del entorno.
Muy Alto	La herramienta SIVAR para la administración de los riesgos se actualiza en forma oportuna, para que alerte sobre nuevos riesgos o cambios en los riesgos existentes a la Jefatura y a los subordinarios, y se adopten las medidas correspondientes para evitarlos o mitigarlos.
	X
<p>Emprender acciones para:</p> <p>Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos.</p>	
<p>Acción de mejora</p>	
FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES		
ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
UNIDAD ADMINISTRATIVA		
SECCIÓN OPCIONES Y NATURALIZACIONES		
RESPONSABLES	<input type="text"/>	
ATRIBUTO 03	CÓDIGO	<input type="text" value="OYN-C02-A03-2022"/>
<p>2.3 Funcionamiento del SIVAR Se ejecutan actividades para la identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales, por áreas, unidades, actividades o tareas; de conformidad con las particularidades de cada unidad administrativa.</p> <p>Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:</p>		Muy Alto
		Contestada
<p>MuyBajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algunas veces la jefatura y los colaboradores realizamos una valoración intuitiva de algunos riesgos que afectan las actividades de la oficina y de las áreas que dirigen. - La jefatura tiene una noción intuitiva de cuáles son los riesgos más relevantes, y defino, en consecuencia con esa noción, los controles que deben aplicarse. - La jefatura está atenta a la eficacia de los controles que se han aplicado en relación con los riesgos que se han determinado de manera intuitiva. 		
<p>Bajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - La jefatura y los colaboradores hemos identificado al menos los eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como las causas internas y externas y las posibles consecuencias. - Con base en la experiencia y en las discusiones que se llevan a cabo, esta jefatura prioriza los riesgos con fundamento en criterios básicos no oficializados, a fin de determinar y aplicar medidas que permitan atacar sus causas y, en caso necesario, enfrentar sus consecuencias. 		
<p>Medio</p> <ul style="list-style-type: none"> - La jefatura y los colaboradores conocemos los riesgos relevantes y las medidas que se han tomado para administrarlos. - Los parámetros de aceptabilidad de riesgos son aplicados para analizar y priorizar los riesgos con base en su nivel, dado por la combinación de su probabilidad de ocurrencia y la magnitud de su eventual impacto. - Los riesgos se revisan periódicamente con base en los parámetros de aceptabilidad, a fin de determinar variaciones en su nivel, medido por la combinación de su probabilidad de ocurrencia y la magnitud de su eventual impacto. 		
<p>Alto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se da una participación activa de diversos actores en el proceso de identificación y análisis de los riesgos relevantes, como medio para ajustar o actualizar las medidas correctivas de administración respectivas. - Se participa de manera directa en el análisis y la administración de los riesgos que merece atención prioritaria, en tanto que las actividades se ejecutan, en relación con otros riesgos, por parte de diferentes niveles, con base en el conocimiento que se ha logrado generalizar en la unidad. - Se da seguimiento a las medidas adoptadas para la administración del riesgo, al grado de ejecución para la implementación de dichas acciones; su eficacia y eficiencia. 		
<p>Muy Alto</p> <ul style="list-style-type: none"> - La valoración de riesgos está inmersa en las actividades diarias, y permite anticipar condiciones que podrían incidir en la consecución de los objetivos de la oficina, así como emprender las acciones correspondientes. - Se cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos que propician un análisis constante de los riesgos, a fin de ajustar oportunamente las medidas de administración vigentes. - Constantemente y de manera sistemática se evalúa la información que suministra el Sistema de Identificación Valoración y Administración del Riesgo -SIVAR- y se ajustan las medidas para la administración de riesgos. 		X
Emprender acciones para:		
<input type="text" value="Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos."/>		
Acción de mejora		

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	
ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
UNIDAD ADMINISTRATIVA	
SECCIÓN OPCIONES Y NATURALIZACIONES	
FECHA DE INICIO	<input type="text"/>
FECHA DE FINALIZACIÓN	<input type="text"/>
RESPONSABLES	<input type="text"/>
ATRIBUTO 04	CÓDIGO <input type="text" value="OYN-C02-A04-2022"/>
<p>2.4 Documentación y comunicación. Deben establecer actividades permanentes del proceso de valoración del riesgo referidas a la documentación y comunicación, que consisten en el registro y la sistematización de información asociada con los riesgos, así como la preparación, distribución y actualización de información sobre los riesgos.</p>	
	Alto
<p>Señale la opción que describa mejor la situación actual de su dependencia:</p>	
MuyBajo	<p>- La información sobre riesgos consta únicamente en la documentación elaborada por algunos colaboradores acerca de los análisis que han efectuado en relación con las situaciones que afectan las labores de la unidad que dirigen. - La documentación de los riesgos se efectúa sin haber definido los elementos mínimos que debe contemplar. - La documentación de los riesgos es mantenida por la jefatura y sólo eventualmente se comparte con otras instancias.</p>
Bajo	<p>- Se cuenta con información sobre los eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como sus causas internas y externas y las posibles consecuencias la cual está a disposición de los funcionarios. - Se cuenta con una definición de los elementos mínimos que deben documentarse acerca de los riesgos. - Se han establecido algunos mecanismos de coordinación y comunicación en relación con la Valoración del Riesgo.</p>
Medio	<p>- Se documentan los elementos mínimos sobre los riesgos probabilidad e impacto de materialización de los riesgos, nivel de riesgos y medidas correctivas, y dicha documentación está disponible para los funcionarios. - Se ha establecido y aplicado de manera sistemática, mecanismos de documentación y comunicación sobre riesgos. - Se ha definido el uso de la información que genera la revisión de riesgos.</p>
Alto	<p>- Se revisa, ajusta y difunde periódicamente la información disponible sobre los riesgos y sus elementos fundamentales, con la participación de diferentes instancias de la oficina, a quienes se reconoce como "dueños de las actividades" y, en consecuencia, como fuentes de información sobre el comportamiento de los riesgos y la eficacia de su documentación. - Los mecanismos de documentación y comunicación se evalúan para determinar su efectividad. - La información sobre los riesgos está disponible, es completa y se ajusta a las necesidades de los usuarios.</p>
Muy Alto	<p>- Se cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos que garantizan razonablemente la revisión y actualización permanente de la información sobre los riesgos, la cual se evalúa y se ajusta de acuerdo con los requerimientos del entorno. - Se han instaurado procesos para la documentación y comunicación de los riesgos, que promuevan la generación de iniciativas innovadoras para la administración de los riesgos.</p>
<p>Emprender acciones para:</p> <p>- Se debe contar con mecanismos, políticas y procedimientos que garanticen razonablemente la revisión y actualización permanente de la información sobre los riesgos, la cual se debe evaluar y ajustar de acuerdo con los requerimientos del entorno. - Se debe instaurar procesos para la documentación y comunicación de los riesgos, que promuevan la generación de iniciativas innovadoras.</p>	
<p>Acción de mejora</p>	

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES
ANÁLISIS SISTEMA DE CONTROL INTERNO
UNIDAD ADMINISTRATIVA

SECCIÓN OPCIONES Y NATURALIZACIONES

Se coordinará una reunión con la jefatura y las personas encargadas de la documentación de las actividades, a fin de promover y generar iniciativas en la administración de los riesgos.

FECHA DE INICIO 01/02/2023 **FECHA DE FINALIZACIÓN** 29/04/2023

RESPONSABLES La jefatura y los encargados de unidades.

Puntaje obtenido del Componente Valoración de Riesgos

INDICE GENERAL DEL COMPLEMENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Muy Alto	95	Atención Máxima	Atención Alta	Atención Media	Atención Leve
--	----------	----	-----------------	---------------	----------------	---------------

VALORACIÓN DE RIESGOS	Muy Alto	95				
1 - Compromiso	Muy Alto	100				1 - Compromiso
2 - Ética	Muy Alto	100				2 - Ética
3 - Personal	Muy Alto	100				3 - Personal
4 - Estructura	Alto	80			4 - Estructura	

Representación Gráfica



Puntaje del componente del SCI

VALORACIÓN DE RIESGOS: 95

Nombre del funcionario responsable: Betzi Melissa Díaz Bermúdez

Fecha de la presentación de la matriz: 22/12/2022

BETZI MELISSA DIAZ BERMUDEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por BETZI MELISSA DIAZ BERMUDEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.12.22 13:56:04 -06'00'

Firma de la Jefatura

2.4. Principales logros alcanzados

En el siguiente apartado, me referiré a los principales logros alcanzados durante mi gestión como jefatura en la Sección, los objetivos y metas propuestos en el Plan

Operativo Anual y también se consignarán los proyectos más relevantes desde el 16 de noviembre de 2020 hasta el 23 de diciembre de 2022.

2.4.1. Propios de la unidad administrativa

Entre los logros alcanzados en la Sección se encuentran:

- **Noviembre y diciembre 2020:**

- Se eliminaron plazos “muertos” en el flujo de expedientes en las unidades de Recepción y Documentación, Calificación, Resoluciones y Notificaciones de la Sección, es decir, cuando los expedientes se encontraban “prevenidos” en fase de admisibilidad y de idoneidad o en “espera de recurso ordinario” (denegados), quedaban un mes más en cada proceso respectivamente. Por lo que de conformidad con los artículos 93 y 96 del Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones, se concedió un plazo de diez días hábiles, prorrogables diez días más en fase de admisibilidad tanto en Sede Central como en las Sedes Regionales, diez días en las prevenciones en la etapa de idoneidad cuando la documentación solicitada se encuentra en territorio costarricense o un mes si es del exterior y de conformidad con el artículo 14 de la Ley de Opciones y Naturalizaciones se respetó el plazo de cinco días del expediente en espera de presentación de escrito recursivo. Con ello se redujo tres meses de rezago en los expedientes.
- Se mejoró la fase de admisibilidad, por cuanto se eliminó el procedimiento de remitir a la Unidad de Calificación los expedientes incompletos en la etapa de admisibilidad para ordenar el rechazo de plano, sino que, se procedió a remitirlos directamente a la Unidad de Resoluciones y Notificaciones, con ello se evitó ingresar al flujo de calificar expedientes incompletos y se les dio mayor celeridad.
- Se reforzaron las realimentaciones a las personas colaboradoras, a fin de que contaran con mayor conocimiento en la materia y de las funciones que realizan, además se homologaron los criterios de resolución.
- Se dotó a la Sección de una Licencia de Software para las Citas de Naturalización, en donde la parte interesada accesa desde la página Web del Tribunal Supremo de Elecciones y elige la fecha y hora que mejor le convenga. Lo que garantiza una mejor atención y mayor orden al momento de apertura del expediente de naturalización. Dicho sistema entró en funcionamiento el 2 de enero de 2021.

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

- Se solicitaron al Archivo del Registro Civil aproximadamente 500 expedientes que se encontraban rezagados desde meses anteriores para ser finalizarlos de forma física en el TSE, esto se dio dado que al ingresarlos en el Sistema Filenet este los rechazaba por el formato.
- Se creó una sola carpeta compartida denominada “Opciones y Naturalizaciones” para uso de todos los funcionarios que integran la Sección, lo que garantizó las búsquedas de documentos en un solo sitio, y además el cuidado al momento de notificar la resolución de fondo correcta al gestionante.
- **Año 2021:**
 - En conjunto con el Departamento de Comunicación se creó una ventana de ayuda por medio de un paso a paso para la utilización del Sistema de Citas.
 - Se concluyó y aprobó el módulo para el proceso del expediente digital en Filenet, quedando pendiente la adquisición de los escáneres para la puesta en funcionamiento del mismo.
 - Se readecuaron las funciones para la ventanilla de recepción de documentación y consulta (sin cita), limitándolas únicamente a recepción y consulta, es decir, se quitó el tomar declaraciones juradas, declaraciones de contravenciones, entrega de Aviso de Publicación de Edictos, lo que provocó un servicio más ágil y expedito.
 - Se implementó un control de expedientes estandarizado para todas las Unidades de la Sección, por medio de una herramienta en Excel para que los encargados confeccionaran los informes de labores con mayor precisión y de forma automatizada, dicho informe genera el insumo necesario para confeccionar el informe mensual de labores que lleva la Sección. Además, se les entregó otro informe para llevar las cargas de trabajo de las personas funcionarias a cargo, lo que sirvió de base para la toma de decisiones y la calificación respectiva en el Sistema de Gestión de Desempeño, además de equilibrar las cargas de trabajo.
 - Se readecuaron las tareas a cuatro personas funcionarias, en virtud que se encontraban realizando labores que no les correspondían, cumplimiento con el Artículo 57 del Reglamento a la Ley de Salarios y Régimen de Méritos del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

Civil, con ello se garantizó que todas las personas colaboradoras estuvieran realizando las labores según el Manual de Puestos.

- Se mejoró el procedimiento de entrega de carta de naturalización tanto en Sede Central como en las Sedes Regionales, por cuanto se entregaba a los gestionantes la carta de naturalización impresa con firma digital, lo que provocaba dos situaciones: la primera el gasto de papel y la segunda que el documento perdiera la validez al momento de imprimirlo, por lo que se creó un apartado en el formulario F01-V01-IT-06-v01-MIP-DGRC-P05-v05 para que la parte interesada consignara el correo electrónico personal en el espacio “Envío de carta correo electrónico”, así como la firma. El funcionario de ventanilla, en ese acto remite al correo la carta de naturalización con la firma digital. Además, se creó una carpeta compartida con la Sección de Documento de Identidad (antiguo Solicitudes Cedulares) para que visualicen las cartas entregadas en Sede Central y procedan con la captura de solicitud de cédula de identidad.
- Se solicitó a la Sección de Coordinación de Servicios Regionales acceso a la carpeta compartida con las Sedes Regionales y se creó la subcarpeta “Alertas de OYN”, lo que garantizó que las Sedes Regionales alertaran en tiempo real a la Sección de Opciones y Naturalizaciones, que la parte gestionante había aportado documentación pendiente en plazo de espera (prevenciones, recursos, entre otros), mientras remitían la documentación original. Con ello, se evitó dar un mal pase al expediente y evitar reprocesos.
- Se confeccionó el Acta de recibo de documentación digital, la cual se incorpora al expediente de naturalización, lo que indica que la documentación recibida con firma digital, cuenta con el respaldo digital en la carpeta destinada para ese fin.
- Mediante Plan Operativo Anual, fueron aprobados dos escáneres de carga múltiple, para la digitalización del expediente de naturalización (pendientes de entrega)
- Se modificó la forma de trabajo de la Unidad de Recepción y Documentación, a fin de que los expedientes siguieran el flujo por tareas, evitando reprocesos y garantizando que todos los funcionarios colaboraran en todo el proceso.
- Se rotularon los muebles en las diferentes unidades administrativas en donde se custodian los expedientes, a fin de que la búsqueda sea más rápida y se eviten los reprocesos.

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

- Se estableció un rol de rotación entre los funcionarios (con plazas iguales), garantizando que el equipo de trabajo esté capacitado para realizar cualquier función propia de la sección.

- **Año 2022:**
 - Se mejoró el proceso en fase de admisibilidad de los expedientes de naturalización de las Sedes Regionales, de modo, que al hacer el pase del Sistema SINCE al MADRE, se visualizaban en tiempo real, evitando esperar hasta que los expedientes llegaran a Sede Central para hacer la integración.
 - Se mejoró el método de prestación de expedientes de una unidad a otra a modo de evitar un posible extravío sin que medie una persona responsable, por lo que se implementó el uso de un control impreso, en donde se consigna fecha, número de expediente, persona a quien se le presta, firma, fecha de devolución.
 - Se confeccionó una boleta para solicitudes, actualizaciones o correcciones de la documentación recibida de las diferentes instituciones públicas (Interpol, Registro Judicial, Ministerio de Educación pública, Dirección General de Migración y Extranjería, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, entre otras) tarea que realiza la Unidad de Recepción y Documentación, de modo que la Unidad de calificación sea clara y precisa en la documentación a solicitar.
 - Se solicitó a la Sección de Ingeniería y Arquitectura el cambio de estantes en la bodega de la Unidad de Recepción y Documentación dadas las malas condiciones con que contaba (humedad y comején) y se rotuló por tareas, lo que permitió una mayor agilidad y precisión al ubicar los expedientes.
 - La Administración del Sistema MADRE (Modelo Administrativo para Resoluciones de Expedientes) se trasladó al Departamento Civil, lo que garantizó que una persona calificada para el puesto llevara a cabo esa función y evitar que funcionarios de la Sección realizaran funciones que no les correspondía de acuerdo al manual de puestos del TSE.
 - De conformidad con el Convenio de Cooperación Institucional entre el Tribunal Supremo de Elecciones y la Dirección General de Migración y Extranjería, se habilitaron más claves de acceso a los sistemas.

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

- Se realizaron las gestiones necesarias para habilitar más claves de acceso al Sistema de Registro Judicial, de modo que todos los funcionarios de la Unidad de Recepción y Documentación tuvieran acceso al mismo.
- Se implementó una etiqueta que se coloca desde la Ventanilla, para los expedientes con recursos ordinarios y extraordinarios, a fin de que estos no ingresen al flujo normal de expedientes, atendiendo los recursos en el plazo adecuado.
- Mediante Plan Operativo Anual, fueron aprobados dos escáneres carga múltiple, para la digitalización del expediente de naturalización (pendientes de entrega)
- Se solicitó en conjunto con el Departamento Civil a la Sección de Ingeniería y Arquitectura la remodelación de la Sección, a fin de aprovechar espacios “mal distribuidos” y que los funcionarios no se encuentren tan hacinados, además, se planteó la necesidad de contar con una sola área para resguardo de expedientes para todas las Unidades, de modo que la búsqueda de los mismos sea más sencilla.

Importante mencionar que durante mi gestión se atendieron recomendaciones de la Auditoría Interna (gestión anterior), a las cuales se les dio el tratamiento quedando como resultado el siguiente:

RECOMENDACIÓN	RESPONSABLE	PLAZO	ACTIVIDADES / SEGUIMIENTO	ESTADO
<p>4.1 “En razón de los hechos expuestos en el presente informe, con todo respeto se le recomienda a ese Órgano Colegiado realizar las gestiones que estime necesarias, para el correspondiente cumplimiento de las 5 recomendaciones que aún se encuentran como parcialmente cumplidas y de 1 que se encuentra como no cumplida. Lo anterior, de conformidad con lo que establece el párrafo cuarto del artículo 39 de la Ley General de Control Interno, n.º 8292.</p> <p>Cabe señalar que debido al tiempo transcurrido desde la emisión de esas recomendaciones (8 años); así como, después de dos informes de seguimiento efectuados por este Órgano de Fiscalización, siendo que a la fecha de emisión de este documento se encuentran aún cinco parcialmente cumplidas y una sin cumplir, por lo que esta Auditoría Interna no procederá a efectuar el seguimiento correspondiente a esas recomendaciones, siendo que por tal razón, queda bajo absoluta responsabilidad de la Administración, si llegan a materializarse los riesgos señalados en el respectivo informe original. (Ver aparte 2.4 de este informe)”:</p>	<p>Dirección General del Registro Civil y la Sección de Opciones y Naturalizaciones</p>	<p>5 meses a partir de la aprobación de este informe ante el CDIR.</p>	<p>1- La Dirección General del Registro Civil girará instrucciones y dará seguimiento para cumplir con lo solicitado por el Ente Auditor.</p>	

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>Parcialmente cumplidas:</p> <p>4.3 Valorar conjuntamente con la Sección de Capacitación, las necesidades que tiene al respecto el personal de esa Sección, con el propósito de que se procure elaborar un programa que aporte mejoras en la capacitación del recurso humano de que dispone la Sección. Asimismo, es recomendable que se prepare al personal charlas de inducción general sobre las labores que se realizan, así como capacitación de carácter específico para cada uno de los puestos.</p>	<p>Dirección General del Registro Civil y la Sección de Opciones y Naturalizaciones</p> <p>Profesional Asistente 1 de la DGRC en conjunto con la Sección de OYN</p>	<p>5 meses a partir de la aprobación de este informe ante el CDIR.</p> <p>NUEVO PLAZO: Cada 3 meses, a partir del 15 de junio de 2022</p>	<p>1- La Dirección General del Registro Civil girará instrucciones y dará seguimiento para cumplir con lo solicitado por el Ente Auditor.</p> <p>La sección de OYN remitió al Área de Capacitación de Recursos Humanos el oficio n.º OYN-226-2020, en el cual solitían capacitación de acuerdo a lo indicado por la AI en la recomendación 4.3 del informe ICI-03-2020; en este momento se encuentran en proceso de coordinación.</p> <p>NUEVA ACTIVIDAD: 4.3.1 Realizar seguimiento a las actividades para elaborar el programa de capacitación.</p> <p>El día 24/06/2022 consulta Mónica Rosales del Área de Capacitación sobre el "experto técnico, para que facilite el material que se requiere para el diseño de estos módulos".</p> <p>Lady de OYN,</p>	<p>EN PROCESO</p>
---	---	--	---	-------------------

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

			<p>responde mediante correo electrónico del 27/06/2022 el nombre de cada funcionario.</p> <p>Se realizó seguimiento por correo electrónico el 18/10/2022.</p> <p>Lady Pérez de OYN, responde mediante correo electrónico del 21/10/22 lo siguiente: "...Mónica Rosales del Área de Capacitación e indicó que por motivos de cargas de trabajo se les ha dificultado continuar con el proceso de elaboración para el programa de capacitación a los funcionarios de OYN."</p> <p>Se realizó seguimiento el 19/12/22 dirigido a la señora Mónica Rosales del Área de Capacitación.</p>	
--	--	--	--	--

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>4.8 Aplicar las siguientes medidas, con el propósito de que sean corregidas las inconsistencias de control interno que presentan los expedientes de naturalización a cargo de la Sección, esto mientras se mantengan los expedientes en forma física y no electrónica:</p> <p>a) Incorporar algún mecanismo que permita identificar las firmas que se consignan en el sello de aprobación que se plasma en la carátula de cada uno de los expedientes de naturalización; además, que todas sean realizadas con lapicero y no con lápiz, tal como se hace en la práctica actualmente. Asimismo, que se deje constancia en el Manual de Procedimientos, sobre los nombres de los puestos de los funcionarios que deben consignar sus firmas en el expediente.</p>	<p>Dirección General del Registro Civil y la Sección de Opciones y Naturalizaciones</p>	<p>5 meses a partir de la aprobación de este informe ante el CDIR.</p> <p>PARCIALMENTE CUMPLIDA</p>	<p>1- La Dirección General del Registro Civil girará instrucciones y dará seguimiento para cumplir con lo solicitado por el Ente Auditor.</p> <p>Mediante correo electrónico del 13/08/20 la Jefatura de OYN comunica lo siguiente: inciso a), se remite evidencia de la instrucción girada a la unidad de revisión de expedientes de OMC y avalada por el Oficial Mayor Civil (OYN-0438-2019, DC-6416-2019 y correo con instrucción del 12/12/2019). Pendiente la inclusión en el manual.</p>	<p>CUMPLIDA ANTES DE NOVIEMBRE 2020</p>
<p>4.8 Aplicar las siguientes medidas, con el propósito de que sean corregidas las inconsistencias de control interno que presentan los expedientes de naturalización a cargo de la Sección, esto mientras se mantengan los expedientes en forma física y no electrónica:</p> <p>b) Tratándose del trámite de las trascendencias, es necesario retomar la recomendación 4.2, segunda parte, emitida por esta Auditoría Interna en el referido informe ICI-01/2011, en el que se señaló lo siguiente: "...por otra parte, resulta necesario, a efectos de ejercer un adecuado control, que las "trascendencias" sean manejadas de</p>	<p>Jefatura de la Sección de OYN</p> <p>Jefatura de la Sección de OYN</p>	<p>15 de julio de 2022</p> <p>1° de agosto de 2022</p>	<p>4.8.1 b) Actualizar el instructivo correspondiente para el manejo de las trascendencias paralelas o en conjunto.</p> <p>4.8.2 b) Comunicar a las partes involucradas de la actualización del punto anterior.</p>	<p>CUMPLIDA</p>

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>manera independiente al expediente del padre o de la madre que transfiera la naturalización a sus hijos.”</p>				
<p>4.3 Actualizar, documentar, aprobar y divulgar los procesos e instructivos que realiza la OYN, referidos en el presente informe, con el propósito de que el Manual Integrado de Procesos sea utilizado por el personal, bajo criterios estandarizados y homogéneos; además, de que sirva como instrumento y guía a los funcionarios de dicha oficina en la ejecución de sus labores. (Ver aparte 2.3 de este informe).</p>	<p>Sección de Opciones y Naturalizaciones</p> <p>Sección de Opciones y Naturalizaciones</p>	<p>Dos meses a partir de la aprobación del presente informe ante el CDIR CUMPLIDA</p> <p>15 días después de la aprobación de los procedimientos</p>	<p>1- La Dirección General del Registro Civil girará instrucción para actualizar los procedimientos, instructivos y otros documentos relacionados al MIP.</p> <p>2- A las personas funcionarias de la OYN, recibir capacitación sobre la actualización de los procedimientos y sobre la relación entre sus actividades y los procedimientos MIP. (FALTA EVIDENCIA)</p>	<p>CUMPLIDA</p>

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>4.6 Realizar las gestiones correspondientes, con el propósito de que se les coloquen puertas a los muebles en los que permanecen los expedientes de naturalización, mientras continúan con el proceso, así como, implementar los controles respectivos para que se registre la trazabilidad de los expedientes, cuando se requiera trasladar documentos o expedientes de una unidad a otra, a pesar de que sean traslados temporales para atender consultas en ventanilla. (Ver aparte 2.2 de este informe).</p>	<p>Dirección General del Registro Civil</p>	<p>30 de abril de 2020 Parcialmente cumplida</p>	<p>2- La Dirección General del Registro Civil verificará la creación de los lotes para el traslado de los documentos de una unidad a otra.</p> <p>En cuanto a la actividad 2. se implementó el traslado de los expedientes por lote, sin embargo se debe verificar, una vez que se normalice la situación de emergencia mundial.</p> <p>Se remitió correo a don German el 09/10/20 para programar una reunión virtual para efectos de verificar esta actividad.</p>	<p>CUMPLIDA ANTES DE NOVIEMBRE 2020</p>
<p>4.1 Establecer los mecanismos de control y supervisión que resultan aplicables en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, de tal manera que le permitan a la Administración tener una garantía razonable, de que los expedientes de naturalización por matrimonio que cuenten con una denuncia ante la Procuraduría General de la República, por tratarse de un matrimonio simulado o inexistente, se les elabore de forma inmediata, una vez que ha sido de conocimiento de dicha Sección, el auto de suspensión del trámite, el cual debe constar tanto en el expediente físico como en los sistemas (MADRE – SINCE – FILENET).</p>	<p>Jefatura de OYN Jefatura de OYN DGRC</p>	<p>15 de junio de 2020 30 de setiembre de 2020 15 de junio de 2020 CUMPLIDA</p>	<p>4.1.1 Designar a una persona funcionaria para llevar un control, sobre todos los expedientes con casos similares a los expuestos en la presente recomendación.</p> <p>4.1.2 Revisar los expedientes de denuncias con una periodicidad de tres meses, para verificar si mantiene en las mismas condiciones.</p>	<p>CUMPLIDA 4.1.3 NO CUMPLIDAS 4.1.1 y 4.1.2</p>

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

			<p>4.1.3 Girar instrucción para que se elabore el auto de suspensión del trámite y verificar en el sistema MADRE la aplicación del mismo.</p> <p>Se remite seguimiento por correo electrónico el día 02/11/2020.</p>	
<p>4.3 Gestionar ante la Dirección General de Estrategia Tecnológica, para que realice una revisión de los sistemas SINCE y MADRE, con el propósito de que se determinen las razones por las cuales esos sistemas, no brindaron las alertas correspondientes ante la duplicidad de trámites de naturalización para una misma persona, como las señaladas en el presente informe y que se realicen las correcciones, ajustes, cambios y mejoras que se estimen pertinentes.</p>	<p>DGRC</p> <p>DGRC</p> <p>DGRC</p>	<p>30 de junio de 2020 Parcialmente cumplida</p> <p>30 de setiembre de 2020 CUMPLIDA</p> <p>31 de julio de 2020</p>	<p>4.3.1 Solicitar a la DGET revisar los parámetros incluidos en los sistemas SINCE y MADRE, para determinar las razones por las que no se alertó sobre los casos de duplicidad.</p> <p>Se elaboró el oficio n.º DGRC-0512-2020, sin embargo, indicó Minor que don Luis tomó la decisión de no enviar el oficio para que se incluyera esta información en los requerimientos que se presentaría más adelante a la DGET.</p> <p>4.3.2 Instruir a la Sección de OYN para que rinda un</p>	<p>CUMPLIDA</p>

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

			<p>informe sobre los aspectos que se vieron involucrados en la duplicidad de los casos señalados en este informe.</p> <p>Mediante oficio n. DGRC-0681-2020, del 03/11/20 se solicitó a la OYN rendir informe con plazo al 10/11/20</p> <p>4.3.3 Lo indicado en las recomendaciones 4.2, 4.1 y 4.2 de los informes ICI-02-2020 e ICI-03-2020, respectivamente.</p>	
--	--	--	---	--

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>4.4 Realizar una revisión de la información contenida, tanto en los sistemas SINCE, MADRE y FILENET, como de los expedientes físicos, de todos los trámites de naturalización gestionados en los últimos cinco años (en los cuales ha estado en funcionamiento el Sistema MADRE), con el propósito de que se detecten casos similares a los incluidos en el presente informe; así como, realizar las gestiones correspondientes para subsanar tanto la ausencia de suspensión de trámites de naturalización, como la duplicidad de naturalizaciones. Al respecto es preciso que se emita un informe respecto a las acciones realizadas, así como con las respectivas propuestas de mejora, dirigido a la Dirección General del Registro Civil.</p>	Jefatura de OYN	31 de julio de 2020	4.4.1 Solicitar una extracción de la base de datos de los asientos de matrimonios con advertencias, a efectos de realizar una revisión de los registros.	CUMPLIDAS 4.4.1, 4.4.2 y 4.4.5
	Jefatura de OYN	30 de octubre de 2020	4.4.2 Rendir un informe sobre las acciones realizadas, así como con las respectivas propuestas de mejora.	NO CUMPLIDAS 4.4.3 y 4.4.4
		NUEVOS PLAZOS:		
		27 de abril de 2022 CUMPLIDA		
		31 de mayo de 2022 CUMPLIDA		
		29 de julio de 2022	NUEVAS ACTIVIDADES:	
		31 de agosto de 2022	4.4.1 Generar archivo de todos los trámites de naturalización en el sistema MADRE.	
		30 de marzo de 2022 Cumplida	4.4.2 Filtrar los posibles casos de trámites con duplicidad.	
			4.4.3 Determinar la duplicidad de trámites de naturalización.	
			4.4.4 Aplicar las acciones correctivas que correspondientes.	
			4.4.5 Girar directriz para evitar duplicidades de trámites. (Se remite copia.)	

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>4.2 Establecer los mecanismos de control y supervisión que resultan aplicables en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, de tal manera que le permitan a la Administración tener una garantía razonable, en la consecución de los objetivos del control interno; además de garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones; así como, cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico; para con ello, fortalecer el sistema de control interno institucional.</p>	<p>Jefatura de OYN y Administradora del sistema MADRE</p>	<p>30 de julio de 2020</p>	<p>4.2.1 Elaborar un instructivo o guía para la creación, utilización, modificación y borrado de códigos de estados en el sistema MADRE.</p>	<p>CUMPLIDA</p>
	<p>Administradora del sistema MADRE</p>	<p>30 de julio de 2020</p>	<p>4.2.2 Crear una bitácora de control de los estados del punto anterior.</p>	
	<p>Jefatura de OYN</p>	<p>15 de julio de 2020</p>	<p>4.2.3 Asignar los roles de usuarios (titular y suplente), para realizar modificaciones en el sistema.</p>	
	<p>Administradora Funcional del sistema MADRE</p>	<p>30 de octubre de 2020</p>	<p>4.2.4 Realizar revisiones periódicas cada tres meses de los códigos de usuarios en el sistema.</p>	

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>4.5 Realizar una revisión de todos los usuarios que tienen acceso al Sistema MADRE, con el propósito de que se inhabiliten los que, por sus funciones no les corresponde estar activos en dicho Sistema; así como, a los usuarios que ya no son funcionarios de esa Sección o de la Institución.</p>	<p>Profesional Asistente 1 de OYN</p> <p>Jefatura de OYN</p> <p>Profesional Asistente 1 de OYN</p> <p>NUEVAS RESPONSABLE: Administradora Funcional del Sistema MADRE</p> <p>Profesionales Ejecutor 3 de la DGRC</p>	<p>03 de junio de 2020 CUMPLIDA</p> <p>16 de junio de 2020</p> <p>15 de julio de 2020</p> <p>NUEVAS FECHAS: 13 de mayo de 2022</p> <p>31 de mayo de 2022</p> <p>Cada dos meses a partir del 15 de junio hasta diciembre de 2022</p>	<p>4.5.1 Solicitar a las unidades administrativas comuniquen los cambios de personal con acceso al sistema para su actualización.</p> <p>4.5.2 Gestionar la creación de los roles (titular y suplente) para establecer usuarios en el sistema MADRE.</p> <p>4.5.3 Dar seguimiento al punto anterior e informar a la DGRC.</p> <p>NUEVAS ACTIVIDADES: 4.5.1 Realizar recordatorio para actualizar los códigos de usuarios en el sistema MADRE. Se realiza seguimiento el día 09/06/22 por correo electrónico. La jefatura de esa sección indicó que: "...aun no se ha definido quien lo llevara, le estaré informando con todo gusto." Se designó a la señora Natalie Navarro Obando de la OMC, para que sea la Administradora Funcional del</p>	<p>CUMPLIDA</p>
---	--	--	--	-----------------

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

			<p>Sistema MADRE.</p> <p>4.5.2 Depurar el listado actual de códigos de usuarios en dicho sistema. Laura Tellez realizó el seguimiento sobre la depuración desde el pasado 23/08/2022 por correo electrónico. Natalie N. respondió el 14/10/2022 que se realiza la depuración de usuarios y que envía recordatorios.</p> <p>4.5.3 Realizar seguimiento a la actualización de códigos de usuarios. Al 19/10/2022 Natalie N. informó que se encuentra actualizado.</p>	
--	--	--	--	--

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>1. Metodología para la asignación de expedientes a los Oficiales Calificadores.</p> <p>“Esta Auditoría Interna en el ejercicio de sus competencias, respetuosamente se permite advertir a esa Dirección sobre la necesidad de que se establezca en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, los mecanismos de control y supervisión correspondientes, que le permitan a la Administración tener una garantía razonable, de que se le está dando un trato igualitario a todos los expedientes de solicitud de naturalización -independientemente del tipo de ley bajo la cual se solicita el trámite.”</p>	<p>1.1 Jefatura de Opciones y Naturalizaciones</p> <p>1.2 Equipo de Trabajo de la Dirección General</p> <p>Profesional Asistente 1, de la Sección de OYN</p>	<p>Noviembre de 2019 Cumplida</p> <p>28 de febrero de 2020 Cumplida</p> <p>15 de setiembre de 2021 Cumplida</p>	<p>1.1 Implementar plan piloto en el Área de Calificación de Expedientes para que se asignen en orden cronológico.</p> <p>1.2 Verificar el cumplimiento de la asignación de expedientes de acuerdo al punto anterior. Se verificó el cumplimiento de dicha asignación mediante visita realizada a esa Sección, el día 18 de mayo de 2021 y se completó el formulario de Supervisión n.º 50-2021 con la misma fecha, concluyendo que efectivamente se realiza la labor.</p> <p>4.1.1 Realizar actualización del instructivo correspondiente, para incluir la asignación de los expedientes a los Oficiales Calificadores. Mediante correo electrónico Lady Pérez de OYN indica lo siguiente: "...de acuerdo con la actualización del manual de procedimientos versión 4, fecha</p>	<p>CUMPLIDA</p>
--	--	---	---	-----------------

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

			<p>de rige 10/09/2021, Instructivo de Trabajo IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04, esta Sección estableció mecanismos de control que permitirán dar un trato igualitario a todos los expedientes, cumpliendo de conformidad con la recomendación 4.1.1 del Informe de seguimiento n.º SRICI-9-2021."</p>	
--	--	--	---	--

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

<p>AD-05-2019, Acción de mejora:</p> <p>“Esta Auditoría Interna en el ejercicio de sus competencias, respetuosamente se permite advertir a esa Dirección sobre la necesidad de que se establezca en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, los mecanismos de control y supervisión correspondientes, que le permitan a la Administración tener una garantía razonable, de que se le está dando un trato igualitario a todos los expedientes de solicitud de naturalización -independientemente del tipo de ley bajo la cual se solicita el trámite.”</p>	<p>Profesional Asistente 1, de la Sección de OYN</p>	<p>15 de setiembre de 2021</p> <p>CUMPLIDA</p>	<p>4.1.1 Realizar actualización del instructivo correspondiente, para incluir la asignación de los expedientes a los Oficiales Calificadores. Se realizó seguimiento el día 14/05/21 por correo elect. A Gustavo M.</p> <p>Mediante correo electrónico Lady Pérez de OYN indica lo siguiente: "...de acuerdo con la actualización del manual de procedimientos versión 4, fecha de rige 10/09/2021, Instructivo de Trabajo IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04, esta Sección estableció mecanismos de control que permitirán dar un trato igualitario a todos los expedientes, cumpliendo de conformidad con la recomendación 4.1.1 del Informe de seguimiento n.º SRICI-9-2021."</p>	<p>CUMPLIDA</p>
--	--	--	--	-----------------

2.4.2. Refiérase a la integración en Comisiones

No se integró ninguna comisión.

2.4.3. Refiérase a la participación de grupos de trabajo o de apoyo (si procede)

No hubo participaciones en grupos de trabajo o de apoyo.

2.4.4. Acción estratégica: (en caso de tener asignada alguna acción del PEI)

Plan Estratégico Institucional. PEI 2019-2024. v.02

EJE ESTRATÉGICO: SERVICIOS DE REGISTRACIÓN CIVIL E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS											
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la prestación de los servicios registrales, de naturalización e identificación a todos los ciudadanos, en especial de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de iniciativas que amplíen su cobertura y su accesibilidad.											
Lineas de acción	Indicador	Fórmula	Metas Anuales						Meta Periodo	Responsable	Plazo de Ejecución
			2019	2020	2021	2022	2023	2024			
LA 2.5 Mejora en el tiempo de resolución para trámites de naturalizaciones	2.5.1 Tiempo promedio desde que inició el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (datos en días hábiles)	(Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas)	140	135	130	125	120	115	115	Opciones y Naturalizaciones	2019-2024

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

PLAN DE ACCIÓN 2020

PEI 2019-2024							
MATRIZ PLAN DE ACCIÓN							
EJE ESTRATÉGICO: SERVICIOS DE REGISTRACIÓN CIVIL E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la prestación de los servicios registrales, de naturalización e identificación a todos los ciudadanos, en especial de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de iniciativas que amplíen su cobertura y su accesibilidad							
LÍNEA DE ACCIÓN: Mejorar el tiempo de resolución para trámites de naturalizaciones							
CÓDIGO: LA 2.5							
INDICADOR: 2.5.1 Tiempo promedio desde que inició el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (datos en días hábiles)							
FÓRMULA: (Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas)							
META ANUAL: 135 días hábiles							
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE: Opciones y Naturalizaciones							
JEFE/A: Germán Alberto Rojas Flores							
2020							
Objetivos específicos	Indicador	Fórmula	Meta	Actividades	Fechas		Recursos
					Inicio	Término	
1. Medir el tiempo de duración del trámite de naturalización desde la solicitud hasta que esté disponible la carta de naturalización.	1.1 Tiempo promedio para resolver el trámite de naturalización (Dato en días hábiles)	(Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas)	135 días hábiles	Dar seguimiento de los plazos cumplidos por medio de los informes mensuales que se presentan a la Dirección General del Registro Civil.	Enero	Diciembre	Disponer de todos los funcionarios de OYN y maximizar el uso de herramientas tecnológicas.

PLAN DE ACCION 2021

PEI 2019-2024							
MATRIZ PLAN DE ACCIÓN							
EJE ESTRATÉGICO: SERVICIOS DE REGISTRACIÓN CIVIL E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la prestación de los servicios registrales, de naturalización e identificación a todos los ciudadanos, en especial de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de iniciativas que amplíen su cobertura y su accesibilidad							
LÍNEA DE ACCIÓN: Mejorar el tiempo de resolución para trámites de naturalizaciones							
CÓDIGO: LA 2.5							
INDICADOR: 2.5.1 Tiempo promedio desde que inició el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (datos en días hábiles)							
FÓRMULA: (Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas)							
META ANUAL: 130 días hábiles							
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE: Opciones y Naturalizaciones							
JEFE/A: Germán Alberto Rojas Flores							
2021							
Objetivos específicos	Indicador	Fórmula	Meta	Actividades	Fechas		Recursos
					Inicio	Término	
1. Analizar el rendimiento de las áreas de Opciones y Naturalizaciones para la toma de decisiones, por medio de instrumentos de medición.	Tiempo promedio de rendimiento de las áreas de Opciones y Naturalizaciones.	(Cantidad de expedientes recibidos/Cantidad de expedientes procesados)*100	70 %	1.1 Crear un instrumento para realizar la medición correspondiente. 1.2 Cargar mensualmente los datos del instrumento de medición. 1.3 Dar seguimiento a los resultados del instrumento de medición.	ENE 2021	DIC 2021	1. Herramienta tecnológica (Excel). 2. Encargados de áreas. 3. Informes mensuales.

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

PLAN DE ACCIÓN 2022

PEI 2019-2024							
MATRIZ PLAN DE ACCIÓN							
EJE ESTRATÉGICO: SERVICIOS DE REGISTRACIÓN CIVIL E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la prestación de los servicios registrales, de naturalización e identificación a todos los ciudadanos, en especial de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de iniciativas que amplíen su cobertura y su accesibilidad							
LÍNEA DE ACCIÓN: Mejorar el tiempo de resolución para trámites de naturalizaciones.							
CÓDIGO: LA 2.5							
INDICADOR: 2.5.1 Tiempo promedio desde que inició el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (datos en días hábiles)							
FÓRMULA: (Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas)							
META ANUAL: 125 días hábiles							
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE: Opciones y Naturalizaciones							
JEFE/A: Betzi Melissa Diaz Bermúdez							
Objetivos específicos	2022						
	Indicador	Fórmula	Meta	Actividades	Fechas		Recursos
					Inicio	Término	
1. Fortalecer la gestión de labores que llevan las unidades de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, mediante	Porcentaje de actividades ejecutadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el	(Cantidad de actividades ejecutadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de	100% (N=5)	1. Evaluación, ajuste y mejora de la herramienta de Excel en donde se ingresan los informes de las unidades de OYN.	01/01/22	28/02/22	Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN
acciones de planificación, control y actividades de coordinación y seguimiento, a fin de disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación.	trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (5 actividades)	naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación /Total de actividades programadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación)*100		2. Inclusión de datos en la herramienta de Excel y elaboración de informe.	Primera quincena de cada mes		Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN
				3. Identificación de oportunidades de mejora de la gestión orientada al cumplimiento de la meta establecida.	Segunda quincena de cada mes		Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN
				4. Implementación de acciones administrativas preventivas y correctivas para el cumplimiento de la meta establecida	16/03/22	31/03/22	Humano y tecnológico de la Sección
					16/06/22	30/06/22	
					16/09/22	30/09/22	
	16/12/22	23/12/22					
5. Realimentación y capacitación con el personal de la Unidad Administrativa				22/02/22	26/02/22	Humano y tecnológico de la Sección	
				26/04/22	30/04/22		
				21/06/22	25/06/22		
				23/08/22	27/08/22		
				25/10/22	29/10/22		
				05/12/22	09/12/22		

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

Cabe señalar, que durante la gestión quedó listo el Plan de Acción 2023.

PLAN DE ACCIÓN 2023

PEI 2019-2024							
MATRIZ PLAN DE ACCIÓN							
EJE ESTRATÉGICO: SERVICIOS DE REGISTRACIÓN CIVIL E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer la prestación de los servicios registrales, de naturalización e identificación a todos los ciudadanos, en especial de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de iniciativas que amplíen su cobertura y su accesibilidad							
LÍNEA DE ACCIÓN: Mejorar el tiempo de resolución para trámites de naturalizaciones.							
CÓDIGO: LA 2.5							
INDICADOR: 2.5.1 Tiempo promedio desde que inició el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (datos en días hábiles)							
FÓRMULA: (Total de días hábiles desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación) / (Total de cartas de naturalización entregadas)							
META ANUAL: 120 días hábiles							
UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE: Opciones y Naturalizaciones							
JEFE/A: Betzi Melissa Díaz Bermúdez							
2023							
Objetivos específicos	Indicador	Fórmula	Meta	Actividades	Fechas		Recursos
					Inicio	Término	
1. Fortalecer la gestión de labores que llevan las unidades de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, mediante	Porcentaje de actividades ejecutadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el	(Cantidad de actividades ejecutadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de	100% (N=5)	1. Evaluación, ajuste y mejora de la herramienta de Excel en donde se ingresan los informes de las unidades de OYN.	01/01/23	15/01/23	Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

acciones de planificación, control y actividades de coordinación y seguimiento, a fin de disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación.	trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (5 actividades)	naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación /Total de actividades programadas para disminuir el tiempo promedio desde que inicia el trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación)*100	2. Inclusión de datos en la herramienta de Excel y elaboración de informe.	Primera quincena de cada mes	Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN	
			3. Identificación de oportunidades de mejora de la gestión orientada al cumplimiento de la meta establecida.	Segunda quincena de cada mes	Herramienta en Excel y Sistemas de la Sección de OYN	
			4. Implementación de acciones administrativas preventivas y correctivas para el cumplimiento de la meta establecida	15/02/23	28/02/23	Humano y tecnológico de la Sección
				15/05/23	30/05/23	
				15/08/23	30/08/23	
15/11/22	30/11/23					
5. Realimentación y capacitación con el personal de la Unidad Administrativa	01/02/23	28/02/23	Humano y tecnológico de la Sección			
	01/04/23	30/04/23				
	01/05/23	30/05/23				
	23/07/23	27/07/23				
	25/08/23	29/08/23				
	01/10/23	31/10/23				
01/11/23	01/11/23					

2.2.5. Otras actividades relacionadas o asignadas con el puesto

No se llevaron a cabo otras actividades relacionadas o asignadas al puesto.

2.5. Administración de Recursos Financieros (si los administra)

No se administraron recursos financieros.

2.6 Pendientes

- Continuar con la creación de manuales para la simplificación de trámites y procesos de atención a personas migrantes y refugiadas en Costa Rica (BID-DGME)

Informe Final de Gestión de Licda. Betzi Melissa Díaz Bermúdez

- Continuar en conjunto con el Departamento Civil, la firma del Convenio con Interpol a fin de que sea instalada en la Sección y se tenga acceso a la “Página Liviana” del expediente Criminal Único.
- Continuar en conjunto con el Departamento Civil, la firma del Convenio con la Imprenta Nacional, para la publicación del Edicto.
- La instalación de los cuatro escáneres que fueron aprobados en los Planes Operativos anuales 2021-2022 y la materialización del expediente digital en Filenet (ya el módulo está completo y aprobado).
- La readecuación del Indicador de Gestión, para que en lo sucesivo sea “tiempo promedio desde que se recibe el expediente hasta que se resuelve en primera instancia”.

2.7. Sugerencias que se aportan

- Se considera importante continuar con las capacitaciones en materia de naturalizaciones a las Sedes Regionales, de modo que se homologuen criterios y se trabaje de igual forma que en la Sede Central.
- Darle seguimiento a la remodelación de la Sección.
- Mantener la rotación de personal.
- Continuar con las mejoras realizadas y acciones que han permitido que esta Sección funcione de manera eficiente y eficaz.

3. OBSERVACIONES

Esta Sección durante mi gestión no ha recibido disposiciones particulares para su gestión por parte de la Contraloría General de la República, Auditoría Interna o de cualquier otro órgano de control externo.

4. ANEXOS

El Acta de Entrega de Inventario de activos asignados a la Sección de Opciones y Naturalizaciones (adjunto)