



14 de enero de 2010  
ORSR-59-2010

Licenciado  
Rodolfo Villalobos Orozco  
Coordinador  
Coordinación de Servicios Regionales

ASUNTO: Informe final de gestión

Estimado señor:

## I. PRESENTACIÓN

Conforme con lo solicitado por el Departamento de Recursos Humanos, mediante oficio RH-0017-2010 del 06 de enero de 2010, le remito el informe final de gestión con motivo de mi traslado a la Oficina Regional de Heredia según acuerdo del Tribunal Supremo de Elecciones tomado en Sesión Ordinaria número 004-2010, celebrada el doce de enero del 2010.

Fui nombrado en la Oficina Regional de San Ramón a partir del 16 de octubre del 2005, según acuerdo adoptado por el Tribunal Supremo de Elecciones en sesión Ordinaria número 92-2005 del 27 de septiembre de 2005. Dentro de las funciones y responsabilidades asignadas para el desempeño del puesto están las siguientes:

Dirigir, coordinar y supervisar las acciones a desarrollar en una oficina regional de gran dificultad por el alto volumen de operaciones que tramita y la cobertura total de los servicios que se brindan a los usuarios.

Coordinar las funciones y actividades requeridas con oficinas centrales y otras oficinas regionales.

Brindar apoyo a los colaboradores para la realización de cualquier trámite que se requiera tanto del proceso civil como electoral: solicitudes de cédula, T.I.M., actos jurídicos, inscripciones, opciones y naturalizaciones, etc.

Elaborar los informes de control diarios, mensuales, anuales y cualquier otro que soliciten los superiores.

Fiscalizar los contratos de arrendamiento y de servicios; visar las facturas respectivas antes de ser remitidas a la Contaduría para su correspondiente pago. Asimismo, vigilar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y tomar las acciones procedentes cuando se incumplan dichas condiciones.

---

### Oficina Regional de San Ramón

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica  
Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr



14 de enero de 2010  
ORSR-59-2010  
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco  
Página: 2

Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la oficina.

Participar en el estudio, elaboración e implementación de objetivos, programas y estrategias dentro de los límites de autoridad, responsabilidad, políticas y lineamientos establecidos por Coordinación de Servicios Regionales y autoridades superiores.

Elaborar y actualizar los manuales de procedimientos, de políticas y cualquier otro instrumento administrativo que sirva de apoyo para la gestión.

Custodiar los activos y documentos asignados a la oficina regional, para lo cual, se deben realizar inventarios periódicos y velar por el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.

Solicitar oportunamente los requerimientos de materiales y equipo para el cumplimiento normal de las funciones de la oficina regional.

Atender cualquier consulta de los usuarios de los servicios que se brindan.

Autorizar y firmar los documentos que se emitan como certificaciones, constancias, oficios, autenticación o confrontación de copias de documentos de identidad u otros requeridos para cualquier trámite que se presente en la oficina.

Coordinar el servicio de empadronamiento y cedulação a domicilio en la región.

Coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para cumplir con lo establecido en la Ley 8101 de Paternidad Responsable: notificaciones, actas de solicitud de prueba ADN, declaraciones, etc.

Recibir las denuncias por suplantaciones y asistir a los juicios respectivos.

Juramentar a los miembros de las Juntas Receptoras de Votos.

Coordinar la entrega y recolección de material electoral.

Coordinar y brindar la colaboración en la ejecución de las actividades que llevan a cabo los programas electorales con motivo de los procesos electorales (presidenciales, alcaldes y referéndum).

---

**Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica  
Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr



14 de enero de 2010

ORSR-59-2010

Lic. Rodolfo Villalobos Orozco

Página: 3

Recibir la correspondencia semanal que remite Coordinación de Servicios Regionales y coordinar su ejecución según corresponda.

Elaborar la correspondencia semanal con la documentación recibida y enviar los oficios a Coordinación de Servicios Regionales para los trámites respectivos.

Efectuar otras labores propias de su cargo.

## **I. RESULTADOS DE LA GESTIÓN**

### **2.1 Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad a su cargo.**

Se llevan a cabo las actividades que demandan tanto los procesos civiles como los electorales. Dentro del proceso civil la oficina brinda a los usuarios los trámites referidos a la emisión de la tarjeta de identidad de menores (T.I.M.), actos jurídicos, inscripciones, opciones y naturalizaciones, emisión de certificados de los hechos vitales (nacimientos, defunciones, matrimonios), trámites de la Ley 8101 de Paternidad Responsable, registro de nacimientos y defunciones en el Hospital Carlos Luis Valverde Vega de San Ramón de Alajuela. Dentro del proceso electoral se tramitan las solicitudes cedulares, entrega y traslado de cédulas, servicios a domicilio para los adultos mayores, discapacitados, centro penitenciario de San Ramón, hogares de ancianos, solicitudes de cuentas cedulares, entre otros.

### **Marco Legal:**

Dentro del principio de legalidad que regula a todo servidor público, nuestro desempeño se enmarca dentro de las disposiciones constitucionales, legales y al ordenamiento jurídico general. En ese contexto, el principal cuerpo normativo que regula nuestro quehacer diario es el siguiente:

- Constitución Política de la República de Costa Rica
- La Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil N° 3504.
- Código Electoral Ley N° 8765 publicado el 02 de septiembre de 2009.
- Ley General de la Administración Pública, número 6227 del 02 de mayo de 1978
- Ley General de la Administración Financiera
- Codigo de Familia, Ley N° 5476.
- Código Municipal, Ley Número 7794
- Código Civil, reformado por la Ley N° 7020 del 06 de enero de 1986
- Reglamentos y disposiciones generales del T.S.E.

---

#### **Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica

Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr



14 de enero de 2010  
ORSR-59-2010  
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco  
Página: 4

## **2.2 Cambios habidos en el entorno durante el periodo de mi gestión**

El principal impacto experimentado por la oficina, por lo cambios en el ordenamiento jurídico, proviene de la Ley sobre la Regulación del Referéndum publicada en el 2006 y que se ejecutó por primera vez el 07 de octubre del 2007 como un proceso consultivo en referencia al Tratado de Libre Comercio con la República Dominicana, Centroamericana – Estados Unidos. La oficina regional se constituyó en uno de los actores primordiales del proceso dentro de la comunidad, al interactuar directamente con cada uno de los programas ejecutados. Dentro de ellos, podemos citar el de Asesores Electorales, transmisión de datos, distribución y recolección de material electoral, guías electorales y acreditación de fiscales.

## **2.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno**

En este punto debo destacar que se logró un avance significativo en los siguientes criterios de evaluación contemplados dentro de la “Guía de Autoevaluación de control interno”:

### **Estructura organizativa:**

Producto de los cambios generados por la remodelación física de la oficina, implementación de nuevos servicios, rediseño de los sistemas administrativos de control y funcionales, conforme con lo indicado en el punto 2.4.4

### **Participación del personal en el control interno**

La redistribución funcional y la implementación sistematizada de la mayoría de las operaciones que se ejecutan en la oficina, conllevó necesariamente la participación de todos los funcionarios en el mejoramiento de los sistemas de control interno, según se indica en el punto 2.4.4.

### **Conciliación periódica de los registros**

Se mejoraron los sistemas de control para facilitar la conciliación eficaz y eficiente de las operaciones. La implementación de un sistema de trabajo ordenado y sistemático permitió cumplir con este cometido de manera que a la hora de formular los informes mensuales de trabajo se concilien con facilidad los resultados reales con los registros. Se corrigieron inconsistencias que se venían arrastrando como por ejemplo: el inventario cédulas físicas con respecto a los informes mensuales, anotación diaria de las operaciones, etc.

---

#### **Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica  
Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr



14 de enero de 2010  
ORSR-59-2010  
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco  
Página: 5

## **2.4 Principales logros alcanzados**

Fueron definidos dentro del plan estratégico de la oficina los siguientes aspectos:

### **2.4.1 Misión:**

Brindar a nuestros usuarios los servicios con eficiencia y seguridad.

### **2.4.2 Visión:**

En el 2012 la comunidad Ramonense encontrará una oficina regional del TSE:

-con una organización caracterizada por el alto rendimiento del personal enfocado hacia una estrategia de servicio –cliente como centro-.

-reconocida por los eficientes servicios de calidad con plena satisfacción de las necesidades de los usuarios.

-con personal capacitado, competente, motivado y orgulloso de trabajar para el TSE.

-con un apoyo tecnológico avanzado acordes con las demandas del entorno.

-coordinadora de los procesos electorales y consultivos regionales de acuerdo con las políticas y directrices del Superior.

-Con edificio propio al que la comunidad puede acudir con facilidad para solicitar los servicios que requiere del TSE.

### **2.4.3 Objetivo General:**

Lograr la satisfacción de los usuarios atendiendo la totalidad de sus gestiones con efectividad y prontitud.

### **2.4.4 Principales objetivos alcanzados**

La oficina ha experimentado un cambio significativo en su accionar provocado por los siguientes factores:

---

#### **Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica  
Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr



14 de enero de 2010  
ORSR-59-2010  
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco  
Página: 6

### **-Ampliación del local:**

Conforme con el acuerdo adoptado por el Tribunal en el artículo segundo de la Sesión Ordinaria número 29-2007, celebrada el 27 de marzo de 2007, se autorizó la adjudicación para alquilar el local contiguo, con el propósito de llevar a cabo la reestructuración física idónea y que permitiera igualmente la ampliación de los servicios como la Tarjeta de Identidad de Menores (T.I.M.).

### **-Reestructuración física de la oficina regional:**

Servicios General llevó a cabo la reestructuración física en marzo de 2009. Con la colaboración de la Oficina de Arquitectura fue diseñada una estructura moderna acorde con el funcionamiento del proceso electoral y civil. La nueva estructura incluye un nuevo módulo para la puesta en marcha del servicio de la tarjeta de identidad de menores, se diseñó un módulo adicional dentro del área civil para contar con tres (3) estaciones conectadas en línea al SINCE, con lo cual, se mejoró notablemente el servicio a los usuarios. Dentro del proceso electoral se dejó previsto un módulo adicional para solicitudes cedulares, un módulo para la entrega de cédulas y una oficina multifuncional. Esta última con proyección a la modernización del sistema de cédulas en cuanto a su impresión en la Sede, según como está visualizado dentro del proyecto de modernización institucional. El mezzanine contempla una sala de reuniones acondicionada adicionalmente para el programa de transmisión de datos. Un área para el archivo pasivo y el área de comedor para los funcionarios de la oficina. Asimismo, se acondicionaron los accesos y el servicio sanitario público en cumplimiento a las disposiciones sobre las personas con discapacidad.

Sin duda este proyecto marcó un cambio significativo en el accionar de nuestra oficina y que repercute positivamente en el servicio a nuestros usuarios y el clima laboral.

### **-Implementación de estrategia de servicio al cliente.**

Fue elaborada la "Guía de Servicio al cliente", la cual, sirve como un instrumento orientador de la forma en que se debe atender al público, lo cual, modificó la "cultura de servicio" por parte de los funcionarios de la oficina. Se reforzaron los conceptos de trabajo en equipo, comunicación, colaboración y otros, mediante reuniones y talleres de trabajo. Coordinación de Servicios Regionales extendió su aplicación al resto de las oficinas regionales mediante la política CSR-POL-071 del 18 de septiembre de 2006.

---

#### **Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica  
Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr



14 de enero de 2010  
ORSR-59-2010  
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco  
Página: 7

### **-Implementación de la Tarjeta de Identidad de Menores (T.I.M.):**

A partir del 01 de abril de 2009 se inició la emisión de la tarjeta de identidad de menores, lo cual, atrajo una parte importante de la población civil a la que no se le estaba brindando este servicio. Comprende tanto a la población adolescente del Cantón de San Ramón como a los de Palmares, Naranjo y Alfaro Ruiz.

Este servicio fue inaugurado oficialmente el 21 de agosto del 2009 por el Magistrado Max Alberto Esquivel Faerron y la Magistrado Zetty Bou Valverde.

### **-Reorganización administrativa**

Fue implementado un nuevo sistema de trabajo en cuanto al manejo documental, tanto para su envío como para el recibo. Se dotó de la estantería apropiada y se implementó un sistema de archivo documental más ordenado. Asimismo, se realizó una distribución funcional según las demandas de control interno de las operaciones que se realizan en la oficina regional, tales como: certificaciones, negativos fotográficos, cédulas, ejecutorias, entre otros. Estas operaciones fueron sistematizadas con el propósito de mejorar su control y a la vez, brindar al usuario un servicio más eficiente. Las funciones fueron distribuidas entre los funcionarios bajo el modelo de trabajo polifuncional propio de nuestras oficinas regionales. A la fecha, el modelo, pese a la rotación de personal, se mantiene operando con éxito.

### **-Dotación de mobiliario y equipo**

La oficina carecía del mobiliario apropiado para el cumplimiento de sus actividades. La única sala de espera del público contaba únicamente con tres (3) bancas de madera en mal estado y en el área de atención al público se ubicaba únicamente un mostrador. El personal administrativo disponía de mobiliario en mal estado que dificultaba el quehacer diario. Dichas condiciones provocaban un ambiente de trabajo desagradable inmerecido por parte de un grupo de funcionarios que laboran con mucho esfuerzo y dedicación para cumplir con las responsabilidades asignadas. Paulatinamente se fue dotando a las áreas con el mobiliario y equipo apropiado hasta culminar con una reestructuración física moderna ajustada a las necesidades internas y externas.

### **-Rotulación externa e interna**

Fue instalado un nuevo rótulo exterior con mayores dimensiones que permite una mejor identificación del Edificio, principalmente para beneficio de nuestros visitantes en general. Asimismo, a lo interno se colocaron rótulos aéreos provisionales con

---

#### **Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica  
Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr



14 de enero de 2010

ORSR-59-2010

Lic. Rodolfo Villalobos Orozco

Página: 8

identificación de los servicios que se brindan en las diferentes áreas para que el público se oriente con mayor facilidad de acuerdo al servicio que necesita.

#### **2.4.5 Proyectos pendientes de concluir**

No obstante los logros alcanzados considero importante que deben concluirse los siguientes proyectos:

##### **-Edificio propio.**

El 04 de enero de 2010 esta oficina cumplió cincuenta años de existencia. Fue creada el 04 de enero de 1960 según acuerdo adoptado por el Tribunal en la sesión número 23.

Lo anterior, aunado al crecimiento experimentado en el volumen de sus operaciones y bajo una política sana de disminución de costos de operación de la administración pública, justifica el que esta oficina cincuentenaria cuente con un edificio propio. En ese sentido sugiero iniciar las gestiones ante la Municipalidad para que se done de un terreno en el sector central del Cantón con miras a que pueda contar con edificio propio en un mediano plazo.

##### **-Recurso Humano adicional**

Por el crecimiento experimentado en las operaciones de la oficina regional durante el último quinquenio, superior al 100% de los trámites, considero justificable el que se dote al menos de una plaza adicional. Ello se ha incluido en los POAS anuales.

##### **-Seguridad de la oficina**

En el 2009 fue instalada una nueva alarma. Sin embargo, la oficina esta expuesta a un alto riesgo dado que no cuenta con vigilancia. Recomendando que para garantizar una mejor custodia de los activos institucionales asignados a la oficina se deben contratar los servicios de vigilancia las 24 horas. Este requerimiento se ha venido incluyendo en los POAS anuales anteriores.

#### **2.5 Administración de los recursos financieros**

Dado que en esta oficina no se administran recursos financieros no realizo ninguna referencia sobre este aspecto.

---

##### **Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica

Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr





14 de enero de 2010  
ORSR-59-2010  
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco  
Página: 9

## **2.6 Sugerencias**

Recomiendo continuar con los sistemas de control interno implementados, los sistemas de trabajo puestos en práctica con resultados positivos, e introducir las mejoras que refuercen dichas acciones. Por otra parte, sugiero la implementación de los proyectos indicados en el apartado 2.4.5, con lo cual, se garantizará un mejor funcionamiento de esta sede regional.

## **3 Observaciones Finales**

En cuanto a las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República o algún otro órgano de control externo (por ejemplo: Procuraduría de la Ética Pública), debo indicar de que en apego a las directrices internas giradas a través del T.S.E. Dirección General, Dirección Ejecutiva, Recursos Humanos, Contraloría Electoral, Coordinación de Servicios Regionales) se han venido cumpliendo a cabalidad sin que existan a la fecha acciones concretas pendientes y que eventualmente pudieran afectar a futuro el desempeño de esta oficina regional.

Atentamente,

Lic. Alcides Chavarría Vargas  
Jefe

ACHV

C: Lic. Ricardo Carias Mora, Jefe del Departamento de Recursos Humanos  
Licda. Patricia Chacón Jiménez, Jefa del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones

---

### **Oficina Regional de San Ramón**

300 mts. Norte, 300 mts. Oeste y 50 mts. Sur de la Iglesia Católica, San Ramón, Alajuela, Costa Rica  
Teléfono: 2445-5541 ★ Fax:2445-0455 ★ E-mail: orsanramon@tse.go.cr