



06 de marzo de 2010
ORSR-264-2010

Licenciado
Rodolfo Villalobos Orozco
Coordinador
Coordinación de Servicios Regionales

ASUNTO: Informe final de gestión

Estimado señor:

En cumplimiento a lo que establece la Ley de Control Interno, presento Informe Final de Gestión en razón del ascenso al puesto de Profesional de Gestión en la Oficina Regional de San Ramón que dicto el Tribunal Supremo de Elecciones en la sesión Ordinaria número 019-2010, artículo 3°, inciso I, celebrada el veinticinco de febrero del 2010.

En razón de lo anterior, me traslado de la Oficina Regional en Atenas, en la que fui nombrada desde el 16 de setiembre del 2003 en el puesto de Profesional de Apoyo hasta el 28 de febrero del 2010, según acuerdo del Tribunal Supremo de Elecciones en sesión Ordinaria número 91-2003 del 09 de setiembre de 2003, razón por la cual rindo el presente informe en cumplimiento de la cita ley de acuerdo con las funciones y responsabilidades fijadas para el ejercicio del puesto:

1)- Coordinar, supervisar y dirigir, los procedimientos tanto de oficina como administrativos, en una oficina regional 1.

2)- Compartir la atención al público junto con el colaborador para la realización de cualquier trámite que se requiera tanto en el materia civil como materia electoral: Solicitudes de Cédula, Actos Jurídicos, Inscripciones, Opciones y Naturalizaciones, etc

3- Coordinar las funciones y actividades relacionadas con oficinas centrales y otras oficinas regionales.

4)- Mantener una relación representativa e informativa con las Oficinas representadas de otras Instituciones Públicas, Bancarias y Municipal, en el cantón.

5)- Dar cumplimiento a lo establecido en el sistema de Control Interno en la Oficina.

6)- Confeccionar y mantener al día los informes, diarios, mensuales, anuales y cualquier otro que soliciten los superiores.

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



06 de marzo de 2010

ORSR-000-2010

Lic. Rodolfo Villalobos Orozco

Página: 2

7)- Órgano Fiscalizador de los contratos de arrendamiento y de servicios que se contratan para la Oficina; visando las facturas respectivas antes de ser remitidas a la Contaduría para su correspondiente pago. Asimismo, dar fe del cumplimiento de las obligaciones contractuales así como tomar las acciones procedentes cuando se incumpla con los contratos.

8)- Asistir a las capacitaciones convocadas por el Superior.

9)- Asistir y participar a la convocatoria de Coordinación de Servicios Regionales o autoridades superiores, para la elaboración de programas nuevos o reformas a la legislación vigente.

10)- Elaborar y mantener actualizados los manuales de procedimientos, de políticas y cualquier otro instrumento administrativo que sirva de apoyo para la gestión de Administración y buen Servicio al Cliente.

11)- Dar protección a los activos e instrumentos dotados a la oficina regional, tanto en la seguridad como en su conservación.

12)- Hacer la requisiciones de materiales y equipo para el excelente desarrollo de las funciones de la oficina regional.

13)- Emitir y firmar certificados y constancias de hechos vitales,

14)-Confeccionar oficios, autenticar o certificar las copias de documentos de identidad u otros requeridos para dar trámite o rehabilitar tramites en oficinas centrales.

15)- Programar el servicio cedula a domicilio en la región, así como, todas las acciones necesarias para el cumplimiento de lo establecido en la Ley 8101 de Paternidad Responsable: tales como notificaciones, actas de solicitud de prueba ADN, declaraciones a la madre o al presunto padre, por cambio de dirección, etc.

16)- Apoyar a los funcionarios de la Fiscalía y O.I.J. en los asuntos de competencia del Registro Civil, así como recibir denuncias a los interesados por suplantaciones y asistir a los juicios respectivos.

17)- Coordinar la realización 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



06 de marzo de 2010

ORSR-000-2010

Lic. Rodolfo Villalobos Orozco

Página: 3

18)- Asesorar a los miembros de las Fuerza Pública, dirigentes de los partidos políticos, Delegados Ad-honorem y público en general, sobre el proceso electoral que se desarrolle.

19)- Capacitar y Juramentar a los miembros de la Junta Cantonal.

20)- Encontrar junto con la Junta Cantonal solución a los problemas que presentan los Centros de Votación y otros en el desarrollo de los procesos electorales.

21)- Seleccionar, convocar, capacitar y juramentar a los Auxiliares Electorales.

22)- Recibir las nóminas, instalar, capacitar y juramentar a los miembros Juntas Receptoras de Votos

23)- Juramentar a los miembro del Cuerpo Nacional de Delegados

24)- Coordinar el recibo, organizar la entrega y la recolección de material electoral, así como la devolución post-electoral a un centro de acopio.

25)- Entregar informes del proceso electoral.

26)- Evaluar las bitácoras de los Auxiliares Electorales, y confrontar las listas de nombres, No. de cédula y No. de cuentas clientes para el respectivo pago.

27)- Confeccionar los oficios de la correspondencia semanal con la documentación recibida y enviarlos a Coordinación de Servicios Regionales para darle el tramite correspondiente.

28)- Recibir la correspondencia semanal que por medio de la Coordinación de Servicios Regionales, que envían de Oficinas Centrales.

29)- Efectuar otras labores propias de su cargo.

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



06 de marzo de 2010
ORSR-000-2010
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco
Página: 4

LA GESTIÓN

El servicio que se brinda al Administrado es :

A)- Materia Civil:

- Inscripciones
- Certificar hechos vitales
- Actos Jurídicos
- Opciones y Naturalizaciones
- Aplicación de la Ley 8101 de Paternidad Responsable
- Declaraciones de nacimientos y defunciones.

B)- Materia Electoral:

- Solicitudes de cedula, primera vez, duplicados y traslados electorales.
- Entrega de cédulas y descargas del sistema
- Solicitud y traslado de cédulas a otras Oficinas Regionales
- Servicio a domicilio para adultos mayores, discapacitados, Hogar de Ancianos,
- Solicitudes de cuentas cedulares
- Lectura de CD
- Confección de caratulas para PV
- Quemar CD e impresión de nómina, confrontar expedientes.

Marco Legal:

Todo servicio público esta enmarcado en un contexto legal, el que nos ocupa, está formado por el siguiente cuerpo normativo:

- 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 del Estado Civil.
- Ley General de la Administración Pública, número 6227 del 02 de mayo de 1978
- Ley General de lo Contencioso Administrativo, reformada en 2008
- 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

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



06 de marzo de 2010

ORSR-000-2010

Lic. Rodolfo Villalobos Orozco

Página: 5

- Reglamentos y disposiciones generales del T.S.E.
- Jurisprudencia emitida por la Sala Cuarta.
- Jurisprudencia emitida por el Tribunal Supremo de Elecciones.

Mi gestión en sinopsis y los cambios

Proveniente de una Sede Regional que ocupa el primer lugar en producción, significativo un impacto muy marcado al recibir una Oficina con muy poca afluencia de público. Por tal motivo me fije algunas metas, las cuales considero que logre en el transcurso del tiempo que tuve a cargo la Sede Regional en Atenas, entre ellos resalto:

- Desarrollar una propaganda de servicios, entre los Centros de Educación, los Directores siempre me apoyaron con los mensajes publicitarios mediante “ comunicados al hogar “, esto facilitó la publicidad sin recursos económicos.
- Los Curas Párrocos también comunicaron por medio de la Hoja de misa y en la pizarra de avisos, en la Iglesia.
- La Cooperativa de Transportes dio su apoyo a la Oficina prestando la pizarra de avisos, por donde transitaba la mayoría del pueblo.
- Atención personalizada, gracias a la poca afluencia era posible tener presente el desarrollo de los procedimientos de los Usuarios en general, por lo que su atención se personalizaba y resultaba gratificante el resultado ya que el gran beneficiado siempre fue el Administrado.
- Gracias a estas gestiones a pesar de que Atenas es conocida como un “ Hotel ” se vio incrementado el volumen de trabajo pues la voz corrió y nos visitaban Administrados que no eran vecinos del cantón, tales como Turrucares, La Garita, Jaco, y Agentes Vendedores.

Además la Oficina recibió dos reconocimientos:

- Primer lugar a la mejor foto, dado por el Comité de Cultura del T. S. E.
- Primer lugar al mejor servicio, dado por los usuarios ante la Contraloría de Servicios.

Se participó activamente en el Referéndum, así como en las Elecciones Nacionales del 2010, logrando tener la Oficina como centro de operaciones de estos procesos que siempre considere que era lo correcto, pues si el TSE paga edificio, servicios y personal porque debe de ir una persona de Oficinas Centrales a realizar esos trámites y en otro edificio, que no sea el propio, fue lo que me propuse viviendo la experiencia de las Elecciones Nacionales del 2006.

-Además tuve una participación muy activa en las reuniones de Jefes, confección del Manual de Procedimientos de Oficinas Regional fuera de línea y el Manual de Puestos de Oficinas Regional.

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



06 de marzo de 2010
ORSR-000-2010
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco
Página: 6

-Brindar servicio a domicilio, y notificación Ley 8101, a pesar de no contar con vehículo.

Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

Su impacto fue notorio en la evaluación de Autoevaluación del Control Interno

Organigrama de la Oficina:



Participación del personal en el control interno

Los informes diarios y el control sobre los activos permiten que el personal participe en el Control Interno.

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



06 de marzo de 2010
ORSR-000-2010
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco
Página: 7

Conciliación periódica de los registros

Los informes diarios y cruzados, además de la preparación y constante información al Auxiliar de la Oficina, permite confrontar periódicamente los controles internos.

Principales logros :

Considero haber logrado las propuestas del plan estratégico de la oficina :

_Misión:

Brindar una atención personalizada

_Visión:

- Dar información de los servicios a todas las comunidades del cantón.
- Crecer en la prestación de servicios.

Objetivo General:

Ver Administrados satisfechos y funcionarios con la complacencia del deber cumplido.

Principales objetivos alcanzados

- Aumentar la prestación de servicios a más usuarios.
- Conectar en línea el Civil.
- Conectar el correo electrónico.
- Contratación del Servicio de limpieza.
- La Oficina sea el centro de operaciones en los procesos electorales.
- Ampliar el Servicio a Domicilio

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



06 de marzo de 2010
ORSR-000-2010
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco
Página: 8

Implementación de estrategia de servicio al cliente.

Con el curso de Guía de Servicio al cliente se lograr consolidar el concepto de que el tiempo es del usuario. Además se aplica la política CSR-POL-071 del 18 de septiembre de 2006.

Reorganización administrativa

Se realizaron los cambios necesarios para el aumento de solicitud de servicios, tanto en el Archivo, como en el envío semanal a la Coordinación de Servicios Regionales. También se realizaron cambios en el control interno tanto de trámites para los informes como en los Activos.

Dotación de mobiliario y equipo

Se cambio todo el equipo cómputo, así como el mobiliario de la oficina como el de uso de los Administrados, así que de una butaca se logra dejar cuatro en perfecto estado y el personal cuenta con sillas ergonómicas en buen estado, lo que ayuda a un ambiente labora de calidad.

La rotulación

Se logra confeccionar un rotulo exterior más de un metro de ancho por uno de alto, con colores fuertes y llamativos que identifican la Oficinal. Asimismo, a lo interno se colocaron rótulos **provisionales** con 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, preparados en la Oficina, ya que no se logro que Comunicación confeccionara los rótulos

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



06 de marzo de 2010

ORSR-000-2010

Lic. Rodolfo Villalobos Orozco

Página: 9

Proyectos pendientes de concluir

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

a-Edificio propio: lo intente con el Alcalde, Lic. Wilberth Aguilar G, fue imposible lograr un terreno para la construcción del Edificio.

Recurso Humano adicional

Probablemente se tenga que esperar a la instalación del TIM, debido al poco movimiento de la Oficina.

Seguridad de la oficina

Queda pendiente por falta de presupuesto. Este requerimiento se ha venido incluyendo en los POAS anuales anteriores.

Sugerencias

- Debe mantenerse el Servicio a Domicilio, pues es un cantón con un alto grado de Discapacidad, se debe contratar personal con licencia de moto, para cubrir los traslados.
- Se debe de seguir participando en los procesos electorales, al 100 %.
- Se debe de pensar en un Edificio más grande para un futuro.

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.

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



06 de marzo de 2010
ORSR-000-2010
Lic. Rodolfo Villalobos Orozco
Página: 10

Atentamente,

Licda. Carmen Nuria Campos Jara
Jefe

CNCJ

C:

Lic. Ricardo Carias Mora, Jefe del Departamento de Recursos Humanos
Licda. Patricia Chacón Jiménez, Departamento de Informática y Comunicación

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