



**INFORME FINAL DE GESTION**  
Licda. Carmen Nuria Campos Jara

**INFORME FINAL DE GESTION**

En cumplimiento de lo que establece la Ley de Control Interno, en su artículo No. 12, inciso e) : “ Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano respectivo a su sucesor ...” de igual forma la Circular No. STSE-0083-2009 emitida por Superior en sesión No. 120-2009, y las Directrices que deben Observar los Funcionarios Obligados a presentar el Informe Final de su Gestión, emitida por la Contraloría General de la República, procedo con el informe que me corresponde visto el traslado interino que dicto el Superior en sesión No. 066-2012 del 07 de agosto del 2012 en el puesto de Profesional en Gestión 1 en la Sede Regional en Heredia, a partir del 01 de setiembre del 2012 , a continuación le informo:

El Superior me nombro en el puesto de Profesional de Gestión 1, en la Oficina Regional de San Ramón el 25 de febrero del 2010, en sesión ordinaria No.- 019-2010, artículo 3, inciso 1; a partir del 01 de marzo del 2010. Entre otras cosas, cumplí con las indicaciones del manual, de tal forma que detallo mis funciones:

- 1)- Coordinar, supervisar y dirigir, los procedimientos de oficina, así como los Administrativos.
- 2)- Compartir lapsos en la atención al público junto con los colaboradores para la realización de trámites en el materia civil como en materia electoral, esto en razón de que se contaba únicamente con cuatro sub-alternos, los cuales además de labores de la Oficina se atendía el Servicio a Domicilio en 4 cantones; en procedimiento de Paternidad Responsable, solicitud y entrega de cédula, incluyo las funciones de la Registradora Auxiliar.

---

**Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

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

4)- Mantener una relación representativa e informativa con las Oficinas Pública y Privadas de los cantones que se cubren.

.

5)- Dar seguimiento a lo establecido en el sistema de Control Interno.

6)- Confeccionar y mantener al día los informes, diarios, mensuales, anuales y Otro informe solicitado los superiores.

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.

8)- Asistir a las capacitaciones convocadas por el Superior y compartir posterior, el aprendizaje con los compañeros de la Sede Regional.

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 otros instrumentos administrativos que brinde el 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

---

### Oficina Regional de Heredia

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



**INFORME FINAL DE GESTION**  
Licda. Carmen Nuria Campos Jara

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 de extranjeros y 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.
- 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 los funcionarios enviados de Oficinas Centrales, para una colaboración Institucional.
- 18) Comunicar a Actos Jurídicos, las posibles dobles inscripciones.
- 19) Comunicar la posible bigamia, para iniciar el trámite correspondiente.
  
- 20)- Evacuar consultas electorales a los representantes de diversas fuerzas políticas.
- 21)- Coordinar el recibo, organizar la entrega y la recolección de material electoral, así como la devolución al encargado de la recolección.
  
- 22)- Realizar el plan de vacaciones de la Oficina.

---

**Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION Licda. Carmen Nuria Campos Jara

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

24)- Evacuar consultas de

los usuarios que no quedan satisfechos con la información que les brindaron.

25)- Preparar el personal de ingreso nuevo, capacitándolo para la atención al público y conocimientos en general de la Institución.

26)- Planear y autorizar algún cambio por motivos de fuerza mayor, en las vacaciones de los funcionarios a cargo.

27)- Movilizar los funcionarios para cubrir incapacidades y permisos.

28)- Supervisar que los funcionarios estén listos para la atención al público a las ocho horas, con sus equipos encendidos.

29)- Supervisar que los trabajos que se realizan en la Oficina por personal de Oficinas Centrales o contratados con particulares, se desarrollen de la mejor manera.

## LA GESTIÓN

---

### Oficina Regional de Heredia

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION Licda. Carmen Nuria Campos Jara

El servicio que se brinda al Administrado es :

### A)- Departamento Civil:

- I. Inscripciones: declaraciones de nacimientos, mayor de 10 años, ocurridos en el hogar, en el extranjero y en el Hospital.
  
- II. Declaraciones de defunciones ocurridas en el hogar, en el Hospital y recepción de declaraciones recibidas por médicos y fuerza pública.
  - I. Certificar hechos vitales:
    - Entrega de certificados emitidos de forma inmediata.
    - Solicitudes de certificados a Oficinas Centrales
    - Solicitudes y entrega de certificados por internet.
  
  - II. Actos Jurídicos:
    - recursos, reconocimientos recepción de ejecutorias,
    - solicitudes de cancelación por posible doble inscripción, y rectificaciones
    - Opciones y Naturalizaciones: recepción de solicitud de naturalización, notificaciones y rehabilitaciones, y explicación de seguimiento de expedientes
    - Aplicación de la Ley 8101 de Paternidad Responsable: solicitud, notificaciones y estudio de seguimiento.
    - Recepción de declaraciones de matrimonio civil, católicos y matrimonios en el extranjeros

### B)- Tarjeta de Identidad de menor:

---

#### Oficina Regional de Heredia

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



**INFORME FINAL DE GESTION**  
Licda. Carmen Nuria Campos Jara

Confeción y emisión de Tarjeta de Identidad de Menor.

**C)- Departamento Electoral:**

- I. Solicitudes de cedula, primera vez, duplicados y traslados electorales.
- II. Entrega de cédulas y descargas del sistema
- III. Solicitud y traslado de cédulas a otras Oficinas Regionales
- IV. Servicio a domicilio para adultos mayores, discapacitados, Hogar de Ancianos y Cárcel.
- V. Solicitudes de cuentas cedulares.
- VI. Lectura de CD, actualizaciones del Padrón Electoral
- VII. Confeción de caratulas para PV
- VIII. Solicitudes de fotografías digitales y físicas.
- IX. Devolución de cédulas mal confeccionadas
- X. Devolución de cédulas entregadas por Instituciones Públicas, olvidadas por los interesados.

**Marco Legal:**

Todo servicio público está 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

---

**Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- ✓ Ley General de la Administración Financiera
- ✓ Código 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.
- ✓ Jurisprudencia emitida por la Sala Cuarta.
- ✓ Jurisprudencia emitida por el Tribunal Supremo de Elecciones.
- ✓ Ley de Control Interno.
- ✓ Ley de Opciones y Naturalizaciones
- ✓ Ley de Tarjeta de Identidad de Menor
- ✓ Reglamento de Órgano Fiscalizador
- ✓ Acuerdo firmado entre el Tribunal Supremo de Elecciones y Ministerio de Educación Pública. (emisión de constancias)
- ✓ Control de calidad, ISO.
- ✓ Ley de Paternidad Responsable.
- ✓ Código de la Niñez y adolescencia
- ✓ Reglamento Autónomo de Servicio
- ✓

### **Mi gestión en sinopsis y los cambios**

Al recibir la Sede Regional en San Ramón, el primer impacto que percibí fue la insuficiente cantidad de personal, si bien es cierto ya se había iniciado una gestión para solicitar un funcionario a la Dirección Ejecutiva del Tribunal Supremo de Elecciones, luche por que este trámite se aumentara a dos. (2) funcionarios. Problemas económicos presupuestarios entre el 2010 y 2011, colapsaron el trámite, aun así, logre un funcionario:

1)- A esta plaza nueva que rige a partir de abril del 2011, le debemos sumar que el funcionario Eduardo Campos Chacón, se acogió a su pensión, el funcionario Diego Armando Álvarez Jiménez, fue cesado de su funciones y solicite el nombramiento de otra plaza que estaba interina, por tal motivo quede con 3 funcionarios de la 4 asignados a esa Sede Regional, eran nuevos; los que capacite y dieron gran resultando, tanto que posterior a esto, la única funcionaria que quedo del personal antiguo, le practicaron una operación quirúrgica, que le

---

#### **Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION Licda. Carmen Nuria Campos Jara

fue inesperadamente mal, por lo que estuvo incapacitada por varios meses, plaza que también fue sustituida, y este equipo nuevo respondió al 100 por ciento, incluso para esa misma época, fui incapacitada por (8) ocho días y condujeron con gran acierto la Sede Regional.

2)- También los capacite con charlas de servicio al cliente, pues en especial se dio, un funcionario que, por su tono de voz; parecía grosero, lo que se logro cambiar.

3)- Con el fin de reacomodar la Oficina y ocupar un cubículo que se encontraba desocupado, tramite ante Soporte Técnico, conectar los equipos en red, una vez que esto se logro, reacomode los tramites en sectores de acuerdo a la materia y cantidad en que se recibían, con el fin de que los Administrados no hicieran fila por mucho tiempo.

4)- Hacer conciencia en el Hospital, que las funciones de la Registrador Auxiliar, eran competencia de éste y no del Registro Civil, pues en algunas ausencias de nuestra Registradora Auxiliar, parecía que no quería sustituirla.

5)- Instar al equipo de trabajo para cubrir las Asambleas de los cantones que cubre esta Sede Regional.

6)- Tramitar con el Director del Hospital Dr. Carlos Luis Valverde Vega, una segunda cirugía a la funcionaria Silvia Elena Zamora Corrales, en razón de que se le opero del Tunel Carpal, quedando con dificultades para mover los dedos de la mano operada, le dieron de alta. Fruto de este trámite fue operada por segunda vez y quedo con movimientos normales, incorporándose a laborar de forma normal.

7)- Tramitar con el dueño del local, un repello a tres manos en toda la pared del costado norte del edificio, por filtraciones de agua. Problema que finalizo una vez que se realizo el trabajo.

8)- Diseñar una programa de automatización de tramites de solicitudes de certificados a Oficinas Centrales y negativos. El cual fue desarrollado por el funcionario Heriberto Delgado Madrigal, dando buenos resultados. No se logro

---

### Oficina Regional de Heredia

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION Licda. Carmen Nuria Campos Jara

finalizar la automatización de informes, por que el funcionario se traslado a Oficinas Centrales.

9)- Iniciar el trámite de formalización documental, el cual deje en la etapa de peso y medida. Ya estaba seleccionado los documentos que se trasladarían a Sede Central.

10)- Traslado de las Ejecutorias de Sentencias que no fueron retiradas por los interesados de casi (5) cinco años.

11)- Instalación de alarma contra humo.

12)- Motivar al Personal con ISO-9001

### **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:**

JEFATURA

1 ASISTENTE FUNCIONAL 3

1 ASISTENTE FUNCIONAL 2

2 ASISTENTES ADMINISTRATIVOS 2

1 CONSERJE

---

#### **Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

### **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.

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

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

### **Principales logros :**

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

#### **\_Misión:**

Preparar a los Funcionarios, para que brinden una excelente atención al público.

#### **\_Visión:**

Prestar de servicios ágiles y eficientes.

### **Objetivo General:**

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

### **Principales objetivo**

---

#### **Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Prepara un equipo de trabajo, en un 90% nuevo, para atender de forma excelente a los Administrados.
- Reparar el edificio, pues la humedad estaba creciendo.
- Iniciar con programas computarizados y automatizados.
- Reacomodar la Oficina, para evitar largas filas.
- Mantener y aumentar el Servicio a Domicilio.

### **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 setiembre del 2006.

### **Reorganización administrativa**

Como lo he venido mencionando la reubicación y ordenamiento de los servicios, separando la central telefónica, entrega de cédulas, certificados enviados de Sede Central, negativos, de la impresión de certificados. Redujo las grandes filas, pero la mayor reducción se logra, cuando se separa en ventanillas la emisión de certificados de la recepción de Actos Jurídicos. 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 parte del equipo cómputo, así como el mobiliario de la oficina, como el de los Administrados aumentando en más de 10 butacas. Se cambian las sillas ergonómicas de todo el personal, lo que ayuda a un ambiente labora de calidad.

---

#### **Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



## INFORME FINAL DE GESTION

Licda. Carmen Nuria Campos Jara

### **La rotulación**

A lo interno de la Oficina se reacomodaron los rótulos existentes 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.

### **Proyectos pendientes de concluir**

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

#### **Edificio propio:**

- Se debe implementar la construcción de Sedes Regionales, pues es demasiado el dinero que se invierte en esta pago.

#### **Recurso Humano adicional:**

- Considero, que es una Oficina que requiere, más personal.

#### **Seguridad de la oficina:**

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

### **Sugerencias**

---

#### **Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr



**INFORME FINAL DE GESTION**  
Licda. Carmen Nuria Campos Jara

- Lo que más urge es Personal,
  - Ahorro Institucional, con la construcción de un Edificio.
  - El Guarda de Seguridad, también es muy necesario pues ayuda mucho a informar, mantener el orden.
- 

---

**Oficina Regional de Heredia**

De la Estación del Tren, 100 metros al Sur y 50 al Este, Heredia Centro, Costa Rica

Teléfono: 2262-6868 ★ Fax 2560-2307 ★ E-mail: orheredia@tse.go.cr