



INFORME FINAL DE GESTIÓN

**LICDA. DIANA RODRIGUEZ BARRANTES
OFICINA REGIONAL UPALA**

OCTUBRE 2014

CONTENIDOS

| | | |
|---------|---|----|
| 1. | PRESENTACIÓN | 3 |
| 2. | RESULTADOS DE LA GESTIÓN | 4 |
| 2.1 | Referencia sobre la labor sustantiva de la Regional Upala | 4 |
| 2.1.1 | descripción de la unidad | 6 |
| 2.1.1.1 | Misión | 6 |
| 2.1.1.2 | Visión | 7 |
| 2.1.1.3 | Objetivo General | 7 |
| 2.1.1.4 | Objetivos Específicos | 7 |
| 2.1.1.5 | Valores Institucionales | 7 |
| 2.1.1.6 | Marco Jurídico | 8 |
| 2.1.1.7 | Estructura Interna | 10 |
| 2.1.1.8 | Estructura Organizacional | 11 |
| 2.1.2 | Descripción del cargo de jefatura | 11 |
| 2.1.2.1 | Naturaleza del Trabajo | 11 |
| 2.1.2.2 | Tareas | 12 |
| 2.1.2.3 | Condiciones organizacionales | 14 |
| 2.1.2.4 | Condiciones de trabajo | 15 |
| 2.1.2.5 | Requisitos | 15 |
| 2.1.2.6 | Capacitación | 15 |
| 2.2 | Cambios en el entorno durante el periodo de su gestión | 16 |
| 2.3 | Autoevaluación del Sistema de Control Interno | 17 |
| 2.4 | Principales logros alcanzados | 19 |
| 2.4.1 | Propios de la Unidad administrativa | 19 |
| 2.5 | Administración de Recursos Financieros | 21 |
| 2.6 | Pendientes | 21 |
| 2.7 | Sugerencias que se aportan | 21 |
| 3. | OBSERVACIONES | 22 |
| 4. | ANEXOS | 23 |

1. PRESENTACIÓN

Conforme las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y la Ley General de Control Interno y acorde con las recomendaciones del superior se procede a emitir el presente informe.

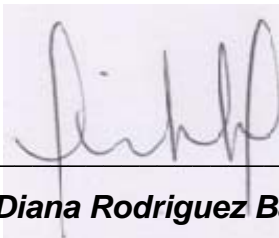
Primeramente, se realiza la descripción general de las labores que ejecuta la Oficina Regional de Upala, mencionando el marco filosófico y la estructura organizativa.

Se destacan los principales cambios que han influido en el desarrollo de las tareas que lleva a cabo la Oficina, en su estructura y organización, en relación a la normativa jurídica respectiva.

Se citan los datos pertinentes a los resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, remitidos en su oportunidad al superior, los cuales corresponden al desarrollo de la gestión administrativa de la Oficina a mi cargo.

Se hace referencia a las principales acciones que en el ejercicio de mis funciones como Jefa, he desarrollado, con la finalidad de brindar un servicio satisfactorio basado en los principios de las normas ISO-9001.

Por último se detallan las observaciones y recomendaciones que esta Jefatura procede a señalar para que sean consideradas por quien sucediere la dirección de la Regional con la finalidad de facilitar el desempeño de su gestión.



Licda. Diana Rodríguez Barrantes

2. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

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

Esta oficina cuenta actualmente con tres puestos fijos de trabajo y orienta su labor principalmente a la atención de los usuarios(as) que demandan servicios tanto del proceso civil como electoral.

Con el fin de cumplir con la demanda de nuestros usuarios y con ello solventar sus necesidades, esta oficina cuenta actualmente con las siguientes Unidades:

a) Unidad Civil.

Dentro de los servicios que presta esta unidad están los siguientes:

- ✚ Solicitud de certificaciones de cuenta cedular
- ✚ Solicitud de certificaciones literales y de estado civil de costarricenses nacidos antes de 1950 y estados civiles de extranjeros
- ✚ Expedición de constancias de nacimiento, matrimonio, estado civil y defunción.
- ✚ Solicitud de y entrega de negativos fotográficos
- ✚ Solicitud y entrega de fotografías digitales
- ✚ Solicitud de copias certificadas de trámites que se encuentran en archivo
- ✚ Recibos de matrimonios católicos
- ✚ Recibo de matrimonios civiles
- ✚ Recibo de nacimientos y defunciones ocurridos en centros hospitalarios
- ✚ Declaraciones de nacimientos de menores de 10 años ocurridos en el hogar
- ✚ Declaraciones de nacimientos ocurridos en centros hospitalarios no declarados oportunamente
- ✚ Declaración de nacimiento de persona indígena nacida en el hogar menor y mayor de 10 años
- ✚ Solicitud y recibo de documentos de personas mayores de 10 años ocurridos en el hogar

- ✚ Declaración de nacimientos a expósito
- ✚ Declaración de nacimientos ocurridos en el extranjero
- ✚ Declaración de defunciones ocurridas en el extranjero
- ✚ Declaración de matrimonios ocurridos en el extranjero
- ✚ Recibo de divorcios ocurridos en el extranjero
- ✚ Declaración de defunciones ocurridas en barcos
- ✚ Rectificaciones internas
- ✚ Cursos
- ✚ Legitimaciones
- ✚ Reconocimientos
- ✚ Recibo de ejecutorias
- ✚ Naturalizaciones por todas las leyes (Solicitudes, recibo de documentos y consultas)
- ✚ Trámites de opción
- ✚ Trámites de paternidad responsable (solicitudes, declaraciones, cambios de dirección, comisiones, etc.)
- ✚ Notificaciones de actos jurídicos
- ✚ Notificaciones de paternidad responsable

b) Unidad Electoral

Esta Unidad orienta sus servicios principalmente hacia las siguientes actividades:

- ✚ Solicitud de cédula de identidad (primera vez, duplicados, naturalizados y traslado electoral)
- ✚ Entrega de cédula de identidad.
- ✚ Solicitud y entrega de cédulas a domicilio
- ✚ Traslado de cédulas de identidad a otras oficinas

c) Unidad de Tarjeta de Identidad de Menores

Corresponde a esta unidad emitir la tarjeta de identidad que soliciten los menores de edad a partir de los 12 años hasta los 18 años. También se emiten duplicados y reimpressiones en caso de extravío del documento de identidad.

d) Unidad Administrativa

A esta unidad le corresponde planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas en las diferentes áreas de la oficina, esto con el fin de cumplir los objetivos y metas planteadas enfocada en el principio de la mejora continua.

Además de realizar estas funciones la jefatura coopera de manera directa en la atención a usuarios en todas las áreas.

2.1.1. Descripción de la Unidad Regional de Upala

La oficina del TSE; Registro civil de Upala, se ha convertido en una oficina indispensable en la comunidad. Es una regional tipo 1, la cual atiende todos los trámites propios de la institución. Cubre ocho distritos a saber, Upala, Aguas Claras, San José, Bijagua, Delicias, Dos Ríos, Yolillal y Canalete. Por ser zona fronteriza con la hermana nación de Nicaragua implica la atención no solo de la población costarricense sino que existen muchos inmigrantes nicaragüenses que residen permanentemente en el país.

2.1.1.1 Misión:

Fomentar el crecimiento y desarrollo de la imagen del Tribunal Supremo de Elecciones en las Oficinas Regionales, a través de la prestación de servicios superando las expectativas de los usuarios, brindando los mismos de manera eficaz y eficiente. La gestión administrativa se basa en una estrategia de innovación tecnológica,

mejoramiento continuo, fundamentada en un marco de ética, solidaridad, utilizando recurso humano capacitado y comprometido con la institución.

2.1.1.2 Visión:

Ser Oficina Regional Líder, visionaria y emprendedora en servicios de interés público del país, constituyéndose en una institución ágil, efectiva y de calidad humana en los servicios brindados, superando las expectativas del usuario, por medio de servicios uniformes fundamentados en el desarrollo humano y organizacional.

2.1.1.3 Objetivo General:

Lograr la satisfacción de los usuarios atendiendo la totalidad de sus gestiones, con eficiencia aprovechando al máximo los recursos disponibles.

2.1.1.4 Objetivos Específicos:

Atender en forma ágil y eficaz los diferentes servicios requeridos por los usuarios.

- ✚ Evacuar y asesorar las consultas en materias como: Ley Paternidad Responsable, Ley Naturalizaciones, Actos Jurídicos, y hechos vitales como: Nacimientos, defunciones entre otras, a los usuarios que así lo soliciten.
- ✚ Fomentar un clima laboral armonioso entre los funcionarios de la Regional.
- ✚ Evaluar periódicamente el desempeño y las tareas asignadas a los funcionarios en pro de una mejor y eficaz atención al público.

2.1.1.5 Valores institucionales:

- ✚ Compromiso
- ✚ Ética
- ✚ Respeto
- ✚ Solidaridad
- ✚ Transparencia

2.1.1.6 Marco jurídico:

La normativa general que aplica en los procedimientos que realiza la Regional de Upala son:

- ✚ Constitución Política,
- ✚ Ley para el Equilibrio Financiero de Sector Público No. 6955 del 2 de mayo de 1984. La Gaceta No.45 del 24 de marzo de 1984.
- ✚ Ley de Paternidad Responsable N°. 8101 del 16 de abril del 2001. La Gaceta No.81 del 27 de abril del 2001.
- ✚ Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos.
- ✚ Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955.
- ✚ Ley General de Migración y Extranjería.
- ✚ Ley N° 1155 de Opciones y Naturalizaciones del 29 de Abril de 1950
- ✚ Ley N° 1902 de Opciones y Naturalizaciones del 29 de Julio de 1955
- ✚ Ley N° 1916 de Opciones y Naturalizaciones (Reforma a la Ley N° 1155 del 29 de abril de 1950).
- ✚ Ley General de la Administración Pública.
- ✚ Ley de Notificaciones y Otras Comunicaciones Judiciales.
- ✚ Ley Inscripción y Cedulación Indígena N° 7225.
- ✚ Ley N° 7600. Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.
- ✚ Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil. Ley No.3504 del 10 de mayo de 1965 y sus reformas. La Gaceta No.117 del 16 de mayo de 1965.
- ✚ Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia.
- ✚ Código de Familia Ley No. 5476. Alcance No. 20 a La Gaceta No.14 del 05 mayo de 1974.
- ✚ Código Civil. Ley N° 30 del 19 de abril de 1885.
- ✚ Código Procesal Civil. Ley No. 7130 del 21 de julio de 1989 y sus reformas. La Gaceta No. 208 del 03 de Noviembre de 1989.
- ✚ Código Notarial. Ley No. 7764 del 17 de abril de 1998 en Alcance No. 19 del 22 de 1998.

- ✚ Código Electoral. Ley N° 8765 publicado en Gaceta N° 171 del 02 setiembre 2009.-
- ✚ Código de la Niñez y la Adolescencia.
- ✚ Código Penal.
- ✚ Acuerdos del Tribunal Supremo de Elecciones
- ✚ Reglamento del Registro del Estado Civil. La Gaceta No. 228 del 8 de octubre de 1963.
- ✚ Reglamento a la Ley No. 1902 para la Obtención de Cédula de Identidad y Opción de Nacionalidad. Del 31 de enero de 1956. La Gaceta No. 104 de mayo de 1956.
- ✚ Reglamento a Ley N° 7688 sobre Tarjeta de Identidad para los Costarricenses mayores de 12 años pero menores de 18 años (excepto los menores casados)
- ✚ Reglamento Autónomo de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones
- ✚ Reglamento para el uso de los equipos de cómputo y programas informáticos.
- ✚ Control Interno. Ley General N° 8292 31 julio 2002. Publicado en Gaceta N° 160 4 setiembre 2002.
- ✚ Reglamento Procesos de Referéndum. Decreto N° 11-2007. Publicado en Gaceta N° 26 junio 2007.
- ✚ Nuevo Reglamento del Registro del Estado Civil. Decreto N° 6-11. Publicado en Gaceta N° 94 17 mayo 2011.
- ✚ Fiscalización contractual. Órganos fiscalizadores. Instructivo fiscalización contractual del TSE. Sesión Ordinaria TSE N° 107-07 del 30 octubre 2007.
- ✚ Fiscalización de Asambleas de los Partidos Políticos. Sesión TSE N° 3-12 del 10 enero 2012.
- ✚ La resolución de la Sala Constitucional de las 09:05 horas del día 01 de junio de 2012 que habilita el uso de documentos de identidad vencidos para trámites civiles en especial en cuanto al “derecho de la identidad” siempre que se encuentre de por medio el interés superior del menor.
- ✚ Reglamento relativo a los trámites y criterios de resolución en Materia de Naturalizaciones, norma aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones en

Sesión Ordinaria n° 068-2012 celebrada el 14 de agosto de 2012, con rige a partir del 05 de octubre de 2012.

- + Disposiciones de la Dirección General del Registro Civil
- + Reglamento de Fotografía para la Cédula de Identidad. Decreto N° 8-2010. Publicado en la Gaceta N° 127 1-7-2010.
- + Manual Usuario de Estaciones de Captura.
- + Decreto 15-2012: Reglamento sobre la autorización y funcionamiento de los locales para uso de los partidos políticos.
- + Decreto 17-2012: Reglamento para la fiscalización de los procesos electivos y consultivos.
- + Decreto 18-2012: Reglamento de auxiliares electorales y encargados de centro de votación.

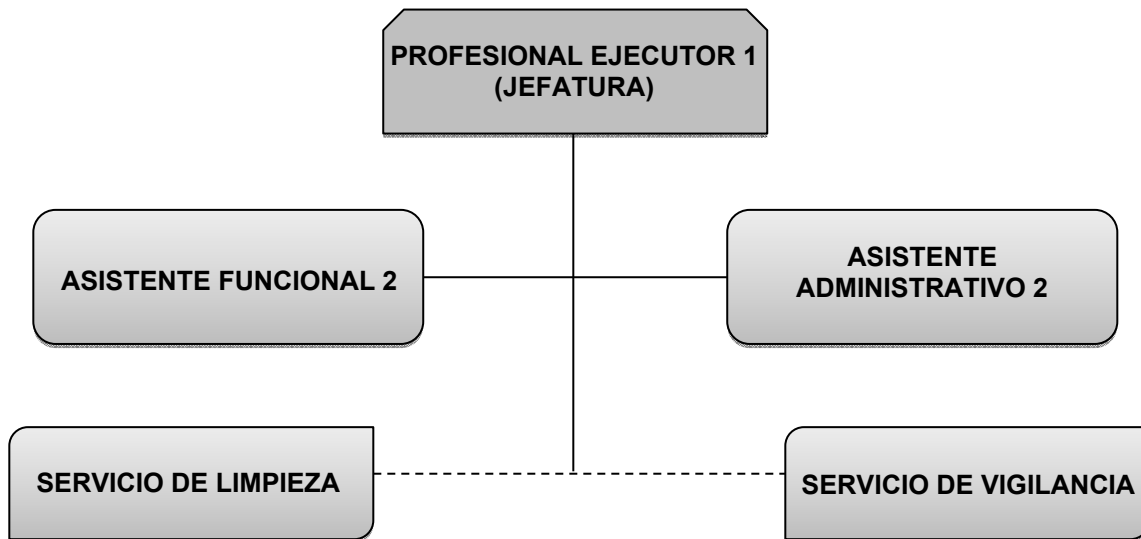
2.1.1.7 Estructura interna:

La estructura interna de la Oficina Regional de Upala está compuesta por dos plazas, aparte de la Jefatura, de acuerdo al siguiente detalle:

| Apellidos y Nombre | Clase de Puestos | N° de puesto | Tipo de nombramiento |
|-----------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Arguello Ruiz Salvador | Asistente Funcional 2 | 366521 | En propiedad |
| Alfaro Cortes Maria Eugenia | Asistente Administrativo 2 | 47864 | En propiedad |

2.1.1.8 Estructura Organizacional

Actualmente nuestra oficina cuenta con una estructura organizacional plana, conformada por tres funcionarios en la parte administrativa y dos en la parte operativa, estos son contratados con servicios outsourcing a una empresa de seguridad y otra de limpieza.



2.1.2. Descripción del cargo de Jefatura

2.1.2.1 NATURALEZA DEL TRABAJO

Planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas de alguna dificultad en una oficina regional de primer nivel, en la que debe aplicar los principios teóricos y prácticos de una profesión adquirida en una institución de educación superior.

2.1.2.2 TAREAS

- ✚ Planear, dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar labores profesionales, técnicas y administrativas de alguna dificultad relacionados con procedimientos propios de la materia civil y electoral en una Oficina Regional de primer nivel.
- ✚ Autorizar y firmar constancias y certificaciones que se emiten en la Oficina Regional y llevar el control diario de los formatos para expedir certificaciones de hechos vitales y actos jurídicos, certificaciones de cuentas cedulares, entre otros.
- ✚ Tramitar y coordinar con las Oficinas Centrales inscripciones de hechos vitales y actos jurídicos en sus diversos tipos, tales como: nacimientos, defunciones, matrimonios ocurridos en el país o en el extranjero, inscripciones de indígenas, y cursos, opciones y naturalizaciones, ejecutorias y reconocimientos, entre otros.
- ✚ Recibir denuncias por suplantaciones y asistir a los juicios respectivos.
- ✚ Tomar declaraciones de personas testigos para inscribir nacimientos de mayores de diez años, defunciones y nacimientos no inscritos oportunamente, naturalizaciones y rehabilitaciones de solicitudes cedulares.
- ✚ Dar seguimiento a los expedientes en el sistema de cómputo, entregar copias de las resoluciones a las personas interesadas (edictos, prevenciones), para subsanar errores en la inscripción de hechos vitales y registrales.
- ✚ Coordinar y ejecutar todas las acciones necesarias para cumplir con lo establecido en la Ley de Paternidad Responsable: notificaciones, actas de solicitud de prueba ADN, declaraciones, consultas, entre otros.
- ✚ Fiscalizar Asambleas de partidos políticos, tomar nota de los acuerdos e incidentes de las asambleas y enviar informes al Departamento de Registro de Partidos Políticos.
- ✚ Coordinar el servicio de empadronamiento y cedulación a domicilio en la región.
- ✚ Tramitar y entregar cédulas de identidad, digitar información en las estaciones, recoger firmas de personas testigos, hacer la toma de fotos, capturar huellas y firmas.

- ✚ Juramentar a los miembros de las juntas receptoras de votos y colaborar con la implementación de cualquier otro programa electoral tales como: Entrega y Recolección
- ✚ de material electoral, Acreditación de fiscales, Guías electorales, Asesores Electorales, Transporte, etc.
- ✚ Controlar y reportar las fallas del equipo que se emplea para el trabajo en la Oficina Regional.
- ✚ Velar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas y atender las actividades relacionadas con el período de inducción de las personas colaboradoras que ingresan a la Oficina Regional.
- ✚ Promover el desarrollo de actividades de capacitación para las personas colaboradoras.
- ✚ Recibir y enviar la documentación tramitada en forma periódica a la Sección de Coordinación de Servicios Regionales.
- ✚ Proponer a las jefaturas las políticas y programas de trabajo a ejecutar por la Oficina Regional.
- ✚ Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad 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 valorar el riesgo.
- ✚ Establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Oficina Regional.
- ✚ 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 colaborador para determinar las necesidades de la Oficina Regional.
- ✚ Custodiar los activos y documentos asignados a la Oficina Regional, para lo cual realiza inventarios periódicos y vela por el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.

- ✚ Redactar y revisar diversos documentos 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 y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, actualizar conocimientos, definir situaciones 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.
- ✚ Ejecutar otras tareas propias del puesto.

2.1.2.3 CONDICIONES ORGANIZACIONALES

Se trabaja con independencia, siguiendo instrucciones, normas y procedimientos establecidos en cuanto a métodos, sistemas y estándares de trabajo. En asuntos fuera de rutina recibe asistencia funcional de su jefatura inmediata. Su labor es evaluada mediante el análisis de los informes que presenta, la eficiencia y eficacia de los métodos empleados y la calidad de los resultados obtenidos.

También le corresponde coordinar, asignar y supervisar el trabajo de personal que se dedica a labores técnicas y administrativas. En tales casos, es responsable por el eficiente cumplimiento de las actividades a ellos asignadas.

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 atender y resolver adecuadamente problemas y situaciones variadas, propias del área de su competencia.




La actividad origina relaciones constantes con jefaturas, personal de la institución, entidades públicas, privadas y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.

Es responsable por el adecuado empleo de los materiales, útiles y equipo que utiliza en su trabajo.

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

2.1.2.5 REQUISITOS

-  Bachillerato universitario en Administración o Derecho.
-  Dos años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el puesto, de los cuales un año debe ser experiencia en supervisión de personal.
-  Incorporación al colegio profesional respectivo

2.1.2.6 CAPACITACIÓN

Con respecto a la capacitación que preferiblemente se requiere para el mejor desempeño del cargo de Jefe de Oficina Regional 1:

-  Administración de Recursos humanos

- ✚ Normativa aplicable al Tribunal Supremo de Elecciones relacionada con el puesto.
- ✚ Paquetes computacionales
- ✚ Relaciones Humanas
- ✚ Servicio al cliente

2.2. Cambios en el entorno durante el período de gestión

- ✚ Proceso de implementación y obtención de la certificación en la Norma ISO 9001:2008, 14 de Noviembre de 2013.
- ✚ Establecimiento de la gestión documental de Archivo, que implicó un cambio total del modo de archivar documentos, tanto los físicos como los digitales.
- ✚ Actualización del Manual de Procedimientos.
- ✚ Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos, de la Contraloría General de la República.
- ✚ Reformatión a la ley Ley n.º 8173 del código municipal
- ✚ Modificaron los artículos 68 y 69 de la ley de contratación administrativa (Ley n.º 7494 de 2 de mayo de 1995).

2.3. Autoevaluación del Sistema de Control Interno

La información siguiente representa el resultado de la autoevaluación efectuada por la Jefatura de esta Oficina Regional, solicitada por la Dirección Ejecutiva:

Análisis Resultados año 2013

| Asunto | Puntaje obtenido | Grado de avance | Atención requerida | Estado siguiente | Condiciones esperadas para alcanzar el estado siguiente | Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa |
|--|------------------|-----------------|--------------------|------------------|---|--|
| INDICADORES | 33 | Bajo | Alta | Medio | Criterio | ¿Qué acciones que usted proponga se pueden o deben realizar? |
| Sección 3 — ACTIVIDADES DE CONTROL | 85 | Alto | Media | Muy Alto | Emprender acciones para: | |
| 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) Vial d e) Documentación en manuales de procedimientos, descripciones de puestos u otros documentos similares f) Divulgación entre los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos | 80 | Alto | Media | Muy Alto | Debemos instaurar mecanismos para la investigación e innovación de temas atinentes a las actividades de control, que permita que éstas se ajusten de manera dinámica oportuna, conforme cambian los riesgos. | Se deben implementar mecanismos viables y efectivos para llevar a cabo actividades de control que permitan evaluar continuamente el estado de la oficina, con base a esto tomar decisiones que ayuden a implementar controles mas rigurosos que contribuyan en la prevencion de riesgos. |
| 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. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | Debemos aplicar mecanismos para la búsqueda de medios innovadores que garanticen el cumplimiento de los objetivos, los que se traducirán en actividades de control analizadas y documentadas. | Primero que todo se debe tener muy claro cuales son los objetivos del sistema de control interno, y con base a ellos realizar actividades que ayuden al logro de lo mismos. |
| 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 oficializadas mediante su aprobación por las autoridades competentes. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | - La documentación de las actividades de control la debemos depurar y actualizar constantemente, con la participación activa de los funcionarios atinentes, bajo el liderazgo de esta jefatura y de los funcionarios que apoyan el desarrollo de la gestión administrativa en la oficina. - 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 debemos aplicar métodos innovadores en procura de que el proceso de documentación y comunicación de las actividades de control sea participativo y generalizado. | Debe existir conocimiento de todo el personal de la oficina sobre todo lo referente a documentación de las actividades de control, tambien debe haber una participacion activa y comprometida de todos los funcionarios involucrados, esto con el fin de que se lleven a cabo eficientemente las actividades. Ademas al estar todos involucrados surgen nuevas ideas que ayuden al mejoramiento continuo de la oficina. |
| 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, casi cultural, por parte de los funcionarios. | 100 | Muy Alto | Leve | Muy Alto | Conservar los logros y aprovechar las oportunidades para incrementarlos. | Es una necesidad que en todas nuestras oficinas existan rigurosas actividades de control, que permitan evaluar constantemente los riesgos que se presenten, sin embargo no sirve de nada crear actividades eficientes si las mismas no son implementadas y revisadas constantemente. Es muy importante cambiar la cultura y la vision de todos los funcionarios de la oficina para que todos vean la importante de las actividades de control para el buen funcionamiento de la oficina. |

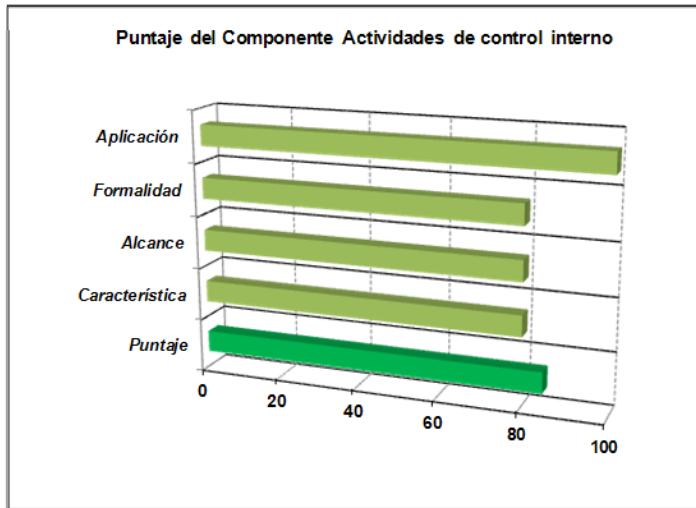
Análisis de los resultados año 2014

| Asunto | Puntaje obtenido | Nivel | Atención requerida | Estado siguiente | Condiciones esperadas para alcanzar el estado siguiente | Definición de acciones concretas por parte de la Administración Activa |
|---|------------------|-------------|--------------------|------------------|--|--|
| ÍNDICE GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | | | Alta | | Criterio | ¿Qué acciones que usted proponga se pueden o deben realizar? |
| Sección 4 — SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 85 | Alto | Media | Muy Alto | Emprender acciones para: | |
| 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 requieran. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | - Los sistemas deben permitir realizar una gestión de la información externa e interna con un nivel óptimo de seguridad en cuanto a su calidad y oportunidad, como medio para la toma de decisiones por todos los usuarios. - Los sistemas de información deben incorporar mecanismos y provisiones necesarios para la promoción de iniciativas innovadoras y proactivas. | Es importante que los sistemas de información den respuesta rápida a lo que se solicita, por lo que se debe velar constantemente por el buen funcionamiento de los mismos, con el fin de obtener información rápida y verás. |
| 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. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | Los sistemas de información se deben basar en procesos que consideren la dinámica del entorno y la anticipación e innovación necesaria para la consecución de los objetivos. | Incentivar a todos los involucrados con el fin de que a la hora de recopilar información lo hagan de una manera eficiente y sin errores para así obtener información de calidad que permita el alcance de los objetivos planteados por cada unidad administrativa |
| 4.3 - Calidad de la comunicación La información debe comunicarse a las instancias pertinentes, en forma y tiempo propicios, 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. | Compromiso constante en pro del mejoramiento continuo. Estrechar los lazos institucionales que nos permitan con el día a día mantener una comunicación eficiente, aprovechando esta vía para incrementar las fortalezas, y minimizar las debilidades. |
| 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 confidencialidad de la información que ostente ese carácter. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | Los sistemas de información deben contar con los controles necesarios para disminuir los riesgos de pérdida de información y de las fallas en la recopilación, el procesamiento, el mantenimiento y la comunicación de información sean mínimos. Además, se debe contar con mecanismos que propicien la respuesta y anticipación oportuna, a las condiciones cambiantes del entorno que afecten dichos sistemas. | Velar porque se estén cumpliendo a cabalidad con los controles establecidos dentro de la unidad administrativa, mejorándolos continuamente con el fin de que se almacene la mayor cantidad de información posible, respaldando todo lo que se pueda e incentivando al personal a cumplir con lo establecido. |
| Sección 5 — SEGUIMIENTO DEL SCI | 85 | Alto | Media | Muy Alto | Emprender acciones para: | |
| 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. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | La jefatura y los subordinados deben asumir un liderazgo compartido respecto del seguimiento del sistema de control interno; y se debe han instaurar los mecanismos necesarios para la innovación y mejora continua del sistema. | Es importante que todo el personal se involucre de una manera directa en el sistema de control interno, hay que tomar en cuenta las opiniones tanto de la jefatura como de cada subordinado, es trascendental que cada uno aporte ideas ya que esto creará un compromiso constante por el mejoramiento continuo. |
| 5.2 - Formalidad del seguimiento del SCI El seguimiento del sistema de control interno debe observar un proceso estructurado debidamente oficializado mediante las disposiciones administrativas pertinentes, en relación con el alcance, la periodicidad, las responsabilidades, los mecanismos y las herramientas correspondientes. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | El seguimiento del sistema de control interno debe ser un proceso estructurado que incorpore revisiones de diversos tipos y herramientas flexibles. Los esfuerzos se deben realizar en torno a este componente del control interno y contribuir a que se convierta en parte de la cultura. | Es necesario dar seguimiento a los sistemas de control interno, esto ayudará a velar tanto el buen uso de los mismo como también a detectar deficiencias y corregirlas oportunamente. |
| 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. | Velar porque los logros alcanzados no se vean desmejorados con el paso del tiempo, no se puede confiar en que todo esta siempre bien, es necesario incrementar los controles y culturizar al personal para lograr un manejo eficiente de la información y la comunicación. |
| 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. | 80 | Alto | Media | Muy Alto | El proceso de seguimiento debe mejorar constantemente, con lo que se incrementarán los aportes al valor, a la gestión y al sistema de control interno, así como la identificación de nuevos modos de gestión y de control. | Revisar periódicamente los SCI, incentivar a los compañeros a buscar alternativas de mejora, realizar cambios innovadores que ayuden a agilizar el trabajo de cada día. |

Comparación gráfica de los resultados

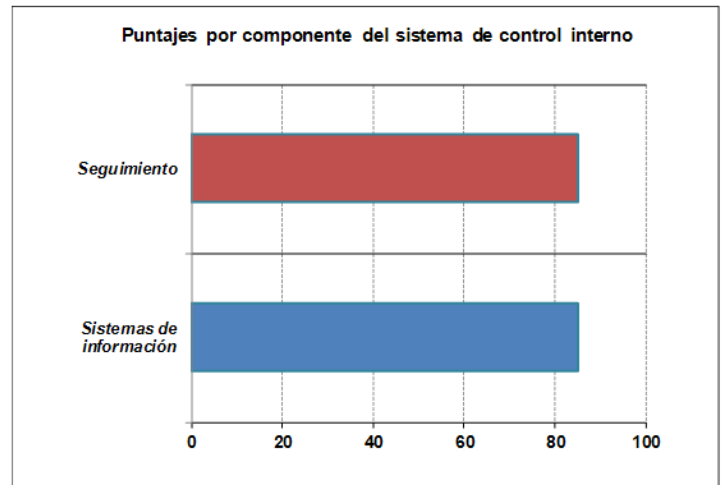
Año 2013

| Componente | Puntaje | Característica | Alcance | Formalidad | Aplicación |
|------------------------|---------|----------------|---------|------------|------------|
| Actividades de control | 85 | 80 | 80 | 80 | 100 |



Año 2014

| Componente | Puntaje | Propiedad 1 | Propiedad 2 | Propiedad 3 | Propiedad 4 |
|-------------------------|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Sistemas de Información | 85 | 80 | 80 | 100 | 80 |
| Seguimiento | 85 | 80 | 80 | 100 | 80 |



2.4. Principales logros alcanzados

2.4.1. Propios de la unidad administrativa

- Se obtuvo una nueva estación de trabajo para el Área administrativa, lo que contribuyó directamente en agilizar los trámites en el área civil, esto debido a que actualmente se cuentan con dos estaciones de trabajo en esta área lo cual mejora grandemente el tiempo de respuesta a los diferentes tramites q realizan los usuarios.
- Con la supervisión y cooperación del del Archivo Central, se implementó la unificación de la gestión documental.
- Se crean archivos de control interno en la oficina, según los lineamientos dados por el Archivo central, esto debido a que no se contaba con ningún tipo de archivo, lo que perjudicaba directamente en el orden y manejo de la documentación enviada y recibida.
- En procura de brindar un mejor servicio se hacen conversatorios en materia civil y electoral periódicamente dirigidos por la suscrita, esto con el fin de crear cultura

- de actualización de conocimientos al personal de la regional, lo que ha contribuido no solo a mejorar el servicio sino que también ha creado seguridad en el personal de la oficina debido a que se han expandido sus conocimientos.
- e) Se logró mejorar un poco la infraestructura interna del edificio haciendo unas pequeñas remodelaciones, contribuyendo con esto a crear un ambiente laboral más apto y agradable tanto para los usuarios como para el personal.
 - f) Se solicita y se aprueba una plaza en propiedad para un oficinista, mismo que estuvo interino por poco más de dos años.
 - g) En todo momento se le brindó el apoyo al programa de Asesores Electorales, incentivando a un funcionario de la oficina a ser parte del mismo, lo que propició el nombramiento como Asesor Electoral en el Cantón desde el pasado 1° de Setiembre de 2013 y hasta el 31 de Mayo del presente año.
 - h) Se implantó una cultura de mejora continua en base al Sistema de Gestión de Calidad indicado en la Norma ISO 9001-2008, con el apego a los lineamientos Institucionales indicados y con el fomento de las reuniones periódicas, las cuales no se realizaban anteriormente, donde se fortaleció la retroalimentación de información, la unificación de criterios, mantener una comunicación ágil y fluida y la importancia de brindar un eficiente y certero servicio al cliente.
 - i) En mayo del presente año, se realiza la contratación de una empresa encargada del servicio de seguridad y vigilancia, dotando a la oficina de un oficial de seguridad fijo que cubre las ocho horas laborales.
 - j) Se instala rotulo en la parte externa, esto ayuda a que los usuarios ubiquen de una manera más rápida la oficina además de que le da una mejor apariencia a la fachada de la institución.
 - k) Participación directa en “Feria de Derechos para las Mujeres” coordinada por el INAMU, lo que viene a reforzar lazos interinstitucionales además que se brinda un servicio extra a la población.

2.5. Administración de Recursos Financieros

Referente a la Administración de Recursos Financieros, la Jefatura de la Regional de Upala no tiene establecido el manejo de este tipo de recursos.

2.6 Pendientes

- ✚ La contratación de una nueva empresa encargada del aseo y limpieza, según correo electrónico enviado por la señora Johana Cortes Vega el día 01 de julio del 2014.
- ✚ Según información del Ministerio de Salud, recibida el día martes 07 de octubre del año en curso, la oficina no cuenta con el permiso de funcionamiento que otorga esta institución, por lo que se deben coordinar las gestiones necesarias para cumplir con este requisito exigido por ley.
- ✚ Reubicación del edificio ya que el actual no cumple con los requisitos establecidos por la ley 7600 ni por el ministerio de Salud, además que es un edificio muy pequeño y ya no cubre la demanda existente en el cantón.
- ✚ Aun no se ha realizado la auditoria de calidad en esta sede regional.

2.7. Sugerencias que se aportan

- ✚ Realizar capacitaciones frecuentes al personal de sedes regionales, de manera tal de que se cuente con personal competente y comprometido con la institución.
- ✚ Es importante fortalecer los lazos existentes entre sede central y oficinas regionales, de manera que se comuniquen todos los cambios dados y se involucre al personal de regionales en las actividades propias de la institución.
- ✚ Reubicación urgente del edificio, debido a que el edificio actual no cuenta con las condiciones necesarias para dar una buena atención, además de que no cumple con las normas establecidas por la ley 7600 ni por el Ministerio de Salud.

3. OBSERVACIONES

3.1 Esta Oficina no ha recibido, durante su gestión, disposiciones o recomendaciones giradas por algún otro órgano de control externo

De acuerdo a lo establecido en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno y lo acordado por el Tribunal en Sesión Ordinaria N° 130-2006, celebrada el 23 de Mayo del año 2006 y conforme a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por recomendación del superior inmediato se hizo entrega, mediante el Acta correspondiente, a la funcionaria Maria Eugenia Alfaro Cortes el inventario de bienes y activos de esta Oficina Regional , el día jueves 30 de octubre hasta tanto se defina a la persona que asumirá el cargo.

Por otra parte es importante señalar que se le hace entrega a la persona que asume la Jefatura, los sellos de uso en la gestión administrativa de la Oficina Regional, los cuales son en total 21 sellos.

De igual forma en correspondencia con lo dispuesto por el Superior realizo formal entrega del siguiente inventario de los insumos del servicio de Tarjeta de Identidad de Menor la señora Maria Eugenia Alfaro Cortes, en Acta formal, el día jueves 30 de Octubre de 2014.

**OFICINA REGIONAL DE UPALA
INVENTARIO DE INSUMOS TIM
30 DE OCTUBRE 2014**

| INSUMOS | SALDO |
|--------------------------------|--------------|
| Tarjetas vírgenes | 488 |
| Cinta color CP80 | 2 |
| Protector de cubierta Duragard | 4 |
| Rollo de cinta Holográfica | 2 |
| Tarjetas de Limpieza | 2 |
| Tarjetas de Prueba | 10 |

ANEXO No. 1

Guía para la autoevaluación de control interno

Tribunal Supremo de Elecciones

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Tal y como ha sido usual en las autoevaluaciones de control interno, se ha utilizado el modelo de madurez elaborado por la Contraloría General de la República y ha sido ajustada la herramienta para que implementarla como autoevaluación de control interno.

Actualmente hemos tenido un proceso de avance en esta materia y corresponde evaluar como, todos los años, el estado del sistema de control interno institucional.

En el conjunto de componentes del sistema, corresponde ahora evaluar "Sistemas de información" y "Seguimiento", dos de los cinco componentes que interactúan entre sí para promover el logro de los objetivos

Como es usual utilizaremos el siguiente orden para evaluar los estados respectivos: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

A continuación se detalla el contenido de esta autoevaluación:

Marco de aplicación

Definición de los alcances de la herramienta:

- ▶ Objetivo.
- ▶ Naturaleza.
- ▶ Alcance.
- ▶ Estructura.
- ▶ Implementación.
- ▶ Responsables.
- ▶ Referencia normativa.

Instrucciones

Indicaciones básicas para la aplicación de la herramienta.

Componentes funcionales (una hoja separada para cada uno)

Enunciados que describen las características prevalecientes en los dos componentes de análisis:

- ▶ Sistemas de información.
- ▶ Seguimiento del sistema de control interno.

Resultados

Puntaje: Resumen y detalle del puntaje obtenido en cada unidad administrativa respecto a cada componente funcional: Sistemas de Información y Seguimiento. La ponderación asignada es proporcional para cada posible estado, y se acumula al avanzar de un estado a otro. La suma de todos los puntajes obtenidos en las unidades conformarán el estado actual en la unidad administrativa. El valor mínimo que obtendría es el correspondiente al estado "Muy Bajo"

Gráfico: Representación gráfica de los resultados obtenidos.

Análisis: Detalle de los resultados obtenidos, con indicación del puntaje obtenido, atención requerida, grado siguiente, acciones por definir.

Enunciados y Propósitos

Matrices que contienen todos los enunciados y propósitos del Modelo sirven de guía para tomar las acciones respectivas en procura de mejorar el control interno. Debe tener claro que la información contenida en las matrices pueden ser modificadas con el fin primordial de facilitar la entrega de la Autoevaluación de Control Interno.

ANEXO No. 2

Inventario de bienes

OFICINA REGIONAL UPALA INVENTARIO DE BIENES OCTUBRE 2014

| Nº | ACTIVO | DESCRIPCION |
|----|--------|---|
| 1 | 601218 | MESA PARA MAQUINA DE ESCRIBIR |
| 2 | 601333 | ESTANTE |
| 3 | 602127 | MESA PARA MAQUINA DE ESCRIBIR |
| 4 | 610214 | TRIPODE PARA CAMARA |
| 5 | 611416 | SILLA CORRIENTE |
| 6 | 611427 | SILLA CORRIENTE |
| 7 | 611442 | SILLA CORRIENTE |
| 8 | 611446 | SILLA CORRIENTE |
| 9 | 611456 | SILLA CORRIENTE |
| 10 | 611462 | SILLA CORRIENTE |
| 11 | 611463 | SILLA CORRIENTE |
| 12 | 611468 | SILLA CORRIENTE |
| 13 | 613231 | ALARMA CONTRA LADRONES |
| 14 | 614768 | MOTOCICLETA |
| 15 | 617097 | CASCO PARA MOTOCICLETA. |
| 16 | 617654 | COMPRESOR AIRE ACONDICIONADO 24 BTU |
| 17 | 617655 | AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT 24000 BTU |
| 18 | 617669 | AIRE ACONDICIONADO MINI SPLIT 36000 BTU |
| 19 | 617674 | COMPRESOR AIRE ACONDICIONADO 36 BTU |
| 20 | 617706 | ARCHIVADOR |
| 21 | 619231 | FUENTE DE PODER |
| 22 | 619268 | FUENTE DE PODER |
| 23 | 619437 | PARLANTES PARA PC |
| 24 | 620354 | HORNO DE MICROONDAS |
| 25 | 622102 | ESCRITORIO |

OFICINA REGIONAL UPALA INVENTARIO DE BIENES OCTUBRE 2014

| | | |
|----|--------|-----------------------------------|
| 26 | 622380 | SILLA TIPO SECRETARIA |
| 27 | 622418 | SILLA TIPO SECRETARIA |
| 28 | 622440 | SILLA TIPO SECRETARIA |
| 29 | 622437 | SILLA TIPO SECRETARIA |
| 30 | 622549 | MESA PARA MAQUINA DE ESCRIBIR |
| 31 | 622601 | BOTIQUIN |
| 32 | 625039 | SILLA DE RUEDAS |
| 33 | 625298 | ARCHIVADOR DE SEGURIDAD 3 GAVETAS |
| 34 | 625444 | CAMARA DE VIDEO |
| 35 | 625661 | CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL |
| 36 | 626031 | BUTACA |
| 37 | 626032 | BUTACA |
| 38 | 626033 | BUTACA |
| 39 | 626034 | BUTACA |
| 40 | 627313 | FAX |
| 41 | 627807 | UNIDAD DE PROCESO CENTRAL |
| 42 | 627849 | MONITOR PANTALLA PLANA DE 17" |
| 43 | 627891 | TECLADO PARA COMPUTADORA |
| 44 | 627933 | CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL |
| 45 | 627975 | LECTOR DE HUELLAS |
| 46 | 627997 | PAD DE FIRMA |
| 47 | 628101 | LECTOR CODIGO BARRAS |
| 48 | 628641 | UNIDAD DE PROCESO CENTRAL |
| 49 | 628653 | TECLADO PARA COMPUTADORA |
| 50 | 628666 | MONITOR |
| 51 | 628694 | LECTOR CODIGO BARRAS 3 A 9 SIN |
| 52 | 628706 | LECTOR DE HUELLAS |
| 53 | 628730 | IMPRESORA MATRIZ 80 COLUMNAS |
| 54 | 628961 | LAMPARA CON LUPA |

OFICINA REGIONAL UPALA INVENTARIO DE BIENES OCTUBRE 2014

| | | |
|----|--------|--|
| 55 | 629797 | UNIDAD DE PROCESO CENTRAL |
| 56 | 629899 | MONITOR PANTALLA PLANA DE 17" |
| 57 | 630512 | TECLADO PARA COMPUTADORA |
| 58 | 630815 | UNIDAD DE PROCESO CENTRAL |
| 59 | 631060 | MONITOR PANTALLA PLANA DE 17" |
| 60 | 631163 | TECLADO PARA COMPUTADORA |
| 61 | 632485 | IMPRESORA MATRIZ 80 COLUMNAS |
| 62 | 632488 | IMPRESORA MATRIZ 80 COLUMNAS |
| 63 | 632593 | IMPRESORA MATRIZ 80 COLUMNAS |
| 64 | 632940 | ALARMA CONTRA LADRONES |
| 65 | 633358 | FUENTE DE PODER RADIOCOMUNICACION |
| 66 | 633604 | CAMARA FOTOGRAFICA DIGITAL |
| 67 | 633846 | IMPRESORA MATRIZ |
| 68 | 634118 | TELEFONO CON IDENTIFICADOR DE LLAMADAS |
| 69 | 634269 | TRIPODE PARA CAMARA DIGITAL |
| 70 | 634748 | LAMPARA DE EMERGENCIA |
| 71 | 634749 | LAMPARA DE EMERGENCIA |
| 72 | 634842 | DISPENSADOR DE TIQUETES |
| 73 | 634919 | MONITOR |
| 74 | 634957 | TECLADO P/COMPUTADORA |
| 75 | 635015 | UNIDAD DE PROCESO CENTRAL CPU |
| 76 | 635594 | IMPRESORA LASER |
| 77 | 635872 | TELEFONO INALAMBRICO |
| 78 | 637208 | IMPRESORA CP 80 |
| 79 | 637251 | ENCAPSULADOR |
| 80 | 642210 | BATERIA UPS P/COMPUTADOR |
| 81 | 642811 | EQUIPO DE FAX |
| 82 | 643088 | SILLA ERGONOMICA |
| 83 | 644025 | CAMARA WEB DIGITAL |
| 84 | 644430 | PIZARRA ACRILICA DE PARED |
| 85 | 644667 | EQUIPO BASE DE RADIO COMUNICAC |
| 86 | 645719 | COFFEE MAKER |
| 87 | 646078 | CAJA METALICA PARA DINERO |
| 88 | 646079 | CAJA METALICA PARA DINERO |