

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

“PROPUESTA DE REDISEÑO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA NACIONALIDAD
COSTARRICENSE EN EL REGISTRO CIVIL DE COSTA RICA, PARA SU AUTOMATIZACIÓN
INTEGRAL”

Trabajo final de Investigación aplicada sometida a la consideración de la Comisión del Programa
de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas
para optar por el grado y título de Maestría Profesional en
Administración y Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia

JUAN CARLOS ARIAS CONTRERAS

GUSTAVO ADOLFO MORALES QUESADA

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2022

Dedicatoria

Este trabajo representa parte importante de un proceso de recuperación personal, el cual quiero dedicárselo a Dios, a mis padres Dora Marta Quesada Leal y José Ramón Morales Loria, en agradecimiento por el amor que me han dado durante toda mi vida.

Gustavo Adolfo Morales Quesada

A mi amado Dios por infinito amor y misericordia, a mis madres Emilda Contreras Contreras, Hilda Contreras Rodríguez y a mi tía Martiza Navarro Contreras, por ser mujeres que me han inspirado a ser un hombre luchador, de firme voluntad y de fe. A mi hermano Heriberto Alfaro Contreras que por su especialidad me ayudado a ser un mejor ciudadano.

A los profesor Ridiguer Artavia Barboza y Arturo Méndez Arias porque me motivaron a obtener la maestría cuando pensé que era solo un sueño.

Juan Carlos Arias Contreras

Agradecimiento

- Al Dr. Oscar Ney Aguilar Rojas, por su guía a lo largo del desarrollo de la presente investigación, la cual fue enriquecida con sus valiosos aportes y conocimiento.
- A nuestros lectores, la Mag. Silvia Chinchilla Saénz y el MBA. Mauricio Antonio Espinoza Fallas, por su continuo acompañamiento y aporte de conocimientos en este proceso, al cual agregaron un apreciado valor.
- Al Director General del Registro Civil, Lic. Luis Antonio Bolaños Bolaños, por abrir las puertas del Registro Civil de Costa Rica, para la realización de esta investigación.
- Al Ing. Cristopher José Prendas Jiménez, por su aporte desinteresado al presente trabajo.

Este trabajo final de investigación aplicada, fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Gerencia.

M.sc. Tatiana Quirós Ortega
Representante de la Decana del Sistema de Posgrado

Dr. Oscar Ney Aguilar Rojas
Profesor guía

M.sc. Silvia Chinchilla Sáenz
Lectora

M.B.A. Mauricio Antonio Espinoza Fallas
Lector

M.sc. Ridiguer Artavia Barboza
Director del Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas

Juan Carlos Arias Contreras
Sustentante

Gustavo Adolfo Morales Quesada
Sustentante

Tabla de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Hoja de Aprobación.....	iv
Tabla de Contenido.....	v
1. Capítulo 1: Contextualización de la normativa aplicable a la gestión de la nacionalidad costarricense	1
1.1. Conceptualización del término nacionalidad.....	2
1.2. Países destacados por el volumen de naturalizaciones.....	6
1.3. La nacionalidad costarricense según la Constitución Política de Costa Rica.	7
1.4. La Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) y del Registro Civil N°3504, en lo relativo a la nacionalidad costarricense.	9
1.5. La nacionalidad costarricense por naturalización.	9
1.5.1. Fundamento para la nacionalidad por naturalización de las personas.....	9
1.5.2. Reseña histórica de la naturalización en Costa Rica.....	10
1.5.3. Trámites de naturalización en Costa Rica	16
1.5.4. Acceso al servicio de gestión de la nacionalidad costarricense.	24
2. Capítulo 2: Descripción de la situación actual del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil de Costa Rica.....	25
2.1. Aspectos Generales del Tribunal Supremo de Elecciones	26
2.1.1. Reseña.....	26
2.1.2. Misión.....	27
2.1.3. Visión	27
2.1.4. Valores.....	28
2.1.5. Políticas Institucionales.....	29
2.1.6. Ejes y Objetivos Estratégicos	31
2.2. Aspectos Generales del Registro Civil.....	32
2.2.1. Reseña.....	32
2.2.2. Marco Filosófico del Registro Civil.....	35

2.2.3.	Misión.....	36
2.2.4.	Visión	36
2.2.5.	Objetivos Generales y Objetivos Específicos	36
2.3.	Aspectos generales de la Sección de Opciones y Naturalizaciones.....	39
2.3.1.	Estructura organizacional	39
2.4.	Gobierno corporativo y control interno.....	44
2.5.	Gobernanza de TI.....	46
3.	Capítulo 3: Análisis de la situación actual del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica.....	49
3.1.	Justificación de la investigación.....	50
3.2.	Metodología de la investigación	52
3.2.1.	Encuadre paradigmático	52
3.2.2.	Enfoque.....	52
3.2.3.	Tipo de investigación	52
3.2.4.	Sujetos y fuentes de investigación.....	53
3.2.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	53
3.2.6.	Ficha técnica del procedimiento MIP-DGRC-P05 Gestión de la Nacionalidad Costarricense	55
3.2.7.	Reglas de la operación	55
3.2.8.	Flujograma del procedimiento.....	57
3.2.9.	Indicadores de gestión.....	58
3.2.10.	Matriz de riesgos asociados al procedimiento	58
3.2.11.	Oportunidades de mejora detectadas por el control interno institucional	63
3.3.	Componentes del procedimiento	65
3.3.1.	Recurso humano que interviene en el procedimiento.....	65
3.3.2.	Datos de producción de la Sección de Opciones y Naturalización.....	68
3.3.3.	Capacidad Tecnológica	72
3.3.4.	Análisis de la información	73
4.	Capítulo 4: Descripción de la propuesta de rediseño para la automatización integral del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica	77
4.1.	Generalidades de la propuesta	78
4.1.1.	Justificación de la propuesta.....	78
4.1.2.	Alcance de la propuesta	79

4.1.3.	Objetivos de la propuesta	80
4.1.4.	Concepto.....	80
4.1.5.	Políticas de implementación	81
4.2.	Elaboración de la propuesta de rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica	82
4.2.1.	Recursos humanos	82
4.2.2.	Diseño del flujograma del rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad	85
4.2.3.	Documentado digital del procedimiento.....	90
4.3.	Esquema general de las pantallas del Sistema de Gestión de Opciones y Naturalizaciones	101
4.3.1.	Interfaces para la gestión en línea.....	101
4.3.2.	Interfaces para la gestión interna.....	108
4.4.	Métricas de control.....	114
4.4.1.	Métricas de implementación.....	114
4.4.2.	Métricas operativas.....	114
4.5.	Fortalezas y amenazas de la propuesta a partir de su análisis	117
4.6.	Análisis de los riesgos identificados para la propuesta.....	119
5.	Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones.....	126
	Referencias de información	130
	Anexos	133
	Anexo N.1 - Infraestructura actual de Tecnología.....	133
	Anexo N.2 – Cuestionario a director general del Registro Civil, a Oficial Mayor Civil y a Jefatura de la Secciones de Opciones y Naturalizaciones	144
	Jefatura de la Secciones de Opciones y Naturalizaciones	146
	Anexo N.3 – El Cuestionario va dirigido a las personas que serán atendidas en ventanillas de Opciones y Naturalización.	151
	Anexo N.4 – Simbología del diseño del flujograma	160
	Anexo N.5 – Documentado del procedimiento actual.....	162
	Anexo N.6 – Portafolio de Procesos y Procedimientos del Registro Civil	177
	Anexo N.7 – Ficha técnica del procedimiento Gestión del Nacionalidad Costarricense.....	183

Anexo N.8 – Cuestionario al exjefe de la Sección de Opciones y Naturalizaciones.....188



Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Juan Carlos Arias Contreras, con cédula de identidad 109050545, en mi condición de autor del TFG titulado PROPUESTA DE REDISEÑO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA NACIONALIDAD COSTARRICENSE EN EL REGISTRO CIVIL DE COSTA RICA, PARA SU AUTOMATIZACIÓN INTEGRAL.

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI NO *

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no solo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.



Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, GUSTAVO ADOLFO MORALES QUESADA, con cédula de identidad 107570562, en mi condición de autor del TFG titulado PROPUESTA DE REDISEÑO DEL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA NACIONALIDAD COSTARRICENSE EN EL REGISTRO CIVIL DE COSTA RICA, PARA SU AUTOMATIZACIÓN INTEGRAL.

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI NO *

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

Capítulo 1: Contextualización de la normativa aplicable a la gestión de la nacionalidad costarricense

En este capítulo se expone el contexto normativo dentro del cual se desarrolla la gestión de la nacionalidad costarricense, y que tiene un efecto directo sobre el quehacer administrativo que permite su aplicación y, el cual, a partir del abordaje de pensamientos fundamentales, dotará a la investigación de un marco conceptual.

1.1. Conceptualización del término nacionalidad

Antes de entrar a conceptualizar el término nacionalidad, es importante hacer un acercamiento al significado y origen de la Nación, a fin de tener una idea amplia de los conceptos sobre los que descansa el fundamento teórico de la investigación.

La palabra nación describe la soberanía, el sentido patrio, es un sentimiento de pertenencia hacia un país limitado por un territorio. Los valores culturales y democráticos, sus costumbres, tradiciones y símbolos de un país, sirven como eje referencial para construir una nación. La palabra nación proviene del latín natio, que significa lugar de nacimiento, pueblo, tribu (Real Academia Española, 2021), el diccionario de la Real Academia Española expresa varios conceptos del significado de nación, entre ellos:

1. f. Conjunto de los habitantes de un país regido por el mismo Gobierno.

4. f. Conjunto de personas de un mismo origen y que generalmente hablan un mismo idioma y tienen una tradición común (Real Academia Española, 2021).

Estos dos conceptos según Rafael Carrau engloban una noción política de la descripción de nación, describiendo el significado como:

La colectividad humana que tiene voluntad de actuar como una identidad social, más allá de la familia, el clan o la ciudad natal, manifestando el deseo de confirmar los pactos sociales adecuados para gobernar (Carrau Criado, 2013).

Mariana Pérez indica que el origen de nación se remonta a finales del siglo XVIII, siglo donde estructuras sociales como el feudalismo, esclavitud empiezan a ser cuestionadas, período donde las revoluciones empiezan a tomar fuerza, y a partir de ahí que muchos cuestionamientos políticos respecto a territorios empezaron a surgir (Pérez, 2022).

Para Smith es algo que está muy distanciado o desligado del siglo XVIII, ya que considera que el término nación corresponde al primordialismo, para lo cual señala que:

(...) comunidades históricas básicas, a la vez antiguas e inmemoriales, y la consideración de que la conciencia y los sentimientos nacionales son elementos fundamentales de los fenómenos históricos y, de hecho, constituyen sus principios explicativos básicos.

(...) O bien, cuando hagan referencia... a la antigüedad histórica del tipo de organización política y social conocida como “nación”, aludiendo a su carácter inmemorial o perenne (Smith, 2000, pp.54-284 como se cita por Romo Morales, 2014).

Para Romo Morales, el concepto de nación desde el punto de vista político es relativamente joven, ya que según la referencia la Real Academia Española, en la revisión de Lluís García i Sevilla (citado en Hobsbawm, 2000, p.23), en 1884 “las palabras lengua, nación y Estado son definidas con base en una terminología moderna, por lo que el uso político moderno del concepto es relativamente moderno” (Romo Morales, 2014, p.338). Según Romo Morales fue por primera vez que esa edición definió nación como “Estado o cuerpo político que reconoce un centro común supremo de gobierno y también territorio que comprende, y aún sus individuos, tomados colectivamente, como conjunto” (Romo Morales, 2014, p.338). Para Romo Morales anteriormente no se hacía referencia aspectos étnicos o culturales; se expresaba nación como “la colección de los habitantes de alguna provincia, país o reino” y también “extranjero” (Romo Morales, 2014, p.339).

La internacionalización de las relaciones humanas en todas sus formas, así como el incremento de las situaciones de plurinacionalidad sugieren la transformación del vínculo entre las personas y su Estado. Un enfoque basado en la garantía del respeto de los derechos humanos y de la autonomía del individuo para definir su identidad, han debilitado el papel de la nacionalidad. Sin embargo, ésta no ha desaparecido como elemento esencial de identidad de las personas y sigue siendo uno de los elementos jurídicos más determinantes en su configuración.

La nacionalidad define la relación de pertenencia del individuo a un Estado y también la situación de la persona frente a los demás Estados de los cuales no se disfruta la nacionalidad, para los que resulta un extranjero. Pero la nacionalidad no es el único elemento definidor de la identidad del sujeto respecto del Estado, pues de ese vínculo de pertenencia se derivan consecuencias jurídicas que confieren un estatuto particular, unos derechos que convierten a la persona además en ciudadano. (Boll, 2007)

El delimitar los términos nacionalidad y ciudadanía, representa una tarea que demanda un análisis cuidadoso del estrecho vínculo que existe entre ellos. Según indica Siofra O’Leary en su libro *The Evolving Concept of Community Citizenship –from the Free Movement of Persons to Union Citizenship*, estos términos en algunos Estados son intercambiables, mientras que en otros se

distinguen claramente por los derechos políticos, sociales y económicos que son conferidos en cada caso. (O'Laery, 1996)

Producto de lo anterior, a lo largo de la historia reciente de la humanidad, comúnmente se ha vinculado el ejercicio de los derechos de ciudadanía a la posesión de una determinada nacionalidad, esto a pesar de que existe la posibilidad de que en muchos lugares se puede ejercer la ciudadanía sin ser nacional.

En términos generales se puede afirmar que la nacionalidad se presenta como una condición para la validación de una serie de derechos políticos, civiles o sociales que, se vinculan a esa condición de ciudadano. Sin embargo, el constante cambio en cómo se perciben esos derechos, impacta la concepción de estos estatutos de nacional y ciudadano.

Considerando que la nacionalidad es una condición para poder acceder a derechos, se puede entender que ésta es una cesión otorgada por el Estado, mediante la cual se establece, quiénes son sus nacionales. Es decir, la nacionalidad concede el derecho a tener derechos, esto al margen de aquellos derechos de humanos reconocidos internacionalmente cuyo respeto y protección no depende de la pertenencia a un Estado. (Hansen, 2002)

La idea expresada en el párrafo anterior sugiere que la ciudadanía (como vertiente interna de la nacionalidad) en teoría, no debería ser un elemento determinante de los derechos que disfruta una persona, aunque estos puedan ser validados únicamente ante al Estado, lo cual supone, igualmente, una percepción del individuo, en cuanto a que sus derechos más esenciales como ser humano, tienen origen más allá de la pertenencia a un Estado.

Las consideraciones anteriores, ponen de manifiesto que la identidad de las personas se construye jurídicamente de una manera compleja, siendo la nacionalidad uno de los fundamentos de aquella, pero no el único ni, necesariamente, el más determinante en el momento presente.

Para lograr una conceptualización del término nacionalidad que sirva como parte del fundamento teórico de este trabajo, se considera necesario realizar una breve aproximación a la relación Estado-nacional.

El vínculo de la nacionalidad articula la relación entre el Estado y sus nacionales. Este vínculo de Derecho público, mediante el cual el Estado establece quiénes son sus nacionales ya sea por naturaleza o por adquisición posterior, extrae las consiguientes consecuencias jurídicas, fundamentalmente de naturaleza jurídico-pública (derecho al voto, obligaciones tributarias, obligaciones militares, protección diplomática o acceso a la función pública, entre otros),

pero también se goza de un estatuto personal que gobierna cuestiones tan vinculadas a la identidad de las personas como el nombre o la filiación. (Boll, 2007)

La nacionalidad entendida como un vínculo con el Estado que permite mantener la identidad del sujeto, se refleja en las políticas relacionadas con las migraciones mediante las cuales los Estados de emigración han favorecido la vinculación nacional con sus expatriados, mientras que los Estados de inmigración utilizaban la nacionalidad precisamente para incorporarlos en su dinámica, social, económica y política.

Entender la nacionalidad desde este punto de vista, la hace especialmente vulnerable a todas aquellas circunstancias que tienen una afectación directa sobre ella. El respeto a los derechos humanos, fomentar la democracia representan entre otra serie de aspectos, una constante reformulación del Estado con respecto a la administración de su nacionalidad y de elementos como la soberanía y lealtad de sus nacionales.

En el caso de Costa Rica, por ejemplo, se puede señalar de manera certera, que todas las personas que se encuentren en el territorio nacional disfrutan casi de los mismos derechos aún sin ser costarricenses. Incluso, el estatus oficial de residente permanente en Costa Rica supone el disfrute de los mismos derechos que los nacionales en materia de derechos civiles, como el acceso a la salud, al trabajo, a la justicia, a la educación, a la propiedad privada y al comercio.

Costa Rica es uno de los países, en donde el disfrute de derechos no se deriva necesariamente de la posesión de una nacionalidad sino del reconocimiento internacional de esos derechos que son otorgados a toda persona ciudadana.

En el glosario para Registros Civiles e identificación, auspiciado por el Banco Internacional de Desarrollo (BID), se define nacionalidad como el "Vínculo jurídico entre un individuo y un Estado. El derecho a la nacionalidad está contemplado a nivel internacional en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 (Art.15)" (Harbitz, 2009).

También, el término naturalización (estrechamente ligado al concepto de nacionalidad), en ese mismo glosario se define como: Concesión de la nacionalidad por un Estado a un extranjero mediante un acto formal individual. El derecho internacional no prevé normas detalladas relativas a la naturalización, pero reconoce la competencia de cada Estado de naturalizar a personas que no son sus nacionales y solicitan serlo. (Harbitz, 2009)

Por su parte, la Comisión Europea, define nacionalidad como:

Vínculo especial entre una persona y su Estado, al que se accede por nacimiento o por adquisición de nacionalidad, bien sea por declaración, opción, matrimonio u otros medios de conformidad con la legislación nacional (Unión Europea, 2012).

Dentro del alcance del marco conceptual que se define para la investigación, la nacionalidad se puede entender entonces, como la vinculación política, jurídica y geográfica que tiene una persona con un Estado determinado, ya sea por haber nacido dentro de su territorio o que, sin haber nacido en él, la misma le fue concesionada en conformidad con la legislación en esa materia.

1.2. Países destacados por el volumen de naturalizaciones

Uno de los fenómenos sociales que incide de mayor forma en los procesos de naturalización de personas a nivel mundial, es la inmigración.

La integración de las personas inmigrantes a la dinámica social, legal, económica, cultural y ambiental de los países que los acogen, encuentra en el proceso de naturalización, el mecanismo óptimo para su consolidación.

Sobre este particular el Informe sobre las migraciones en el mundo en el 2020, emitido por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), señala:

La inclusión de los migrantes en las sociedades de acogida se relaciona con distintos ámbitos sociales y normativos, que en gran medida son interdependientes. Los resultados de la inclusión en un ámbito de las políticas—como la enseñanza del idioma, la educación, el mercado laboral, la reunificación familiar, la participación política o la naturalización—repercutirán probablemente en otros (capítulo 6). (Organización Internacional para las Migraciones (OIM), 2020)

Las personas inmigrantes para poder sobrevivir en la sociedad que los acoge requieren adaptarse a una nueva cultura, que en la mayoría de los casos implica asimilar cambios importantes en cuanto a sus costumbres, valores e idioma. A estos cambios se suma la apertura de las comunidades de acogida a la migración, la cual es sumamente compleja y que tiene un efecto directo sobre la protección de la nacionalidad y al proceso para su obtención.

La naturalización representa para las personas inmigrantes la oportunidad de tener acceso a una nueva nacionalidad, a una nueva vida y para los países que los acogen, un verdadero desafío en cuanto a la política pública en términos socioeconómicos.

Según la OIM, Estados Unidos y Alemania, destacan entre los países con mayor flujo de inmigrantes del mundo, siendo que al año 2020, el primero había recibido 50.661.149 de personas inmigrantes y el segundo 13.132.146. (Organización Internacional para las Migraciones (OIM), 2020)

El caso de los Estados Unidos en el 2020 concedió su nacionalidad por medio del proceso de naturalización a 625.400 personas. (U.S. Citizenship and Immigration Services) En el caso de Alemania, en ese mismo año se naturalizaron 109.880 personas. (Statistisches Bundesamt). En ambos casos el tiempo promedio de duración del proceso de naturalización es de aproximadamente 15 meses y entre las principales opciones de naturalización destacan, por trascendencia, residencia y matrimonio.

Las políticas de naturalización que han asumido diferentes países a nivel mundial son el reflejo de sus valores como sociedad y de su actitud ante la inmigración como un fenómeno socioeconómico complejo de carácter global.

1.3. La nacionalidad costarricense según la Constitución Política de Costa Rica.

Para el caso de Costa Rica, la nacionalidad costarricense está establecida constitucionalmente en dos modalidades, la nacionalidad por nacimiento y la nacionalidad por naturalización. En el Título II, denominado Los Costarricenses, en los artículos 13 y 14 de la Constitución Política de Costa Rica, literalmente señala la Asamblea Legislativa, (s.f.), en los artículos:

Artículo 13.- Son costarricenses por nacimiento:

- 1) El hijo de padre o madre costarricense nacido en el territorio de la República;
- 2) El hijo de padre o madre costarricense por nacimiento, que nazca en el extranjero, y se inscriba como tal en el Registro Civil, por la voluntad del progenitor costarricense, mientras sea menor de edad, o por la propia hasta cumplir veinticinco años;

3) El hijo de padres extranjeros nacido en Costa Rica que se inscriba como costarricense, por voluntad de cualquiera de sus progenitores mientras sea menor de edad, o por la propia hasta cumplir veinticinco años;

4) El infante, de padres ignorados, encontrado en Costa Rica.

Artículo 14.- Son costarricenses por naturalización:

1) Los que hayan adquirido esta nacionalidad en virtud de leyes anteriores.

2) Los nacionales de otros países de Centroamérica, los españoles y los iberoamericanos por nacimiento que hayan residido oficialmente en el país durante cinco años como mínimo y que cumplan con lo demás requisitos que fije la ley.

3) Los centroamericanos, los españoles y los iberoamericanos que no lo sean por nacimiento y los demás extranjeros que hayan residido oficialmente en el país durante siete años como mínimo y que cumplan con los demás requisitos que fije la ley.

4) La mujer extranjera que al contraer matrimonio con costarricense pierda su nacionalidad.

5) Las personas extranjeras que al casarse con costarricenses pierdan su nacionalidad o que luego de haber estado casadas dos años con costarricenses, y de residir por ese mismo período en el país, manifiesten su deseo de adquirir la nacionalidad costarricense.

6) Quienes ostenten la nacionalidad honorífica otorgada por la Asamblea Legislativa.

Lo establecido por la Constitución Política de la República de Costa Rica, en materia de la nacionalidad costarricense, representa parte de las reglas de operación que están expresadas de manera explícita y que son (al igual que las Leyes N°3504, N°1155 y N°1902 entre otros elementos normativos) de carácter vinculante para todos los efectos de la ejecución del procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense del Registro Civil.

1.4. La Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) y del Registro Civil N°3504, en lo relativo a la nacionalidad costarricense.

Lo dispuesto por la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones, en cuanto a la competencia y responsabilidad de la Sección de Opciones y Naturalizaciones relativa a la gestión de la nacionalidad de costarricense es de imperativa consideración dentro el marco conceptual de la investigación. En este sentido, es oportuno acotar que en el artículo 104 de la Constitución Política se dictan las funciones del Registro Civil, y se establece en su organización, la Sección de Opciones y Naturalizaciones. Además, en el artículo 42 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil se indica que esta Sección forma parte de la organización del Departamento Civil.

Por otra parte, el artículo 71, del Capítulo IX, titulado Sección de Opciones y Naturalizaciones, literalmente señala:

“Todas las actuaciones relativas a adquisición, recuperación, modificación o pérdida de nacionalidad se tramitarán en la Sección de Opciones y Naturalizaciones” (Asamblea Legislativa, 1965).

Complementariamente a lo señalado en la cita anterior, es oportuno hacer notar que el Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones en los artículos 2 y 3 del Capítulo II de Competencias del Título I de Disposiciones Generales, define claramente la responsabilidad en primera instancia del Registro Civil en resolver las solicitudes para adquirir la nacionalidad costarricense. Así como, la competencia del Tribunal Supremo de Elecciones de conocer las resoluciones dictadas por el Registro Civil en materia de naturalizaciones ya sea en consulta preceptiva o en alzada, según corresponda.

1.5. La nacionalidad costarricense por naturalización.

1.5.1. Fundamento para la nacionalidad por naturalización de las personas

El artículo 15 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, representa el principal fundamento de la nacionalidad por naturalización.

Este artículo manifiesta el derecho que tienen todas las personas de contar con una nacionalidad, lo cual comprende el derecho de cada persona a adquirir, cambiar o retener una nacionalidad.

La nacionalidad por naturalización representa la oportunidad de otorgarle a las personas, además de una identidad, derechos, libertades y obligaciones, debido al vínculo que se establece con el Estado que la concede.

1.5.2. *Reseña histórica de la naturalización en Costa Rica*

El origen de la naturalización en Costa Rica está estrechamente ligada a la definición que históricamente se ha hecho de la nacionalidad costarricense desde su nacimiento a la vida independiente en 1821.

Para conocer el origen de lo que podría ser un acercamiento a la definición de la nacionalidad costarricense, es necesario escudriñar un poco sobre la historia jurídica costarricense.

En su libro llamado El Pacto de Concordia, Hernán Peralta, literalmente señala:

En 1821 la población de Costa Rica estaba conformada por un pequeño núcleo de colonos, procedentes, casi en su totalidad, de las familias españolas arraigadas en el país desde los primeros días de la conquista o exploración del territorio, en los siglos XVI y XVII.

Esta población había conservado un solo trazo desde un punto de vista etnográfico, dado el predominio del elemento ibérico y el aislamiento determinado por la situación geográfica, con la consecuencia natural de una mentalidad política homogénea, y de una vocación jurídica dispuesta por los antecedentes señalados (Peralta, 1955).

Asimismo, en su obra Peralta continúa señalando:

Por eso el movimiento habido en Costa Rica el 25 de octubre y el 12 de noviembre de 1821, al reunirse por primera vez los hijos del país e integrar asambleas, fue una afirmación

Jurídica que alcanzó perpetuidad, y la asamblea del 12 de noviembre fue la primera Corporación constituyente que recogió el pasado, plasmó el presente y dio forma al porvenir de la Nación.

Esa asamblea emitió el 1° de diciembre de 1821 el Pacto de Concordia. Tenía plenas facultades históricas y jurídicas para hacerlo, y esa obra de derecho no sólo dio el contorno a la nacionalidad costarricense, sino que creó el Estado... (Peralta, 1955).

Lo citado anteriormente, permite seguir una línea tiempo que nos lleva a finales del siglo XVIII y a inicios del XIX, a una Costa Rica inmersa en un profundo cambio político, social y cultural, el cual se caracterizó por el desarrollo de una sociedad con un pensamiento más homogéneo que actualmente, marcado por una religión influyente en la incipiente administración del estado costarricense y sobre el cual la Administración Eclesiástica tendría efectos directos en la forma en que Costa Rica vendría a gestionar la registración de sus hechos vitales y civiles, así como en la definición inicial de la nacionalidad costarricense.

En este sentido, en el Extracto del Informe Nacional preparado por la Licda. Virginia Rodríguez de la Dirección General de Estadística y Censos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio; y el Lic. Rodolfo Ledezma Pacheco exdirector de la Dirección General de Registro Civil, se afirma lo siguiente:

En el principio, el registro de los hechos vitales estuvo en manos de las autoridades eclesiásticas, las que anotaban los bautismos, entierros y casamientos, pero no los nacimientos propiamente dichos. (Rodríguez, Sin año)¹

La hegemonía de la religión católica en el control subjetivo de las actividades registrales civiles más básicas sirvió de fundamento para que algunas de las primeras autoridades políticas del país se dedicaran a buscar la forma en que el Estado se encargara del

¹ Error ortográfico consignado en el texto original "eclesiásticas".

registro de los hechos vitales y civiles. Esto se ve claramente plasmado en la siguiente cita:

En 1821, Costa Rica alcanza su independencia de España y a partir de este momento se van a suceder varios intentos para crear una oficina que se encargue de lo concerniente al estado civil de las personas. En 1860 la Cámara de Representantes remite a la Cámara de Senadores un proyecto que tiene como fin inscribir a los naturales y a los naturalizados en el país. En 1864 es rechazado el proyecto, pues se alegó el enorme defecto que constituía el obligar a la madre a declarar si el hijo era espúreo o legítimo. (Rodríguez, Sin año)²

Aunque en apariencia, al inicio de la vida independiente de Costa Rica, el apartarse de los cánones religiosos para dar paso a un registro objetivo de los hechos vitales y civiles que acontecían en la época, presentaba algún nivel de complejidad, lo cierto es que ya existía un interés acentuado en llevar a cabo cambios políticos e institucionales que le permitieran a Costa Rica, afrontar los nuevos tiempos que, como sociedad progresista, se veían venir para ella.

Es importante señalar que esta reseña histórica solamente pretende ofrecer un acercamiento a lo que, a inicios de la vida independiente de Costa Rica, podría empezar a entenderse como la nacionalidad costarricense, tomando en cuenta la claridad que debe existir para comprender que la misma se basa en el enfoque colonialista que persistió durante el periodo republicano y en el cual tuvieron lugar los esfuerzos iniciales por la implementación ordenada del registro de hechos vitales y civiles.

Es claro que, el territorio que hoy se conoce como Costa Rica, ha sido ocupado por grupos humanos muchos años antes desde la llegada de los primeros colonizadores. Seres humanos que nacieron, vivieron y murieron en este territorio, que por la coyuntura en cuanto al pensamiento humano dado especialmente hasta finales del siglo XX o quizás un poco más, fueron excluidos de toda forma de manifestación política y social, sin ser excepción, el registro de sus hechos vitales y civiles.

² Error ortográfico consignado en el texto original “espúreo”.

Francisco Corrales Ulloa, en su artículo titulado “Los primeros costarricenses”, plasma de manera sentida, el entendimiento de fondo que existe cuando se profundiza sobre el tema de la nacionalidad costarricense.

Los costarricenses somos producto del mestizaje entre indígenas, blancos, negros y otras etnias. El componente indígena sigue vigente en nosotros a pesar de las miopes caracterizaciones de que somos blancos o de mayoritaria ascendencia europea. Además, junto con los mestizos, persisten grupos indígenas en línea directa con las poblaciones precolombinas. (Corrales, 2002)

Regresando al interés que algunas de las primeras autoridades políticas del país tenían a principios del siglo XIX, en cuanto a que se llevara un registro adecuado de los hechos vitales y civiles es como se empiezan a delimitar los primeros alcances de la nacionalidad costarricense y con ello, el concepto de la naturalización. Uno de ellos es lo indicado en el Pacto de Concordia de 1821 en el artículo 5°, del capítulo 3, titulado; De los ciudadanos, que literalmente señala:

Todos los hombres libres naturales de la provincia o vecindados en ella con cinco años residencia, gozarán el derecho de ciudadanos con tal que hayan jurado la absoluta independencia del Gobierno español” (Peralta, 1955).

De la cita anterior, se infiere el registro como costarricense a las personas libres nacidas o que residían desde hace cinco años en Costa Rica con independencia del Gobierno de España. Hacer el registro de este tipo de información, así como otorgar la nacionalidad costarricense, posterior a la suscripción del Pacto de Concordia en 1821, correspondió a las autoridades políticas y administrativas de Costa Rica.

En este sentido, Marco Antonio Vega Villalta en su libro, “El Registro Civil, cien años de servicio”, indica: “El otorgamiento de la calidad de costarricense, fue función que durante gran parte del Siglo XIX ejercieron las autoridades políticas y administrativas del país” (Vega, 1988).

Otro ejemplo de esa labor de delimitación del alcance de la nacionalidad costarricense y de la naturalización, se da en 1837 con la promulgación del decreto número XXXIX, del 20 de diciembre, que literalmente establece lo siguiente:

Art. Único de los derechos de Ciudadanos Costarricenses todos los de otras naciones, ó lugares que residiendo en Costa Rica se hayan matrimoniado con hijas del país, ó posean bienes raíces, siempre que su vecindad no baje de cinco años; y en lo sucesivo todos los demás extranjeros que se hallen en cualquiera de los casos de este artículo sean por lo mismo reputados como Ciudadanos Costarricenses. (Vega, 1988)

En la Constitución Política de Costa Rica emitida por la Asamblea Nacional Constituyente el 7 de diciembre de 1871, se comienza a realizar una clara diferenciación entre costarricenses por nacimiento y costarricenses por naturalización.

En el Título II, Sección Primera de dicha Carta Magna y titulada “De los costarricenses”, literalmente dice:

ARTÍCULO 4º.- Los costarricenses son naturales o naturalizados.

ARTÍCULO 5º.- Son naturales:

1º.- Los nacidos en el territorio de la República, excepto aquellos que, hijos de padre o madre extranjero, debieren seguir esta condición conforme a la ley.

2º.- Los hijos de padre o madre costarricense, nacidos fuera del territorio de la República y cuyos nombres se inscriban en el Registro Cívico, por voluntad de sus padres, mientras sean menores de veintiún años, o por la suya propia desde que lleguen a esta edad.

3º.- Los hijos de padre o madre extranjero nacidos en el territorio de la República, que después de cumplir veintiún años, se inscriban por su propia voluntad en el Registro Cívico, o por la de sus padres antes de dicha edad.

4º.- Son también naturales los habitantes de la provincia de Guanacaste que se hubiesen establecido definitivamente en ella, desde su incorporación a esta República hasta el Tratado de 15 de abril de 1858, celebrado con la de Nicaragua. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, s.f.)

Será la Constitución Política de 1871, la que establezca los lineamientos y alcances en los cuales se inspire la posterior normativa que regule dicha materia, incluso hasta en los tiempos actuales.

Posterior a la emisión de la Carta Magna de 1871 y continuando con la intención de las autoridades políticas y administrativas costarricenses de generar un mayor control no solo en el registro de la nacionalidad costarricense y la naturalización, la Comisión Permanente del Congreso Constitucional, con el fin de atender la necesidad imperiosa de normar lo relacionado con los asuntos de ciudadanía, extranjería y naturalización, decreta en 1886 la Ley de Extranjería y Naturalización, la cual además de representar una herramienta jurídica en la que se agrupan todas las disposiciones que existían sobre esa materia en ese momento, establece el procedimiento que debe cumplir toda persona extranjera que desee naturalizarse costarricense. Ya en esta Ley se hace referencia a la Carta Naturalización que se entrega a quienes hayan cumplido con el respectivo procedimiento para obtener la nacionalidad costarricense. (Vega, 1988)

A partir de 1871 y por más de sesenta años (1931) la normativa relacionada con la naturalización no sufre cambios que se puedan considerar trascendentales, más allá de la ratificación de que las declaraciones de nacionalidad se deben realizar ante el Registro Cívico, así como la definición de los procedimientos y formalidades que deben cumplirse por parte de las personas interesadas en obtener la nacionalidad costarricense, condición que años más tarde tomaría gran relevancia desde el punto de vista político electoral, especialmente en lo que respecta a los ciudadanos centroamericanos y su inclusión en el Registro Electoral.

Como antecedente interesante se puede señalar lo indicado en el decreto número dos, del 12 de julio de 1927, cuando se establece que no se le dará trámite a ninguna solicitud de naturalización si el interesado ha sido condenado por algún delito. Sobre este tema aún hoy en día existe una amplia polémica de carácter jurídico, sin que exista en la actualidad algún proyecto de ley que venga a subsanarlo o clarificarlo.

El 18 de enero de 1946, con la promulgación del Código Electoral, se da la creación del Registro Electoral el cual se unifica con el Registro del Estado Civil bajo ese nombre. Con la entrada en vigor de la Constitución Política de 1949, se crea el Tribunal Supremo de Elecciones y bajo su dependencia el Registro Civil como órgano desconcentrado (Bolaños, 2013).

El origen del Departamento de Opciones y Naturalizaciones se da también en 1949. En este particular Vega señala:

Al crearse el Registro Civil en 1949, se establece el Departamento de Opciones y Naturalizaciones. Al igual que ocurre con las demás oficinas de la nueva institución, se procede a ordenar y estudiar las leyes y disposiciones que tratan de las opciones y naturalizaciones, resultando de esa labor la emisión de la Ley Número 1115 en 1950 (Vega, 1988).

Entre el año 1950 y el 2012, se promulgan cambios constitucionales, leyes y decretos importantes que promueven un cambio constante en los procedimientos utilizados para la gestión de la nacionalidad costarricense, entre las cuales destacan, la reforma de los artículos 14 y 15 de la Constitución Política de 1949, aumentado los plazos de residencia en el país y estableciendo exámenes obligatorios de español, historia y valores de Costa Rica, para las personas interesadas en optar por la nacionalidad costarricense por medio de la Ley número 7065 del 21 de mayo de 1987, la Ley 1902 Servicio de obtención de documentos de identidad para los ciudadanos, opción y naturalizados de nacionalidad extranjera nacidos en la república o hijos de costarricenses nacidos en el extranjero, Ley 1155 de Opciones y Naturalizaciones y el Reglamento relativo a los trámites, requisitos y criterios de resolución en materia de naturalizaciones decreto N.º 12-2012 y sus reformas.

Es importante destacar que, en el año 1986 por medio del artículo 150 de la ley General de Migración y extranjería, N°7033 del 4 de agosto, el nombre de la Ley de Extranjería y Naturalización fue modificado a Ley de Opciones y Naturalizaciones, como se le conoce en la actualidad.

Podría decirse, que en el tiempo transcurrido durante la última década (2012-2021), el marco normativo que rige el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense ha sido bastante estable y no presenta cambios de fondo que hayan afectado de manera sensible su conformación desde el punto de vista técnico jurídico o administrativo. Se considera un acierto de la Asamblea Constituyente por medio de la Constitución Política de 1949, que se desvinculara el proceso de naturalización de la gestión gubernamental, al crear el Departamento de Opciones y Naturalizaciones, hoy Sección de Opciones y Naturalizaciones como una de las dependencias del Registro Civil de Costa Rica, y en cuya jefatura recae hoy en primera instancia, la responsabilidad del procedimiento de la Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

1.5.3. Trámites de naturalización en Costa Rica

En la actualidad, la naturalización en Costa Rica se puede gestionar por medio de siete distintos trámites, a continuación, el nombre y su descripción:

Tabla 1

Descripción de trámites de naturalización en Costa Rica

N°	Nombre del trámite	Descripción del trámite
1	Naturalización por Residencia (Ley 1155)	Obtención de nacionalidad costarricense por haber residido oficialmente en el país por cinco años (centroamericanos, iberoamericanos y españoles por nacimiento), o por siete años otras nacionalidades. El plazo de resolución estimado para este trámite es de 10 meses (200 días hábiles). Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).
2	Naturalización por matrimonio	Procedimiento para naturalizarse, debido a haber estado casado con costarricense por dos años y haber permanecido en el país por al menos ese mismo período. El plazo de resolución estimado para este trámite es de 10 meses (200 días hábiles). Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).
3	Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902).	Obtención de nacionalidad costarricense debido a haber residido en el país por más de veinte años. El plazo promedio de resolución estimado para este trámite es de 10 meses (200 días hábiles). Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).
4	Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia).	Obtención de nacionalidad costarricense para los casos de extranjeros menores de edad, con fundamento en la naturalización de alguno de los progenitores. Además, estar domiciliado en Costa Rica en el momento en que el progenitor o progenitora adquiera la nacionalidad costarricense por naturalización. El plazo de resolución estimado para este trámite es de 10 meses (200 días hábiles). Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).

N°	Nombre del trámite	Descripción del trámite
5	Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento.	<p>Naturalización para las personas nacidas en extranjero de padre o madre costarricense por nacimiento que han pasado el límite de edad para hacer la opción y no la realizaron. Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).</p> <p>Para los trámites de Naturalización para una persona mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento y el de Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros, la persona solicitante, debe haber vivido en Costa Rica por un tiempo de 5 años para nacionales de otros países de Centroamérica, españoles e iberoamericanos por nacimiento, si son de otras nacionalidades serán 7 años. (artículo 14 Constitución Política). El plazo de resolución estimado para estos trámites es de 10 meses (200 días hábiles). Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).</p>
6	Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.	<p>Naturalización para las personas nacidas en Costa Rica de padres extranjeros que han pasado el límite de edad para hacer la opción y no la realizaron. Haber estado domiciliado en Costa Rica durante los plazos establecidos en la Constitución Política, según la nacionalidad de los padres. El plazo de resolución estimado para este trámite es de 10 meses (200 días hábiles). Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).</p>
7	Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida.	<p>Trámite de obtención de la nacionalidad costarricense para personas a quienes el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto otorgó la condición de apátrida o refugiado apátrida, que hayan residido oficialmente en el país por 2 años, contados a partir de la fecha en que solicitó la condición de apátrida o refugiado apátrida. El plazo de resolución estimado para este trámite es de 10 meses (200 días hábiles). Tribunal Supremo de Elecciones (s. f.).</p>

Fuente: Elaboración propia

A manera de nota, se señala que los plazos indicados en la tabla anterior varían año a año según las consideraciones que se hagan en los planes estratégicos anuales. Para el caso del año 2022, el plazo promedio estimado de resolución para todos los tipos de trámites de naturalización es de 130 días hábiles.

En la tabla que se muestra a continuación, se indican los requisitos que actualmente rigen para optar por la nacionalidad costarricense según el tipo de trámite que se gestione.

Tabla 2

Requisitos para optar a la naturalización en Costa Rica por tipo trámite

N°	Descripción del requisito	Trámites a los que aplica
1	Escrito de solicitud inicial. En caso de que el interesado autorice a otra persona a realizar gestiones referidas al trámite en su nombre, debe adjuntarse al escrito inicial o en cualquier fase del proceso, el poder especialísimo debidamente protocolizado. Toda solicitud que no se presenta de forma personal, debe ser autenticada por un profesional en derecho.	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por matrimonio. - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902). - Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia). - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros. - Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida.
2	Indicar una dirección de correo electrónico, como medio para recibir notificaciones. Excepcionalmente, en aquellos casos en los que la persona	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por matrimonio. - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902).

N°	Descripción del requisito	Trámites a los que aplica
	<p>interesada manifieste no disponer de una cuenta de correo electrónico activa, deberá indicar una dirección física, lo más exacta posible, para recibir notificaciones. Asimismo, se hace saber a las personas usuarias que las direcciones a las que se refiere este punto (correo electrónico y/o físicas), serán utilizadas –única y exclusivamente – para comunicarle sobre los asuntos relacionados con el trámite solicitado, que requerían de su atención como gestionante.³</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia). - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros. - Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida.
3	<p>Aportar fotocopia del documento de identidad vigente, certificada por notaría pública o en caso de que se aporten fotocopias sin certificar, deberá presentarse junto con su original para ser confrontada por el funcionario. Documento de identidad: DIMEX, cualquier otro documento oficial emitido por la Dirección General de Migración y Extranjería y los que extiende el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto como el carné diplomático y carné de misión internacional Nota: Para la Naturalización por residencia el pasaporte no es válido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por matrimonio. - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902). - Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia). - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.
4	<p>Aportar la partida de nacimiento expedida por la autoridad competente del país de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por matrimonio.

³ La palabra “Gestionante” no forma parte del diccionario de la Real Academia, sin embargo, su uso se seguirá dando a lo largo de este trabajo debido a que la misma forma parte de argot habitual del personal del Tribunal Supremo de Elecciones.

N°	Descripción del requisito	Trámites a los que aplica
	origen, debidamente legalizada o apostillada y con la traducción oficial al español si está en otro idioma.	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902). - Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia).
5	Declaración jurada de dos testigos ante funcionario del Registro Civil, o ante notaría pública debidamente protocolizada. Que lo conozcan: (por el plazo de ley establecido, medios de vida, buena conducta).	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902). - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.
6	<p> Demostrar medios de vida mediante el aporte de la constancia de salario de empresa pública o privada (si es de empresa privada la firma debe ser autenticada por un profesional en derecho); orden patronal o certificación de contador público autorizado. En caso de que la parte gestionante sea dependiente económicamente de otra persona, se deberá proceder con lo siguiente:</p> <p>a. La unión de hecho debe estar reconocida judicialmente.</p> <p>b. La persona que vela por la manutención de ella, deberá aportar, además de prueba fehaciente que demuestre sus medios de vida, declaración jurada rendida ante funcionario (a) del Registro Civil, o ante</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902). - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.

N°	Descripción del requisito	Trámites a los que aplica
	<p>notaría pública, debidamente protocolizada, en la que deje constancia de dicha manutención.</p>	
7	<p>Aportar comprobante de haber aprobado los exámenes de español y estudios sociales en materia de Naturalización del Ministerio de Educación Pública o convalidar títulos (primaria y/o secundaria obtenidos en Costa Rica) ante dicho Ministerio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902).
8	<p>Certificación expedida por las autoridades judiciales y policiales competentes del país de origen, o del último país en el que haya establecido su residencia en el extranjero (país distinto de Costa Rica) - de ser procedente- debidamente legalizada o apostillada y con la traducción oficial al español si se encuentra redactada - Artículo 15 de la Constitución Política - Artículo 15 del Reglamento Relativo a los Trámites, Requisitos y Criterios de Resolución en Materia de Naturalizaciones. - Resolución del TSE N°211-N-2014 de las 12:31 horas del 21 de enero de 2014, en otro idioma. Al momento de presentarse el documento deberá tener una fecha de emisión no mayor a tres meses. La certificación debe ser emitida por la autoridad Federal o Nacional y no estatal, condado, regional, distrital, departamental, provincial, consular, o casos similares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por matrimonio. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.

N°	Descripción del requisito	Trámites a los que aplica
9	<p>Cinco fotografías tamaño pasaporte y timbre fiscal de 20 colones para ciudadanos centroamericanos o 200 colones todas las demás nacionalidades de origen.</p> <p>Nota: En el caso de la Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida aplica el timbre fiscal de 20 colones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por matrimonio. - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902). - Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia). - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros. - Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida.
10	<p>Rendir declaración jurada de no tener contravenciones repetidas ante funcionario del Registro Civil, o ante notaría pública debidamente protocolizada. Contravenciones: Falta de menor gravedad que no son delitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155). - Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902). - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.
11	<p>Requisito de Cumplimiento Posterior: Una vez que se haya cumplido con la presentación de todos los requisitos antes indicados, la persona usuaria deberá retirar el edicto de ley para que lo publique en el diario oficial La Gaceta. De no realizarse dicha publicación en el plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización por Residencia (Ley 1155).

N°	Descripción del requisito	Trámites a los que aplica
	indicado, se procederá a rechazar de plano la solicitud de naturalización y el archivo del trámite.	
12	El nacimiento debe estar inscrito en el Registro Civil de Costa Rica.	<ul style="list-style-type: none"> - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento. - Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.
13	Aportar fotocopia del documento de identidad vigente, provisional o permanente de condición o refugiado apátridas, certificada por notaría pública. En caso de que se aporten fotocopias sin certificar, deberá presentarse junto con su original para ser confrontada por el funcionario.	- Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida.

Fuente: Elaboración propia

1.5.4. Acceso al servicio de gestión de la nacionalidad costarricense.

El servicio para la recepción y atención de solicitudes de nacionalidad costarricense se ofrece en las 32 oficinas regionales ubicadas en todo el país, así como en la sede central del Tribunal Supremo de Elecciones, previa coordinación de una cita que se gestiona por medio del sitio web institucional www.tse.go.cr.

Este servicio se tramita de forma personal y es completamente gratuito. La utilización de los servicios de un profesional en derecho para realizar este trámite es innecesaria, pero es una opción que tiene la persona usuaria, previa firma de la acreditación de ley correspondiente.

Capítulo 2: Descripción de la situación actual del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil de Costa Rica

2.1. Aspectos Generales del Tribunal Supremo de Elecciones

2.1.1. Reseña

Los antecedentes del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) se remontan al año 1925 cuando con la reforma electoral de 1925 se crea el Consejo Nacional de Electores. En 18 de enero de 1946 cuando mediante el decreto ejecutivo número 500, se crea el Código Electoral en el cual, por medio de un apartado exclusivo, se cambia el nombre de Consejo Nacional de Electores a Tribunal Nacional electoral. Este Tribunal era nombrado por el Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en donde un magistrado propietario y un suplente eran elegidos por cada uno de los poderes de la República. Es muy importante hacer notar la carencia de autonomía que tenía dicho Tribunal ya que, solamente podía declarar la elección de presidente de la República y diputados de manera provisional, siendo el Congreso quien en última instancia hacía la declaratoria definitiva. El Tribunal Nacional Electoral operó bajo estas condiciones hasta el 14 de setiembre de 1948 por medio del decreto N. 171, la Junta Fundadora de la Segunda República acordó que en lo sucesivo el nombre de Tribunal Nacional Electoral será Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E.), cuyos miembros serán nombrados por la Corte Suprema de Justicia.

La Constitución de 1871 rigió en nuestro país durante un período bastante largo. Sin embargo, con la revolución de 1948 encabezada por don José Figueres Ferrer, se puso fin a dicha constitución; siendo una Asamblea Nacional Constituyente la que va a emitir la actual Constitución Política del 7 de noviembre de 1949, otorgando una gran estabilidad a nuestro sistema democrático al incluir garantías sociales y electorales. Una de ellas, es otorgar independencia en sus funciones al Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), en la cual, el derecho al sufragio y los organismos electorales van a tener especial importancia. El constituyente de la época, consciente de sus obligaciones e interpretando con absoluta claridad el anhelo cívico de los costarricenses a garantizar la pureza del sufragio, creó el Tribunal Supremo de Elecciones, cuyo objetivo lo define el artículo 99 de la citada Constitución Política que a la letra dice: “La organización, dirección y vigilancia de los actos relativos al sufragio, corresponden en forma exclusiva al Tribunal Supremo de Elecciones, el cual goza de independencia en el desempeño de su cometido. Del Tribunal dependen los demás organismos electorales”. (Asamblea Legislativa, Sin año)

El Tribunal adquirió rango constitucional con independencia de todos los poderes del estado, asumiendo la dirección de los asuntos electorales y también el Registro Civil, como máxima

dependencia. El Tribunal Supremo de Elecciones es el Órgano Constitucional Superior en materia electoral y por lo tanto responsable de la organización, dirección y vigilancia de todos los actos relativos al sufragio, fortalecido por varias disposiciones, entre ellas: Las resoluciones que dicte no tienen recurso, salvo la acción por prevaricato (artículo 103 de la Constitución Política), de lo que se desprende la absoluta independencia que goza en cuanto a sus atribuciones. Tanto a los Magistrados como al personal de la Institución, les está prohibida toda participación político-partidista, con excepción de emitir el voto el día de las elecciones nacionales (artículo 88 del Código Electoral). Debido a lo anterior, el Tribunal Supremo de Elecciones, adquirió relevancia e importancia no solo en el ámbito nacional, sino que ha traspasado las fronteras hasta convertirse en un organismo de reconocimiento internacional.

El Tribunal está integrado por tres Magistrados Propietarios y seis Suplentes. Sin embargo, un año antes y hasta seis meses después de la fecha de las elecciones generales dos de los suplentes pasan a ser propietarios, para integrar un Tribunal de cinco miembros. Como se indicó anteriormente, los Magistrados son nombrados por la Corte Suprema de Justicia por mayoría calificada de las dos terceras partes de sus votos, y su período es de seis años, pudiendo ser reelectos según el artículo 100 de la Constitución Política y 3 de la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil.

2.1.2. Misión

La misión del Tribunal Supremo de Elecciones se expresa textualmente en el plan estratégico institucional que comprende los años 2019-2024 con el siguiente texto: “Impartir justicia electoral, organizar y arbitrar procesos electorales transparentes y confiables, capaces por ello de sustentar la convivencia democrática, así como prestar los servicios de registración civil e identificación de los costarricenses” (Tribunal Supremo de Elecciones, n. d.).

2.1.3. Visión

La visión del Tribunal Supremo de Elecciones, indica textualmente que la institución debe “Ser un organismo electoral líder de Latinoamérica, tanto por su solvencia técnica como por su capacidad de promover cultura democrática” (Tribunal Supremo de Elecciones, n. d.).

2.1.4. Valores

El Tribunal Supremo de Elecciones presentó en su plan estratégico institucional que comprende los años 2019-2024 los valores institucionales, que se detallan a continuación:

Excelencia. Consiste en el mejoramiento continuo de los servicios que se brinda a los usuarias/as, mediante procesos de calidad acordes con los parámetros de eficiencia, eficacia, oportunidad, capacidad y productividad, y en un ambiente donde prima el servicio al cliente, el trabajo en equipo y la calidez humana.

Transparencia. Es el deber de actuar con apego a la legalidad, veracidad, ética, equidad y respeto a la dignidad propia y a la de los demás, según los deberes y derechos establecidos en la normativa que atañe al TSE, y mediante el acceso y promoción de la información, como parte del mandato constitucional de rendición de cuentas.

Honestidad. Se refiere a la decencia en el actuar, siendo una persona recatada, pudorosa, razonable y justa; comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia. En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas.

Imparcialidad. Se refiere a atender las funciones encomendadas en el marco de la objetividad, legalidad, asertividad, neutralidad, ética, buen juicio, integridad, confianza, rectitud, autenticidad, neutralidad, y sin prejuicios personales e influencia indebida de terceros, proporcionando un trato equitativo y de respeto a las personas con quienes se interactúe.

Responsabilidad. Se entiende como la capacidad de las personas funcionarias de la institución para cumplir con las obligaciones y deberes que le sean encomendadas, conforme a la normativa establecida y a los valores de exactitud, puntualidad, seriedad, compromiso, diligencia, oportunidad, control interno y sostenibilidad, así como la aceptación de las consecuencias de un hecho realizado libremente.

Liderazgo. Corresponde a las habilidades y capacidades que desarrollan las personas en un proceso individual y social, que se refleja en el rol que se asume para guiar a un grupo o equipo de trabajo, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados (Tribunal Supremo de Elecciones, n. d.).

2.1.5. Políticas Institucionales

El Tribunal Supremo de Elecciones presentó en su plan estratégico institucional que comprende los años 2019-2024 las políticas institucionales, complementándolas con las políticas internas, que son detalladas en el siguiente cuadro:

Tabla 3

Políticas institucionales del Tribunal Supremo de Elecciones

Políticas Institucionales	Políticas Internas
<ul style="list-style-type: none"> • Promover la cultura democrática y los valores cívicos de los costarricenses, así como la estructuración y funcionamiento democráticos de los partidos políticos. • Comprometerse con la promoción de condiciones y el fortalecimiento de las capacidades de las mujeres, de manera que se facilite la igualdad efectiva de 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprometerse con el fomento de una cultura organizacional tendiente a incentivar el desarrollo de las capacidades y competencias de las personas funcionarias, en apego a los valores institucionales. • Continuar robusteciendo la gestión institucional, la cultura de planificación y la rendición de cuentas.

<p>sus derechos. En consonancia con su política de género, mantendrá acciones en favor de los derechos de las trabajadoras de la institución y a su vez, garantizará el ejercicio de derechos político-electorales de las mujeres, su acceso a los cargos de representación popular en igualdad de condiciones y el ejercicio pleno de estos cuando resulten electas. Asimismo, promoverá la capacitación electoral que potencie dicha participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar continuamente la prestación de sus servicios registrales civiles y las facilidades que ofrece para el ejercicio del sufragio, considerando las necesidades de las poblaciones en situación de mayor vulnerabilidad, con un enfoque inclusivo, de respeto a los derechos humanos de todas las personas y erradicando toda forma de discriminación. • Disminuir los impactos ambientales generados por las actividades que realiza, mediante la aplicación de las mejores prácticas de sostenibilidad ambiental que sean viables técnica y presupuestariamente. • Continuar modernizando tecnológicamente sus servicios registrales civiles, la organización y arbitraje de las elecciones y sus 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la cultura y el compromiso ético de los funcionarios y, funcionarias en el cumplimiento de sus funciones, para la satisfacción de las necesidades de la población costarricense y el fortalecimiento del sistema democrático. • Proteger la vida e integridad física de las personas funcionarias y usuarias de los servicios que se brindan, así como al cuidado de los bienes institucionales y el medio ambiente, con el establecimiento de acciones proactivas que permitan la reducción y mitigación de riesgos en emergencias y desastres.
--	--

<p>actividades de formación en democracia, siempre con el objetivo de aumentar su eficiencia, disminuir sus costos operativos y facilitar su interacción con la ciudadanía, los partidos políticos y demás organizaciones de la sociedad civil.</p>	
---	--

Fuente: Datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica en el artículo 4°, inciso A) de su sesión N°49-2019 celebrada el 14 de mayo de 2019.

<https://www.tse.go.cr/actas/2019/49-2019-del-14-de-mayo-de-2019.html> y en el artículo 3°, inciso A) de su sesión ordinaria N°85-2019, celebrada el 5 de setiembre de 2019

<https://www.tse.go.cr/actas/2019/85-2019-del-5-de-setiembre-de-2019.html>.

2.1.6. Ejes y Objetivos Estratégicos

Para complementar el marco filosófico de la institución, a continuación, se listan los objetivos estratégicos agrupados por los ejes temáticos que el Tribunal Supremo de Elecciones se compromete alcanzar durante el período del 2019-2024.

Tabla 4

Objetivos Estratégicos por Ejes Temáticos del TSE

Ejes	Objetivo Estratégico
<p>I. Organización y arbitraje de procesos electorales.</p>	<p>Promover y garantizar la integridad de las contiendas electorales, procurando mejorar los índices de equidad en la visibilidad pública y el acceso a recursos por parte de los partidos políticos, así como fortalecer la participación,</p>

	informada e inclusiva de la ciudadanía en esas contiendas.
II. Servicios de registración civil e identificación de personas	Fortalecer la prestación de los servicios registrales, de naturalización e identificación a todos los ciudadanos, en especial de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de iniciativas que amplíen su cobertura y su accesibilidad.
III. Formación en democracia	Promocionar la cultura democrática en la ciudadanía, mediante el fortalecimiento de las acciones orientadas al fomento de la cultura cívica, para el ejercicio responsable de los derechos político-electoral.

Fuente: Datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica en el artículo 4°, inciso A) de su sesión N°114-2018 celebrada el 29 de noviembre de 2018. https://www.tse.go.cr/actas/2018/114-2018-del-29-de-noviembre-de-2018.html?zoom_highlight=actas

2.2. Aspectos Generales del Registro Civil

2.2.1. Reseña

El Registro del Estado Civil, nace en una época de grandes reformas (1888) de carácter ideológico, cultural, económico, social, educativo y político, que dieron paso al surgimiento de instituciones que como el Registro del Estado Civil vinieron a reforzar al Estado.

Previo a la conformación del Registro Civil, en Costa Rica se gestaba la idea de crear un registro de personas controlado por la iglesia católica. Esta idea tuvo acogida por parte de la sociedad y el estado costarricense resultando que la labor registral civil fuera responsabilidad de la iglesia. Debido a lo anterior, los primeros registradores fueron los curas quienes llevaban el recuento de los bautizos, matrimonios y defunciones en los libros parroquiales.

A pesar de la labor eclesiástica en cuanto al registro de los hechos civiles mencionados anteriormente, las condiciones de vida de aquellas épocas no favorecían el mantenimiento de un registro de nacimientos adecuado, aspectos como la poca cantidad de hospitales, la población dispersa, existencia de un sistema vial y de comunicaciones rudimentario, entre otros.

Uno de los primeros esfuerzos que se hicieron desde el Estado por documentar información relacionada con los hechos vitales y civiles que tenían lugar en el territorio costarricense, fue el censo de 1864, el cual dio lugar a la idea de crear una entidad que se encargara del registro sistemático de los hechos vitales y civiles poblacionales, que fueran de utilidad para la elaboración los censos de población.

La idea anterior surge dentro del contexto que representaba un movimiento a nivel latinoamericano, tendiente a mejorar el registro de los hechos vitales y civiles, así como la condición de vida de su población.

“En América Latina, la mayoría de los registros civiles iniciaron sus actividades entre 1870 y 1920, a consecuencia de la aprobación de leyes por parte de los gobiernos. De esta forma, estos asumían la responsabilidad del registro, archivo, custodia y expedición de documentación y en muchos países, la tarea de celebrar matrimonios. El Estado se hizo responsable jurídicamente de dar fe sobre aspectos referentes a la persona y su familia” (Amado, 2013, p. 1).

Con la intención de proteger la autonomía estatal en cuanto asuntos civiles, durante el ejercicio del poder Salvador Lara Zamora, mediante el decreto N.LI se creó el Registro Civil el 1 de diciembre de 1881, el cual constaría de cuatro secciones: nacimientos, matrimonios, defunciones y cartas de ciudadanía. Se esperaba que la ley entraría en vigor a partir del 1 de enero de 1882. Sin embargo, Tomás Guardia, el 16 de febrero de 1882, decretó la suspensión de la ley de creación del Registro Civil por presentar serios obstáculos (Vega, 1988, p.4).

Fue hasta 1888, cuando se emite el Código Civil que regula y establece el Registro Civil a partir del 1 de enero de 1888 (Ley Orgánica y Reglamentaria del Registro Civil), producto del establecimiento de una ideología liberal que tuvo lugar a finales del siglo XIX.

“El Registro del Estado Civil o como se le denomina comúnmente, el Registro Civil es una institución pública responsable de la captura, depuración, documentación, archivo, custodia, corrección, actualización y certificación de los actos y hechos vitales y sus características. Su labor está vinculada a la persona y la familia, proporcionando una versión oficial y permanente sobre nacimientos, matrimonios, defunciones, emancipaciones, filiaciones, legitimaciones, reconocimientos, adopciones y toda otra figura que cada legislación nacional haya aprobado” (Amado, 2013, p.1).

Desde su creación, el Registro Civil de Costa Rica realiza una serie de acciones orientadas a mejorar el registro de los hechos vitales y civiles, que vendrían a construir una transformación profunda del ordenamiento en el documentado de la información civil.

En el año 1913 se inicia la inscripción en el Registro de los reconocimientos, legitimaciones y emancipaciones; en el año 1931, se prohíbe la inscripción, con un solo apellido, de hijos extramatrimoniales; en el año 1925, bajo la dependencia del Ministerio de Gobernación, se crea el Registro Cívico, encargándosele la creación de las listas electorales. El 18 de enero de 1946, con la promulgación del Código Electoral, se da la creación del Registro Electoral el cual se unifica con el Registro Civil bajo este nombre, con la entrada en vigor de la Constitución Política de 1949. Con esta, se crea el Tribunal Supremo de Elecciones y bajo su dependencia al Registro Civil como órgano desconcentrado. (Bolaños, 2013, p. 30)

Por medio del artículo 104 de la Constitución Política de Costa Rica de 1949, se establecen las funciones que el Registro Civil, que realiza hasta hoy en día.

Artículo 104.- Bajo la dependencia exclusiva del Tribunal Supremo de Elecciones está el Registro Civil, cuyas funciones son: 1) Llevar el Registro Central del Estado Civil y formar las listas de electores; 2) Resolver las solicitudes para adquirir y recuperar la calidad de costarricense, así como los casos de pérdida de nacionalidad; ejecutar las sentencias judiciales que suspendan la ciudadanía y resolver las gestiones para recobrarla. Las resoluciones que dicte el Registro Civil de conformidad con las atribuciones a que se refiere este inciso, son apelables ante el Tribunal Supremo de Elecciones; 3) Expedir las cédulas de identidad; 4) Las demás atribuciones que le señalen esta Constitución y las leyes. (Asamblea Legislativa, Sin año)

También la Constitución Política de 1949, estableció que el Estado es responsable por la inscripción de los ciudadanos en el Registro Civil y que tiene la obligación de proveerles de una cédula de identidad para ejercer el sufragio. Esto quedó a cargo del Departamento Cédular y Electoral. Por lo tanto, el Registro Civil, sin intervención de ningún organismo estatal, sería el encargado de crear los padrones electorales.

Según la Ley Orgánica del Registro Civil N°1535 (14 de enero de 1953), al Departamento Civil desde sus inicios le correspondió además de su labor de registrador civil, resolver las solicitudes de naturalización, mientras que, al Departamento Electoral, la emisión de las cédulas de identidad y la elaboración de las listas de electores.

La forma detallada en la que el Registro Civil lleva a cabo las funciones que le han sido asignadas constitucionalmente, se establece en la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil, N°3504 de 10 de mayo de 1965.

Entre los años 1965 y 2019, el marco normativo que rige el quehacer del Registro Civil no sufre cambios que impacten de manera sensible su conformación jurídica, administrativa o jurisdiccional.

Será hasta el 26 de mayo de 2020, cuando se registre el cambio más importante en la normativa que rige la registración de los actos civiles en Costa Rica, la aprobación del matrimonio entre personas del mismo sexo.

Administrativamente, el Registro Civil en los últimos seis años ha venido experimentando una transformación sistemática de sus procesos productivos, impulsada por un enfoque en la satisfacción de la persona usuaria, cuyas demandas por servicios y productos de calidad, son cada día más exigentes.

2.2.2. Marco Filosófico del Registro Civil

El marco filosófico de la Dirección del Registro Civil está alineada a la estrategia institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, institución que concentra los acontecimientos de relevancia civil (servicios registrales, de naturalización e identificación), así como la elaboración del patrón

electoral y expedir cédulas de identidad, siempre en función de brindar un servicio de calidad con la implementación de nuevas iniciativas que pretenden abarcar una mayor cobertura y accesibilidad de todos los ciudadanos.

2.2.3. Misión

La misión de la Dirección del Registro Civil (DGRC), según el documento Marco Filosófico generado por la dirección y aprobado por director general del Registro Civil el 27 agosto de 2021, indica textualmente: “Registrar y publicar hechos vitales y civiles, identificar a los costarricenses, así como generar el Padrón Nacional Electoral”.

2.2.4. Visión

La visión de la Dirección del Registro Civil (DGRC), según el documento Marco Filosófico generado por la dirección y aprobado por director general del Registro Civil el 27 agosto de 2021, indica literalmente “Ser un órgano integro e innovador en la gestión de sus procesos, mediante el uso eficiente de los recursos y en armonía con el medio ambiente”.

2.2.5. Objetivos Generales y Objetivos Específicos

La Dirección del Registro Civil según el documento Marco Filosófico generado por la dirección y aprobado por el director general del Registro Civil el 27 agosto de 2021 tiene como finalidad la mejora continua de los productos y servicios en las oficinas centrales como regionales, para hacer de estos más expeditos y ágiles. Seguidamente, se muestran textualmente los objetivos generales y específicos:

Objetivos generales

1. Inscribir de conformidad con la normativa nacional, todos los hechos vitales y civiles ocurridos tanto dentro como fuera del país, así como modificar y depurar las bases de datos institucionales y atender todas las actuaciones relativas a la adquisición, recuperación o modificación de la nacionalidad costarricense,

mediante la aplicación de resoluciones, en aras de mantener un registro de información civil actualizado.

2. Identificar a todas las personas costarricenses, así como mantener actualizadas las listas de electores, a fin de que ejerzan los deberes y derechos que la ley les confiere.

Objetivos específicos

1. Supervisar la gestión de procesos del Registro Civil, mediante el seguimiento de las actividades referidas en los procedimientos, así como en documentos relacionados, a fin de verificar el cumplimiento de lo indicado. (Dirección General del Registro Civil)
2. Atender las solicitudes de certificaciones de hechos vitales y civiles, mediante su expedición inmediata a efectos de agilizar el servicio que se brinda a la población usuaria en la sede central. (Departamento Civil)
3. Atender las solicitudes de registro de los hechos vitales mediante su análisis, con el propósito de validar y aplicar la respectiva inscripción. (Sección de Inscripciones)
4. Modificar y depurar en la base de datos institucional, los registros de hechos vitales y civiles, mediante la aplicación de resoluciones de recursos solicitados por las personas interesadas. (Sección de Actos Jurídicos)
5. Atender las solicitudes de naturalización, mediante su estudio y resolución, a fin de brindar un insumo que sustente el criterio del Superior. (Sección de Opciones y Naturalizaciones)

6. Gestionar el trámite de los servicios de identificación provenientes de los consulados, mediante la coordinación con unidades internas, a fin de satisfacer las necesidades de los costarricenses que habitan en el extranjero. (Departamento Electoral)
7. Atender las solicitudes cedulares y traslados electorales, por medio de estudios registrales y jurídicos, con la finalidad de resolver su aprobación, demora o denegatoria. (Sección de Análisis)
8. Transferir las solicitudes de cédula y tarjetas de identificación de menores a los sistemas informáticos de identificación, mediante la captura de datos en los puestos de atención al público, con el propósito de proveer el insumo de información para el inicio del proceso de emisión de la cédula de identidad. (Sección Documentos de Identidad).
9. Imprimir todas las cédulas de identidad de solicitudes aprobadas, mediante sistemas informáticos de impresión para obtener el documento de identidad impreso, máximo un día después de su aprobación. (Sección de Cédulas)
10. Realizar las modificaciones al Padrón Nacional Electoral, mediante la aplicación de los movimientos pertinentes, con el fin de mantenerlo actualizado. (Sección de Padrón Electoral)
11. Custodiar la documentación civil y de identificación, mediante la aplicación de técnicas archivísticas y de gestión documental, con el propósito de mantener la disponibilidad de la información. (Sección Archivo del Registro Civil)
12. Mejorar el acceso a los productos y servicios del Registro Civil por parte de las personas usuarias en las Oficinas Regionales, mediante la adecuada gestión de recursos. (Oficinas Regionales)
13. Prestar el servicio ambulante por medio de la realización de giras, con el fin de atender necesidades en materia electoral y civil de usuarios, en lugares de

difícil acceso del territorio nacional. (Departamento de Coordinación de Servicios Regionales).

14. Prestar el servicio de notificación y de domicilio, para atender los diversos trámites del Registro Civil por medio de los Servicios Ampliados de Regionalización, con el fin de cumplir con la Ley 8101 “Ley de Paternidad Responsable, Ley 7600 “Ley de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad” y Ley 7935 “Ley integral para la persona adulta mayor”. (Departamento de Coordinación de Servicios Regionales).

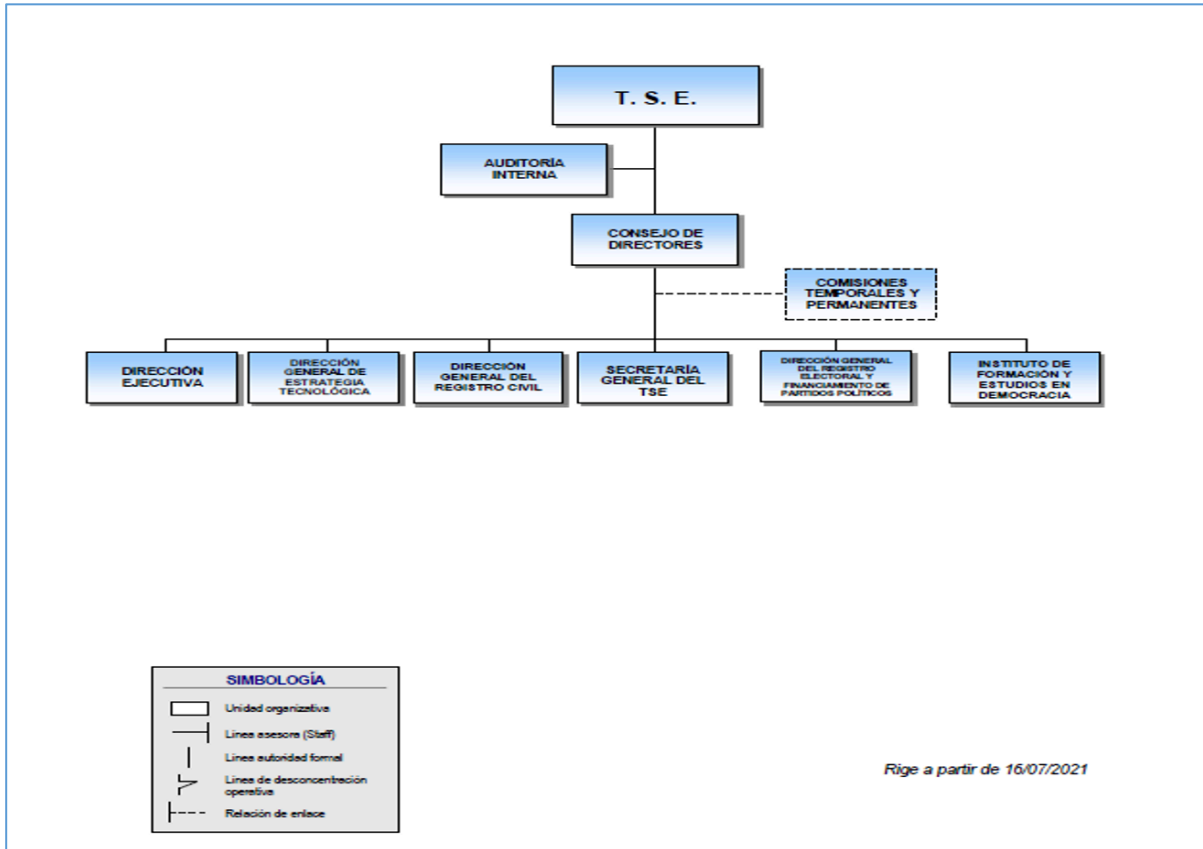
2.3. Aspectos generales de la Sección de Opciones y Naturalizaciones

2.3.1. Estructura organizacional

El procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense está bajo la administración de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, cuya máxima autoridad recae en la Dirección General del Registro Civil (DGRC), que a su vez responde a línea de autoridad superior del Tribunal Supremo de Elecciones, representado actualmente por una magistrada y dos magistrados titulares. A continuación, el organigrama general del Tribunal Supremo de Elecciones:

Figura 1

Organigrama General Tribunal Supremo de Elecciones



Fuente: Datos tomados del Tribunal Supremo de Elecciones

<https://www.tse.go.cr/organigrama.htm>

La estructura organizacional de la Dirección General del Registro Civil (DGRC), está conformada principalmente por tres Departamentos divididos en Secciones, que a su vez se dividen en Unidades. Los tres departamentos que conforman la DGRC son el Departamento Electoral, el Departamento Civil y el Departamento de Coordinación de Servicios Regionales.

La Sección de Opciones y Naturalizaciones forma parte del Departamento Civil, cuya máxima autoridad esta representada por el Oficial Mayor Civil, también conocido como Jefe del Departamento Civil (Tribunal Supremo de Elecciones, s.f.). Ver figura 2.

Esta Sección, está conformada por cuatro unidades que intervienen directamente en el procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense a saber: Unidad de Recepción y Documentación, Unidad de Calificación, Unidad de Resolución y Notificación y la Unidad de Control de Calidad y Cartas (Tribunal Supremo de Elecciones, s.f.). Ver figura 3.

Con la estructura organizacional del Registro Civil, coexiste un enfoque por procesos definido desde el Marco Filosófico del Tribunal Supremo de Elecciones, constituido por su Misión, Visión, Valores y Objetivos. Para materializar el enfoque por procesos que se menciona, se cuenta

con un mapa de procesos institucional, el cual es una representación gráfica de los procesos institucionales en forma interrelacionada (Tribunal Supremo de Elecciones, s.f.). Ver figura 4.

El mapa de procesos del Tribunal Supremo de Elecciones, está definido a partir de la taxonomía establecida por el Modelo de Arquitectura de la Información (MAI), el cual establece tres categorías de procesos: los procesos misionales, los procesos de gestión y procesos de control.

Los procesos misionales son los que buscan satisfacer las necesidades de las personas usuarias, en concordancia con la normativa vigente. Representan la razón de ser de la organización. Los procesos de gestión son los que brindan los elementos necesarios para la ejecución de todos los procesos. Los procesos de control son los que se emplean para ejercer supervisión sobre otros, con el fin de mejorar y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para el caso de la operación del Registro Civil y toda su estructura organizacional, se identifican dos procesos misionales, el proceso de Registración del Estado Civil y el proceso de Identificación de la Persona.

El proceso de Registración Civil, está constituido por los siguientes procedimientos:

MIP-DGRC-P01 Registración de Nacimientos

MIP-DGRC-P02 Registración de Matrimonios

MIP-DGRC-P04 Asignación de Paternidad Responsable

MIP-DGRC-P05 Gestión de la Nacionalidad Costarricense

MIP-DGRC-P06 Variación de la Nacionalidad

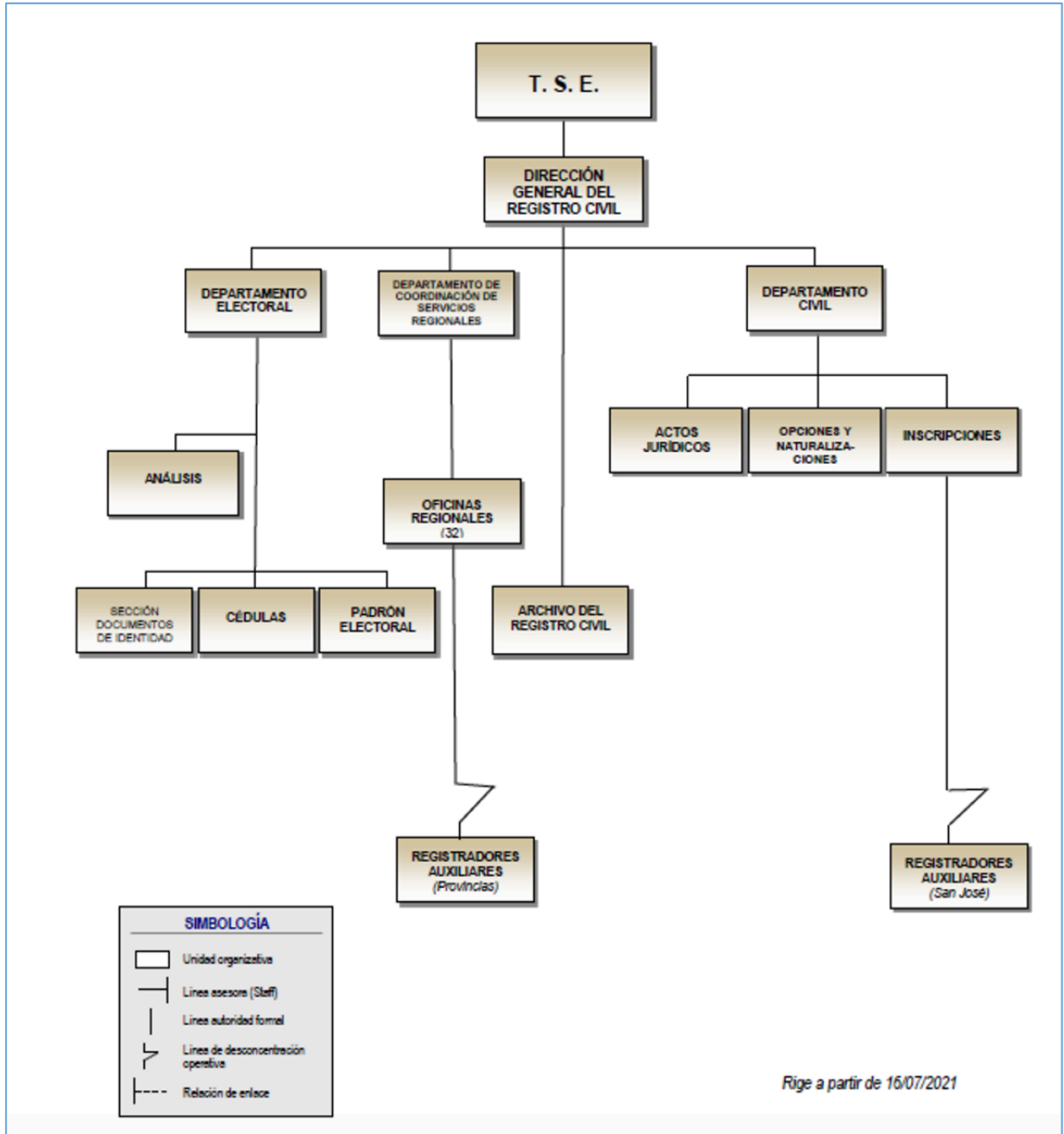
MIP-DGRC-P07 Modificación de Asientos

En el caso del Registro Civil, sus operaciones son llevadas a cabo bajo un enfoque funcional claramente definido, que está orientado principalmente a la forma en como la institución se encuentra organizada debido a su funcionamiento, y que es complementado con un incipiente enfoque por procesos que se ha ido desarrollando de forma paulatina y centrado en su quehacer sustantivo. El enfoque por procesos ha permitido un planteamiento con una dinámica donde la satisfacción de la persona usuaria se muestra como su eje fundamental. La interrelación de los procesos y procedimientos del Registro Civil permite una mejor identificación de oportunidades de

mejora orientadas al establecimiento de operaciones más eficientes en la utilización de los recursos disponibles, con un impacto positivo en la calidad de los bienes y servicios del Registro Civil.

Figura 2

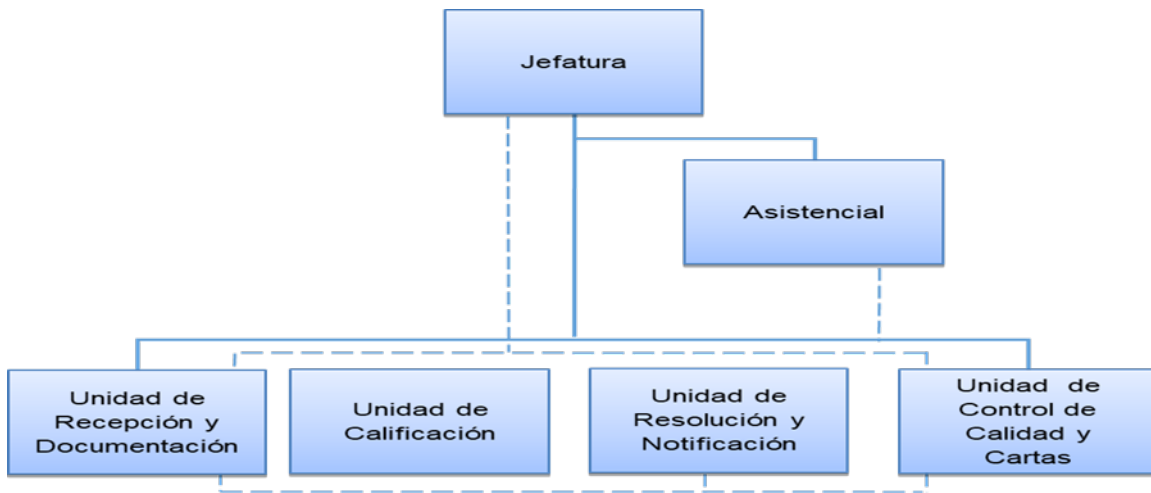
Dirección General del Registro Civil Organigrama Suplementario



Fuente: Datos tomados del Tribunal Supremo de Elecciones
<https://www.tse.go.cr/organigrama.htm>

Figura 3

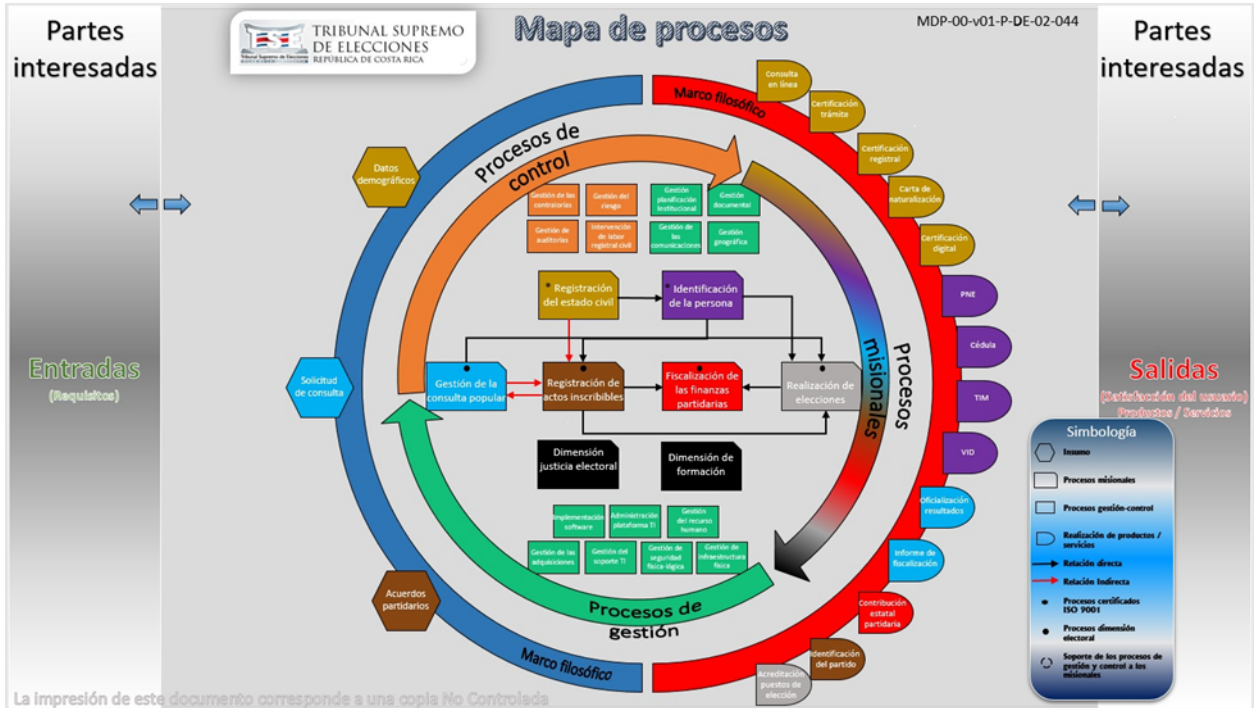
Organigrama de la Sección de Opciones y Naturalizaciones



Fuente: Datos tomados del Tribunal Supremo de Elecciones
<https://www.tse.go.cr/organigrama.htm>

Figura 4

Mapa de Procesos del Tribunal Supremo de Elecciones



Fuente: Datos tomados del Tribunal Supremo de Elecciones

<https://www.tse.go.cr/organigrama.htm>

2.4. Gobierno corporativo y control interno.

El gobierno corporativo del TSE tiene como principios el lograr la transparencia, la confianza, las buenas prácticas, las rendiciones de cuentas y correcto comportamiento institucional, que son importantes para fundamento hacia un crecimiento sostenible. El gobierno corporativo se define como:

El conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de las partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor. (Deloitte, n. d.)

El gobierno corporativo del TSE está comprometido con:

- Establecer las políticas, principios y normas para regular el funcionamiento de la institución.
- Establecer procesos de monitoreo del entorno.
- Ejercer la planificación institucional y diseño organizacional.
- Establecer la mejora continua y así como la gestión del aprendizaje organizacional.
- Gestionar los riesgos a fin de dar seguridad a la operación.

El gobierno corporativo busca hacer del TSE una institución más sólida, al que generar mayor valor en todos sus procesos permitiendo una administración más eficiente, que aprovecha mejor el uso y la asignación de los recursos que beneficien a todas las partes interesadas.

El TSE también ha logrado de incorporar a su cultura organizacional, una conciencia clara por el control interno con el fin de procurar la mejora continua de sus procesos, mediante la identificación y reajuste permanente y continuo de los mismos. Esta labor ha sido de mucha utilidad para el proceso de decisiones por parte de la Alta Dirección del TSE, ya que le han permitido iniciar con el establecimiento de parámetros totalmente eficientes y eficaces en pro del mejoramiento de los servicios y productos ofrecidos a las personas usuarias.

El desarrollo de actividades permanentes de control interno ha contribuido por medio de la gestión del riesgo, detectar las posibles desviaciones que ocasionen el incumplimiento de los objetivos establecidos en los planes estratégicos y operativos institucionales.

Además, el control interno en el TSE ha ayudado a promover la productividad entre sus dependencias, logrando que los individuos realicen su trabajo con mayor concientización, logrando en muchos casos optimizar su desempeño y su nivel de realización como persona funcionaria. Lo descrito anteriormente, el TSE lo lleva a cabo en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley General de Control Interno N°8292, específicamente, en el artículo N°8, que literalmente señala:

Artículo 8°-Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Como parte de los grandes retos que tiene el TSE, sobre el tema de Control Interno, destaca la mejora en la gestión documental, lo cual está íntimamente ligado a la automatización de los procesos y procedimientos, dentro de lo que se contemplan las bases de datos institucionales y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

Como parte del alcance del control interno, algunas actividades para controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización presentan oportunidades de mejora que deben ser valoradas con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.

2.5. Gobernanza de TI

El Gobierno de TI es el alineamiento de las Tecnologías de la Información y la comunicación con la estrategia del negocio, permitiendo la adecuada gestión de los procesos mediante el uso de los recursos tecnológicos de forma tal que garanticen la continuidad de la operación de la institución, la protección de los datos y recursos tecnológicos, la entrega de valor y el cumplimiento normativo.

El Gobierno de TI del TSE, debe someterse de acuerdo con el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) como ente rector de ciencia, tecnología, telecomunicaciones y gobernanza digital; y por ende el encargado de emitir la política pública en estas áreas, recientemente promulgó, la Norma técnica para la gestión y el control de las tecnologías de información, normas basadas en el Marco de Referencia internacional Cobit® 2019 (Control Objectives for information and Related Technology).

El marco normativo para las tecnologías y comunicaciones en el TSE, establece en el Acta N° 102-2021 del 18 noviembre del 2021 del TSE, en el punto B), del oficio DGET-358-2021 del 18 de noviembre de 2021, que:

El Tribunal Supremo de Elecciones, a través de esta Dirección General de Estrategia Tecnológica, ha estado realizando esfuerzos, con el fin de que la institución cuente con un marco regulador de las Tecnologías de Información (TI); dada la derogatoria de las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las TI, elaboradas por la Contraloría General de la República (CGR). Lo anterior, en adhesión a lo indicado en el oficio DGET-280-2021, mediante el cual se presentó el cronograma para la elaboración de la Norma de gestión y control de las TI, de conformidad con lo acordado en la presentación de la Auditoría Interna ante el Tribunal. (Tribunal Supremo de Elecciones, 2021)

Por su parte el MICIIT establece que esta norma técnica tiene el siguiente alcance:

Este Marco regulatorio de Gobierno y Gestión de TI es de acatamiento obligatorio para las instituciones y órganos sujetos a la fiscalización de la Contraloría General de la República, y su inobservancia generará las responsabilidades que correspondan de conformidad con el marco jurídico que resulte aplicable. (Tribunal Supremo de Elecciones, 2021).

Los sistemas de información facilitan la transformación de los negocios, por lo tanto, representan una razón fundamental para operar y administrar en la actualidad, de ahí el desafío que tiene las organizaciones de incorporarlas a sus procesos, según lo expresó Fidel Jaramillo, Represente del BID en Cosa Rica que:

Las tecnologías de la información y de la comunicación son uno de los ejes principales de la competitividad y de la mejora en la provisión de servicios. El acceso y uso de estas tecnologías, a nivel de gobierno, sector privado, academia y sociedad civil, es fundamental para avanzar en la disminución de las brechas de desarrollo entre la región y un mundo que avanza rápidamente hacia la transformación digital. (Gobierno presentó Estrategia de Transformación Digital del Bicentenario, n.d.)

El Tribunal Supremo de Elecciones, en la búsqueda de estar alineados con las directrices que el gobierno presentó en su Estrategia de Transformación Digital del Bicentenario, tiene entre sus políticas institucionales la continua modernización tecnológica con el objetivo de apoyar los

diferentes servicios que brinda el TSE, en mira a mejorar la eficiencia de sus procesos, sus costos operativos, facilitar la interacción con la ciudadanía, etc. Y es que la incorporación de tecnologías es una oportunidad de mejora, que ayuda al rediseño de procesos de negocios en las instituciones del Estado a fin de beneficiar los grupos interesados.

El Gobierno de Costa Rica en su bicentenario tiene como uno de sus propósitos llevar al país hacia un camino beneficios a través de la cuarta revolución industrial y de una sociedad del conocimiento es así como surge la Estrategia de Transformación Digital hacia Costa Rica del Bicentenario 4.0. (MICIT, 2018). En el marco de esta estrategia el gobierno manifiesta que:

A fin de promover el crecimiento con la inclusión, se busca que las instituciones públicas, servicios digitales que sean accesibles y asequibles para toda la población. Del mismo modo, los servicios deben ser integrados asumiendo que las diferentes organizaciones de gobierno colaborarán entre sí intercambiando información a fin de evitar solicitar información que ella mismas ya poseen a los ciudadanos y empresa al momento de iniciar un trámite nuevo.(MICIT, 2018)

La construcción de sociedades del conocimiento conlleva a que la sociedad tengan las competencias necesarias alcanzando capacidades y conocimientos al tener facilidades de acceso a la información y al intercambio de conocimiento que se facilita con la incorporación de la tecnologías del conocimiento, según la UNESCO busca “El intercambio de conocimiento e información, en particular a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), tienen el poder de transformar las economías y las sociedades”. (UNESCO, n.d.)

**Capítulo 3: Análisis de la situación actual del procedimiento Gestión de la
Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica**

Este capítulo se ha estructurado con el fin de realizar un análisis de la situación actual del procedimiento para la Gestión de la Nacionalidad Costarricense, a partir de la información recopilada por medio de diferentes técnicas e instrumentos, así como una descripción integral de la metodología de investigación que ha sido aplicada. En este capítulo también se exponen los aspectos que motivan el desarrollo de la investigación.

3.1. Justificación de la investigación

Garantizar la eficiencia en la operación de las organizaciones públicas representa hoy en día una de las principales demandas de la sociedad costarricense y forma parte de la responsabilidad del sistema de control interno que debe ejecutar la administración activa, inciso c) del artículo 8 de Ley de Control Interno N°8292.

Debido a lo anterior, el Registro Civil de Costa Rica, está llamado a velar por que el procedimiento a su cargo, Gestión de la Nacionalidad Costarricense, sea ejecutado al margen de cualquier irregularidad o acto ilegal, ofreciendo confiabilidad y oportunidad de la información, así como en cumplimiento del orden jurídico y técnico aplicable.

Ante la demanda descrita en el párrafo anterior y en atención de los datos referentes a las solicitudes de naturalización pendientes de resolución, así como al tiempo promedio de resolución por expediente, son indicios claros de que el proceso de Gestión de la Nacionalidad Costarricense tal y como está diseñado en la actualidad no es capaz de atender de manera eficaz y eficiente demanda creciente por este servicio público.

A inicios de marzo del 2022, Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) y el Registro Civil, según la jefatura de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, se tenían más de 5.000 trámites de naturalización pendientes de resolución, y el tiempo promedio de resolución en el año 2021 superaba los 230 días hábiles, cuando el tiempo promedio meta establecido para ese año era de 130 días hábiles. Es decir, el tiempo promedio efectivo para la resolución de solicitudes de naturalización en el año 2021, excedió en aproximadamente un 77% la meta establecida por la misma administración. Para el año 2020 la meta promedio fue de 135 días hábiles y el promedio efectivo, de más de 171 días hábiles, o sea el tiempo promedio efectivo de resolución para ese año excedió en un 27% la meta establecida.

Tabla 5*Tiempos promedios de resolución de trámites de naturalización*

Año	Meta	Real
2019	140	139.36
2020	135	171.20
2021	130	230.66

Fuente: Elaboración propia.

La incapacidad actual del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense para cumplir con la meta del tiempo promedio de resolución y la importante cantidad de expedientes acumulados por resolver, requiere de un estudio técnico administrativo que permita el rediseño del flujo operativo que garantice el uso racional y eficiente de los recursos disponibles a fin de ofrecer un servicio confiable y oportuno a las personas usuarias, dentro de los plazos metas estimados por la misma administración.

Otro elemento importante que puede ser utilizado como argumento que justifique la realización de la presente investigación, es lo manifestado por la Alta Dirección General del Registro Civil, cuando se le consultó sobre si valoraría el rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, indicando que si la valoraría en virtud de los resultados de desempeño obtenidos durante los años 2020 y 2021. Ese cuerpo también utiliza esos resultados para argumentar que a su criterio que el desempeño del procedimiento en términos generales no es eficiente y que amerita una valoración integral de la metodología hasta hora aplicada a lo largo de todo el procedimiento.

La presente investigación, pretende ser ese instrumento que le permita a la Alta Dirección del Registro Civil y del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), tener acceso a un conjunto de información representada por el rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense producto de la presente investigación, que pueda ser de utilidad en el proceso de tomas de decisiones, orientadas al mejoramiento de este servicio, agregándole valor público.

El producto de esta investigación responde no solo a las demandas de la normativa actual, sino que también a la demanda incesante y cada vez más determinada de la sociedad costarricense por servicios de calidad que agreguen un verdadero valor público a la vida en comunidad.

El someter los procesos productivos de las instituciones públicas a una mejora continua, resulta una labor desmesurada que implica la coordinación de voluntades tanto en el campo político, técnico y jurídico. Esta investigación es parte del aporte que desde la academia se puede ofrecer para contribuir con esa labor que es responsabilidad de todo el sector público.

3.2. Metodología de la investigación

A continuación, se describe el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo de la situación objeto del presente trabajo, por medio de procedimientos específicos que incluyen técnicas de observación, recolección y análisis de datos.

3.2.1. *Enquadre paradigmático*

En virtud de que parte de los objetivos de este trabajo, es realizar un análisis integral de la situación actual que presenta el procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense, el encuadre paradigmático a empleado fue el interpretativo.

3.2.2. *Enfoque*

El rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, implicó la recolección, análisis y comprensión de una amplia cantidad de data, que hizo necesario que se aplicara tanto un enfoque cualitativo como cuantitativo, cuya aplicación simultánea, representa una oportunidad importante de generar conocimiento útil para este trabajo. Entonces el enfoque es mixto.

3.2.3. *Tipo de investigación*

El objetivo general de este trabajo es elaborar una propuesta de rediseño para la automatización integral del procedimiento “Gestión de la Nacionalidad Costarricense” en el Tribunal

Supremo de Elecciones, por medio de la aplicación de una metodología enfocada a la mejora de procesos, para que coadyuve en la prestación de un servicio más eficiente y de alto valor público, evidenciado en un menor tiempo de resolución.

En razón, de que parte de la finalidad de la propuesta de este trabajo es generar una serie de transformaciones que hagan más eficiente el procedimiento Gestión de la Nacionalidad, se procederá a aplicar el diseño de investigación-acción.

3.2.4. Sujetos y fuentes de investigación

Fuentes primarias.

Las fuentes primarias de la presente investigación son la Jefatura y personas funcionarias de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, el Oficial Mayor Civil, el jefe del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales y el director general del Registro Civil.

También, se consideran como fuentes primarias de información, el Manual Integrado de Procedimientos del Registro Civil (MIP-DGRC), Leyes y Reglamentos directamente relacionados con el procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense, informes de la Contraloría de Servicios del TSE y de la Auditoría Interna, entre otros.

Fuentes secundarias

Se consideran fuentes secundarias de información, todos aquellos documentos físicos y digitales, relacionados con las fuentes primarias, como el Mapa de Procesos del Registro Civil, el Portafolio de Procesos y Procedimientos del Registro Civil, la Ficha Técnica del Procedimiento, el Plan Estratégico Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) 2019-2024, entre otros.

3.2.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para recolectar la información se utilizaron herramientas, que incluyen: documentos, registros y sistema de información, entrevistas a la Alta Dirección del TSE, así como observaciones in situ.

Documentos, registros y sistemas de información.

Para realizar la investigación se solicitarán los siguientes documentos:

- Versión vigente del Procedimiento MIP-DGRC-P05, así como instructivos y formularios-registros, asociados a dicho procedimiento.
- Estadísticas del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense 2017-2019.
- Flujograma (As it is) del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.
- Organigrama de la Sección de Opciones y Naturalizaciones.
- Informes de Auditoría Interna relacionados al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.
- Fichas de los sistemas de información utilizados en el procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

Entrevistas y cuestionarios.

Con el fin de tener acceso a la información requerida para realizar la presente investigación, se realizaron entrevistas virtuales a funcionarios de la Dirección General de Estrategia Tecnológica y presenciales a la Jefatura y personas funcionarias de la Sección de Opciones y Naturalizaciones. También se aplicaron cuestionarios al Oficial Mayor Civil, a las ex jefaturas de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, al jefe de la Sección de Ingeniería del Software y al director general del Registro Civil.

Para la realización de las diferentes entrevistas, se elaboraron y aplicaron cuestionarios con preguntas abiertas, dirigidas a obtener la información de interés para la investigación, según las competencias de las personas entrevistadas.

Observación.

Se realizaron cinco visitas a la Sección de Opciones y Naturalizaciones, donde se pudo observar la totalidad del procedimiento desde el recibo de la solicitud de naturalización hasta la entrega la carta y acta de naturalización.

Descripción y análisis del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense

3.2.6. Ficha técnica del procedimiento MIP-DGRC-P05 Gestión de la Nacionalidad Costarricense

El procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense cuenta con una Ficha Técnica (Ver Anexo 7), en la que se describe de manera precisa, detalles técnicos relacionados con su operación.

En dicho documento, se establece que el objetivo de este procedimiento es “Atender todas las actuaciones relativas a la adquisición, recuperación o modificación de la nacionalidad costarricense, a fin de mantener un registro de la información civil actualizado” (Díaz, 2021).

En la Ficha Técnica del Procedimiento, se establecen los límites del procedimiento (inicio/fin), los indicadores y metas que se han definido.

Otra información que se consigna en la Ficha Técnica del Procedimiento, son los proveedores internos y externos, procedimientos con los que tiene interrelación, entradas y salidas, riesgos críticos, sistemas informáticos que intervienen, definición del producto no conforme, así como los instructivos y formularios asociados.

3.2.7. Reglas de la operación

Las reglas de la operación o condiciones que se deben atender a lo largo de la ejecución del flujo del procedimiento están definidas principalmente por un cuerpo normativo que incluye entre otros elementos jurídicos los siguientes:

- Constitución Política de la República de Costa Rica. Título II. Los costarricenses artículos 13 a 18.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley No. 6227. Ley General de la Administración Pública.
- Ley No.8764. Ley General de Migración y Extranjería
- Ley No. 1155 Residencia del 29 de abril de 1950 y sus Reformas, Ley de Opciones y Naturalizaciones.
- Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica, del 9 de julio de 1955 reformada por Ley 4072 del 18 de enero de 1968.
- Ley No. 3463, Convenio de Doble Nacionalidad entre Costa Rica y España.
- Ley No. 7809, Protocolo adicional entre la República de Costa Rica y el Reino de España modificando el Convenio de Doble Nacionalidad de 8 de junio de 1964.
- Ley No.8220, Eliminación de exceso de requisitos en la Administración Pública.
- Ley No. 8687, Notificaciones Judiciales.
- Ley No. 8454, Firma digital.
- Ley No. 8142, Traducciones e interpretaciones oficiales.
- Ley No. 8923, Convención de Apostilla.
- Ley No. 7184, Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley No. 1536, Código Electoral.
- Gestión de la Nacionalidad Costarricense Página 3 de 17
- Ley No. 67, Código Civil.
- Ley No. 5476, Código de la Familia.
- Ley No. 6079. Convención sobre el Estatuto de los Apátridas.
- Ley No. 9097. Regulación del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Ley de la Jurisdicción Constitucional.
- Código Procesal Contencioso Administrativo.
- Decreto Ejecutivo 12-2012 Reglamento Relativo a los Trámites, Requisitos y
- Criterios de Resolución en Materia de Naturalización.
- Reglamento a la Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones.

- Decreto Ejecutivo 36562-JP. Arancel de Honorarios por Servicios
- Profesionales de Abogacía y Notariado.
- Protocolo de gestión y custodia de documentos e información confidenciales.

3.2.8. Flujograma del procedimiento

El flujograma del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense (Ver Figura N°5), actualmente cuenta con 14 actividades (con cuatro puntos de decisión), representadas en 5 fases principales que son:

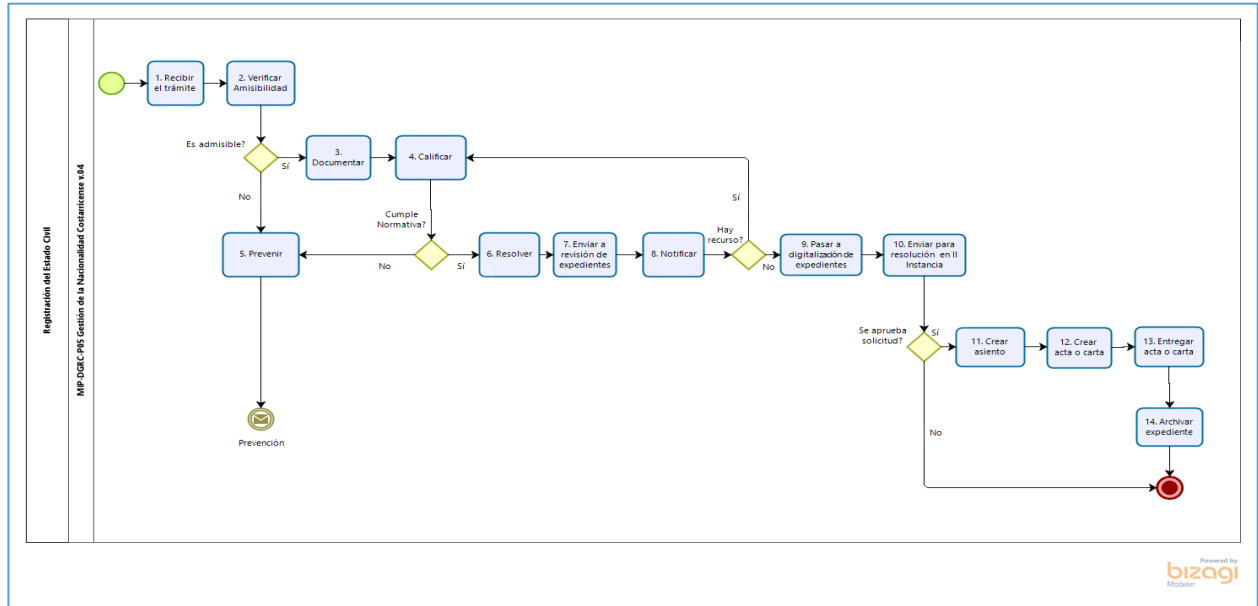
- Recepción y Documentación
- Calificación
- Resolución y Notificación
- Control de Calidad
- Entrega de Carta y Acta de Naturalización

Para el procedimiento se identifican los siguientes roles:

- Receptor o documentador de solicitud
- Calificador
- Notificador
- Revisor de calidad

Figura N°5

Flujograma del procedimiento actual



Fuente: Manual integrado de procedimiento del Registro Civil (MIP-DGRC).

3.2.9. Indicadores de gestión

El indicador de gestión establecido para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense es el IND-08-v05-MIP-DGRC-PR1 Tiempo promedio desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE emite la resolución. (Datos en días hábiles) con una meta de 130 días hábiles para el 2021. (Díaz, 2021)

3.2.10. Matriz de riesgos asociados al procedimiento

La gestión de riesgos en el Tribunal Supremo de Elecciones se realiza por medio de la implementación del Sistema de Identificación, Valoración y Administración del Riesgo del Tribunal (SIVAR). Este sistema representa una metodología para la identificación, análisis, evaluación, administración, seguimiento, documentación y comunicación de los riesgos institucionales.

Como uno de los elementos más importantes del SIVAR, destaca la matriz de riesgos, que según la Guía para completar la matriz de riesgos del SIVAR, es una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de una institución, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores internos y externos que generan estos riesgos (factores de riesgo). (Unidad de Control Interno, 2018)

La matriz de riesgos del SIVAR establece una parametrización para el análisis de la probabilidad e impacto de los riesgos que son gestionados. El SIVAR define la probabilidad como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la frecuencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque no se haya presentado nunca.

El impacto es definido por el SIVAR, como las consecuencias que puede ocasionar a la institución la materialización del riesgo o factores de riesgo. Se mide en términos cuantitativos a través de indicadores o de criterio subjetivo. (Unidad de Control Interno, 2018)

Para el caso de la probabilidad se establecen los siguientes parámetros:

Tabla 6

Parámetros para establecer la probabilidad del riesgo según el SIVAR

Puntuación	Calificación	Descripción
5	Probabilidad baja	No se identifica la existencia de elementos que puedan provocar la materialización del riesgo.
10	Probabilidad media	Se identifican elementos inherentes a la operación del proceso (bajo control o no) que puedan provocar la materialización del riesgo.
15	Probabilidad alta	Se identifican tanto elementos inherentes como externos a la operación del proceso (bajo control o no) que puedan provocar la materialización del riesgo.

Fuente: Elaboración propia. Guía para completar la matriz de riesgos del SIVAR

En cuanto al impacto los parámetros son los siguientes:

Tabla 7

Parámetros para establecer el impacto del riesgo según el SIVAR

Puntuación	Calificación	Descripción
5	Impacto bajo	Se valora que el impacto de la materialización del riesgo no interfiere con los objetivos propuestos en tiempo y forma.

10	Impacto medio	Se valora que el impacto de la materialización del riesgo implica una afectación en la consecución de los objetivos propuestos en cuanto al tiempo y forma.
15	Impacto alto	Se valora que el impacto de la materialización del riesgo impide la consecución total de los objetivos propuestos.

Fuente: Elaboración propia. Guía para completar la matriz de riesgos del SIVAR

Es importante señalar que la valoración y análisis de riesgos de los diferentes procesos del Registro Civil, es llevada a cabo por el respectivo responsable de cada procedimiento, quien, según su criterio experto, identifica los riesgos y establece el nivel de impacto y probabilidad para cada uno de ellos.

Según la matriz de riesgos del Sistema de Valoración de Riesgos (SIVAR) del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, el 10% de los riesgos son de carácter tecnológico, el 5% de legalidad o cumplimiento y el 85% operativo. El 5% de los riesgos tienen una probabilidad baja, un 5% de probabilidad media y un 90% de probabilidad alta. En cuanto al grado de impacto sobre la operación del procedimiento, el 60% de los riesgos están considerados de alto impacto, un 10% de impacto medio y un 30% de impacto bajo. Ver tabla 8.

Tabla 8

Probabilidad e Impacto de los Riesgos Asociados al Procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense

N°	Descripción del riesgo	Actividad asociada	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto
1	Que no se consigne los datos correctos en el documento recibido.	1	Operativo	Baja	Alto
2	Que no se reciban los expedientes completos.	2	Operativo	Baja	Baja

N°	Descripción del riesgo	Actividad asociada	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto
3	Que no se ingrese la información correcta en el sistema MADRE al momento de solicitar la documentación a entes externos.	3.1.	Operativo	Baja	Alto
4	Que fallen los sistemas informáticos al momento de ingresar los datos.	3.2.	Tecnológico	Baja	Medio
5	Que no se califiquen los expedientes de forma correcta y sean devueltos para corregir.	4	Legalidad o cumplimiento	Baja	Medio
6	Que no se prevengan al gestionante el incumplimiento de todos los requisitos faltantes.	5	Operativo	Baja	Alto
7	Que se adjunte una resolución que no corresponde al expediente.	6.1.	Operativo	Baja	Alto
8	Que no se confeccione una resolución correspondiente al tipo de trámite.	6.2.	Operativo	Baja	Medio

N°	Descripción del riesgo	Actividad asociada	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto
9	Que no se envíe un expediente al Área Técnico-Jurídica, para revisión y firma del Oficial Mayor Civil.	7	Operativo	Baja	Alto
10	Que no se notifique al gestionante el documento que le corresponde.	8.1.	Operativo	Baja	Alto
11	Que se no notifique al medio indicado por el gestionante.	8.2.	Operativo	Baja	Alto
12	Que se envíe el expediente físico al Archivo Civil a digitalizar e integrar a FileNet y no se digitalice ni se integre a FileNet.	9	Operativo	Baja	Alto
13	Que se dé por concluido un expediente que se deba resolver en II Instancia y se envíe al archivo.	10	Operativo	Alta	Bajo
14	Que se consigne una cita de inscripción a un expediente que no corresponde.	11.1.	Operativo	Media	Bajo

N°	Descripción del riesgo	Actividad asociada	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto
15	Que fallen los sistemas informáticos al momento de ingresar los datos.	11.2.	Tecnológico	Baja	Alto
16	Que se confeccione acta en vez de carta.	12.1.	Operativo	Baja	Alto
17	Que no asigne un número de expediente correcto en la foto y documento de identidad.	12.2.	Operativo	Baja	Alto
18	Que se asigne doble cita de inscripción.	12.3.	Operativo	Baja	Alto
19	Que no se suba el acta de entrega de carta firmada en FileNet.	13	Operativo	Baja	Bajo
20	Que no se incluya un expediente en la nómina de envío al Archivo Civil.	14	Operativo	Baja	Bajo

Fuente: Elaboración propia, según matriz del sistema de valoración de riesgo (SIVAR)

3.2.11. Oportunidades de mejora detectadas por el control interno institucional (Auditoría Interna, Contraloría de Servicios, entre otros)

En cuanto a las oportunidades de mejora detectadas por el control interno institucional que se encuentran pendientes de atender, el 50% obedecen a aspectos administrativos y el 50% a aspectos tecnológicos. Ver tabla 9.

Tabla 9

*Oportunidades de Mejora detectadas por el Control Interno Institucional
al Procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense*

N°	Código	Descripción de la oportunidad de mejora	Tipo de Acción de Mejora
1	AM-01-2021	Se identifica que la versión 03 del procedimiento MIP-DGRCP05, Gestión de la Nacionalidad Costarricense se encuentra desactualizado. Por ejemplo, no se incluye la digitalización de los expedientes que se envían al TSE, entre otros.	Administrativo
2	AM-02-2021	Se identifica ausencia de control de los expedientes prevenidos que se encuentran en la fase de admisibilidad.	Tecnológico
3	AM-03-2021	Se identifica la entrega de una copia impresa a la Dirección General de Migración, de la resolución de segunda instancia firmada digitalmente que, al imprimirse, carece de validez legal.	Administrativo
4	AM-04-2021	Se identifica la entrega de una copia impresa de la carta de naturalización a la persona interesada, la cual es firmada	Administrativo

N°	Código	Descripción de la oportunidad de mejora	Tipo de Acción de Mejora
		digitalmente, la cual, al imprimirse, carece de validez legal.	
5	AM-05-2021	Se identifica ausencia de control de las notificaciones pendientes de realizar.	Tecnológico
6	AM-06-2021	Se identifica pérdida de trazabilidad de los expedientes a partir del momento en que estos pasan a calificación del TSE, hasta que se remiten a Cartas.	Tecnológico

Fuente: Elaboración propia, según Control Acciones de Mejora de la DGRC

3.3. Componentes del procedimiento

3.3.1. *Recurso humano que interviene en el procedimiento*

En el proceso de Gestión de la Nacionalidad Costarricense, propiamente en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, participan 30 personas funcionarias, el perfil de los puestos varía según la categoría definida por el Manual de Puestos del Tribunal Supremo de Elecciones.

Categorías y puestos.

En la Sección de Opciones y Naturalizaciones, las categorías de Profesional Ejecutor 3 y Profesional Asistente 1, representan el 77% de las plazas habilitadas mientras que la de Técnico

Funcional 2 un 20%. El 70% de los puestos profesionales están asignados a las unidades de Calificación y Resolución y Notificación. Ver tabla 10.

Tabla 10

Sección de Opciones y Naturalizaciones

Cantidad de personas funcionarias por categoría y unidad.

Unidad	Ejecutivo Funcional 1	Profesional en Gestión 2	Profesional Ejecutor 3	Profesional Asistente 1	Técnico Funcional 2
Recepción y Calificación	-	-	-	3	2
Calificación	-	-	6	3	1
Resolución y Notificación	-	-	3	4	1
Control de Calidad y Cartas	-	-	-	3	1
Área Administrativa	1	-	-	1	1

Fuente: Elaboración propia, Sistema Informático de Recursos Humanos del TSE.

Labores asignadas

Las actividades asociadas a los roles del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense principalmente se relacionan con las siguientes tareas:

- Recepción de documentos
- Clasificación de documentos
- Verificación de cumplimientos de requisitos

- Análisis técnico jurídico de solicitudes
- Elaboración de resoluciones
- Control de calidad de resoluciones

Las tareas están asignadas según el puesto y la categoría, lo cual está definido en el Manual de Puestos del Tribunal Supremo de Elecciones.

Clima Laboral

En el mes de enero del 2022, se dio inicio en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, un estudio de clima organizacional que busca conocer la opinión, de las personas funcionarias sobre el estado de actividades, rutinas y condiciones que se dan en su entorno inmediato de trabajo e influyen directamente en su satisfacción y compromiso con su trabajo y la organización, lo cual repercutirá en una mayor productividad y calidad del servicio entregado a la persona usuaria.

Productividad laboral

Recién en el mes de enero del 2022, el Tribunal Supremo de Elecciones, inició la implementación de un procedimiento que de manera estructurada y sistemática procura medir y evaluar el desempeño de las personas funcionarias con el fin de llevar a cabo un proceso de decisiones orientadas a buscar influir su comportamiento, de manera tal que mejoren continuamente su rendimiento.

Hasta entonces, en la Sección de Opciones y Naturalizaciones, no había existido una herramienta objetiva que permitiera medir con precisión la productividad laboral tomando en cuenta las condiciones generales del entorno laboral y personal de su capital humano.

Trabajo remoto por objetivos y el trabajo presencial.

En virtud de la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19, la Alta Dirección del Tribunal Supremo de Elecciones, habilitó la posibilidad para que el personal según correspondiera, pudiera realizar trabajo remoto por objetivos.

Para el caso de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, alrededor del 65% del personal, tiene autorizado el trabajo remoto por objetivos y un 25% cuenta con la autorización de realizar su trabajo tanto de manera presencial como de forma remota.

Estas condiciones de trabajo inusuales, no se han hecho esperar para que se vea el impacto en los niveles de productividad del proceso. Más adelante se ve cual ha sido esa afectación.

3.3.2. Datos de producción de la Sección de Opciones y Naturalización

Los mecanismos de control permiten verificar que la ejecución y resultados de los procesos, se están dando según lo planificado. Estos mecanismos pueden establecerse en las diferentes etapas del proceso. El control es una labor crítica dentro de la operación de los procesos y su implementación depende del desenvolvimiento eficiente de las organizaciones.

“El control es considerado como la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes; esto implica medir el desempeño con metas y planes, mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas” (Kontz, s.f., p. 796).

Para el caso del proceso de Gestión de la Nacionalidad Costarricense, se ha identificado que el control ejercido no es oportuno ni accesible, ya que la información que sirve de insumo para las actividades que se realizan en esa materia es limitada y su acceso demanda una serie de gestiones administrativas que requieren de una cantidad de tiempo importante para su atención, especialmente cuando la información debe ser extraída de las bases de datos alimentadas por los sistemas automatizados que se utilizan en el procedimiento y cuya administración no está bajo la responsabilidad de la jefatura de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, del Departamento Civil o de la Dirección General del Registro Civil, sino que recae sobre la Dirección General de Estrategia de Tecnológica, específicamente de la Sección de Ingeniería del Software.

Aun, cuando se tiene acceso a la información, no se logra identificar que la misma sea utilizada y analizada para medir resultados, establecer medidas correctivas, identificar desviaciones o tomar decisiones. Básicamente, la captura de información relacionada con la producción del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, está dirigido a documentar resultados y no al análisis de éstos.

Los indicadores existentes en la actualidad están dirigidos esencialmente a documentar la cantidad de solicitudes de naturalización recibidas, solicitudes pendientes de resolución, tiempo promedio para la resolución de solicitudes y cantidad de cartas de naturalización entregadas.

Al 31 de enero del 2022, la Sección de Opciones y Naturalizaciones contaba con un total de 5097 de trámites pendientes de resolución, de los cuales el 51.20% corresponden a Naturalización por Residencia (Ley 1155) y el 36.40% a naturalización por matrimonio. Solo estos dos tipos de trámites suman el 87.60% de los trámites pendientes, mientras que para los otros cinco tipos de trámite el total es del 12.40%. Ver tabla 11.

Tabla 11

Cantidad de trámites pendientes de resolución según tipo al 31 de enero 2022

Tipo de trámite	Cantidad de solicitudes pendientes de resolución al 31/01/2022
Naturalización por Residencia (Ley 1155)	2610
Naturalización por matrimonio	1854
Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902).	547
Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia).	55
Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo (a) de padre o madre costarricense por nacimiento.	13
Naturalización de mayor de 25 años, de edad, nacido en Costa Rica e hijo(a) de progenitores extranjeros.	2
Naturalización para personas declaradas en condición de apátrida o refugiado apátrida.	16
Total	5097

Fuente: Elaboración propia. Información remitida por la administración de la Sección de Opciones y naturalizaciones.

En el año 2020, el total de trámites de naturalización recibidos por la Sección Opciones y Naturalizaciones disminuyó en un 58.6% en relación con el año 2018. Para el año 2021, se registra un incremento aproximado al 93% con relación al 2020. Ver tabla 12.

En el año 2019, la cantidad de trámites recibidos en oficinas regionales disminuyó en relación con el año 2018 en un 45.25%, mientras que en oficinas centrales se experimentó un incremento del 21.9%. Para el año 2021, la cantidad de trámites recibidos en oficinas regionales representa el 49% del total de trámites recibidos. Ver tabla 12.

Para el año 2021, el tiempo promedio de resolución para un trámite de naturalización es de 225 días hábiles, lo que representa un 12.5% por encima del compromiso asumido por el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) con las personas usuarias. Entre el 2018 y el 2020, ese tiempo sí estuvo dentro del plazo de 200 días que se ha establecido para resolver el trámite. Ver tabla 13.

Tabla 12

Solicitudes de Naturalización recibidas por año y por tipo de oficina

Año	Oficinas Centrales	Oficinas Regionales	TOTAL
2017	4323	1822	6145
2018	4016	5959	9975
2019	4895	3262	8157
2020	2376	1748	4124
2021	4037	3921	7958
Total	15324	14890	30214

Fuente: Elaboración propia. Información remitida por la administración de la Sección de Opciones y naturalizaciones.

Tabla 13

Tiempo promedio para la resolución de solicitudes de naturalización

Año	Tiempo total promedio de resolución (expresado en días hábiles)
2018	196,86
2019	134,61
2020	171,20
2021	225,25

Fuente: Elaboración propia. Información remitida por la administración de la Sección de Opciones y naturalizaciones.

A pesar que el procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense ni los sistemas que los soportan parcialmente (SINCE y MADRE), suministran la información relativa al tiempo que se demora un expediente en ser atendido en cada una de las fases actuales del procedimiento, en entrevista realizada a la Jefatura de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, indica según su criterio experto producto de algunos estudios de campo realizados sobre este particular que, los tiempos promedios (actuales) aproximados de duración de un expediente en cada fase son los indicados en la tabla que se presenta a continuación.

Tabla 13

Tiempo promedio de atención de un expediente en cada fase

Fase	Tiempo promedio de atención de expedientes (expresado en días hábiles)
Recepción	0.14
Documentación	60
Calificación	120
Resolución primera instancia	15
Notificación ⁴	8
Control de Calidad	3

⁴ Esta labor de notificación corresponde al comunicado de la resolución de primera instancia

Resolución segunda instancia	8
Notificación ⁵	3
Agendar cita entrega de Carta y firma de Acta de Naturalización	8
Entrega de Carta y firma de Acta de Naturalización	0.07
Inscripción de Naturalización	3
TOTAL	228.21

Es importante señalar que existe una ligera variación (2.96 días hábiles) entre los datos suministrados en las tablas XX y XX. La cual para efectos de la presente investigación no es de relevancia.

3.3.3. Capacidad Tecnológica

El Tribunal Supremo de Elecciones tiene los recursos tecnológicos adecuados, tanto humanos como físicos para soportar los cambios en sus procesos de negocios. Además, cuenta con prácticas de gobernanza de TI, que se encuentran alineadas con las políticas de institucionales. El departamento de TI ha venido usando como guía en sus políticas y normas el Marco de referencia de buenas prácticas internacional COBIT® 2019 (Control Objectives for information and Related Technology).

Cada cuatro años previo al proceso de las elecciones, las computadoras de los funcionarios del área de Opciones y Naturalización son actualizadas por nuevo equipo de computadoras.

Entre las aplicaciones empresariales más importantes que interactúan en el proceso en estudio, son llamadas Modelo Administrativo de Resoluciones para Expedientes (MADRE), Sistema de Integrado Civil y Electoral (SINCE) y Sistema de almacenamiento de documentos (FILENET), estas aplicaciones fueron desarrolladas internamente por el departamento de TI. Además, en caso de que se requiera una actualización a los sistemas antes mencionados, la actividad será realizada

⁵ Esta labor de notificación corresponde al comunicado de la resolución en segunda instancia

o soportada por el mismo departamento. Estas aplicaciones fueron desarrolladas con JAVA y utilizan como base de datos ORACLE.

3.3.4. Análisis de la información

A partir del estudio y análisis de la información a la que se ha tenido acceso, se identifican las siguientes fortalezas, debilidades y retos para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

Tabla 14

Fortalezas identificadas para el procedimiento actual

N°	Fortaleza	Descripción
1	Cantidad disponible de capital humano, hardware, infraestructura física y tecnológica.	El procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense y en sí la Sección de Opciones y Naturalizaciones, cuenta con la infraestructura tecnológica suficientes para atender de manera oportuna la demanda actual del servicio.
2	Estabilidad de la normativa aplicable a la gestión de la nacionalidad costarricense.	La normativa aplicable al procedimiento es muy estable, lo que representa la posibilidad de un dominio absoluto de las reglas de la operación.
3	Apoyo estratégico de la alta dirección del Registro Civil.	Las acciones que representen mejora para los procedimientos del Registro Civil cuentan con el apoyo del director general del Registro Civil como del Oficial Mayor Civil
4	Capacidad instalada por medio de las oficinas regionales.	Las 32 oficinas regionales distribuidas en todo el país representan para las personas usuarias un canal de acceso muy importante al servicio de trámite de naturalización.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Debilidades para el procedimiento actual

N°	Debilidades	Descripción
1	Sistemas de información limitados.	Los sistemas MADRE y SINCE utilizados actualmente, no atienden las necesidades del procedimiento en cuanto al control y medición de la productividad del procedimiento. Tampoco dan un acceso ágil a la información contenida en las bases de datos (estadísticas, cargas de trabajo, indicadores de producción, tiempo del trámite, entre otros).
2	Las competencias del capital humano que interviene en el procedimiento no están definidas.	No se ha realizado un levantamiento de las competencias con que debe contar el capital humano que interviene en el procedimiento, según los diferentes roles.
3	Capacidad de producción y cargas de trabajo.	A pesar de que se establecen metas de producción para la fase de calificación, no se han realizado estudios de cargas de trabajo que determinen de manera objetiva la cantidad de expedientes que deben ser calificados por días por cada oficial calificador.
4	Dependencia de otras entidades estatales para emitir la resolución del trámite de naturalización.	Los diferentes tipos de trámite de naturalización tienen requisitos que demandan de insumos generados por otras entidades del estado o internacionales, como lo son la Dirección General de Migración y Extranjería, el Organismo de Investigación Judicial, la INTERPOL, entre otros. Lo cual tiene un impacto directo y crítico sobre el tiempo de resolución del trámite de naturalización.
5	El flujo del procedimiento presenta una duplicidad de funciones	El flujograma del procedimiento se describen las actividades, "4. Calificar" y "7. Enviar a revisión de expediente", las cuales en su fondo implican las mismas acciones, pero ejecutadas por personas distintas. Ello representa una

		<p>duplicidad de funciones, donde la administración justifica la actividad número siete, como un control de calidad a la calificación en primera instancia que se realiza del expediente.</p>
6	Previsiones múltiples a la persona usuaria	<p>El procedimiento actualmente no atiende lo dispuesto por el artículo 6°, de la Ley N°8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, al prevenir en más de una ocasión a la persona usuaria. La precitada Ley señala que la entidad, el órgano o el funcionario de la Administración debe proceder con verificación de la información presentada por la persona usuaria y prevenirle, por una única vez y por escrito, las inconformidades de su solicitud.</p> <p>La prevención que realice la administración debe ser integral y referida a todas las fases del trámite. No se debe solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez.</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

Retos para el procedimiento actual

N°	Retos	Descripción
1	Cumplimiento de los tiempos de resolución establecidos.	Establecer objetivos de producción alineados a la meta establecida en cuanto al tiempo promedio para la resolución de los trámites de naturalización.

2	Digitalización del servicio de naturalización.	Ofrecer a la persona usuaria un servicio de naturalización totalmente digital, con acceso técnicamente viable desde las plataformas tecnológicas disponibles.
3	Establecimiento del expediente digital para el trámite de naturalización.	Contar con un expediente electrónico que facilite la gestión del procedimiento, haciéndolo más ágil y preciso en cuanto a la resolución de los trámites de naturalización.
4	Mejoramiento del acceso a la información consignada en las bases de datos.	Disponer de una acceso ágil e integral a la información consignada en las bases de datos de Opciones y Naturalizaciones, a fin de mejorar el proceso de toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 4: Descripción de la propuesta de rediseño para la automatización integral del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica

El presente capítulo tiene como objeto presentar una propuesta para el rediseño del flujograma del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica, cuya conceptualización ha sido producto del análisis de la información recopilada y analizada en los capítulos anteriores, que contribuya en la atención de las oportunidades de mejora que presenta el servicio de Opciones y Naturalizaciones del Registro Civil, y así cumplir con los objetivos estratégicos que en esa materia han sido establecidos, por medio de una mejora sustancial en la optimización de los recursos disponibles y de un mejor acceso a la información para el proceso de toma de decisiones a nivel operativo, táctico y estratégico.

4.1. Generalidades de la propuesta

La propuesta de rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica, para su automatización integral, que se presenta a continuación, se basa en el desarrollo de un diagrama de flujo y análisis de tareas para la gestión de los diferentes tipos de trámites por medio de los cuales las personas usuarias pueden acceder a la nacionalidad costarricense, tanto por medio presencial en las oficinas centrales del TSE, como en sus 32 oficinas regionales distribuidas en todo el país. Es importante destacar, que el rediseño que se propone para el flujo del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense incluye tareas relacionadas con la incorporación de un esquema visual de algunas de las pantallas de la aplicación web.

4.1.1. Justificación de la propuesta

El desarrollo de la presente investigación se justifica en la coincidencia de dos circunstancias en espacio y tiempo. La primera de ellas es la necesidad y el deseo que tiene el Registro Civil como dependencia del TSE de Costa Rica, en mejorar continuamente en todos sus procesos, especialmente aquellas que desde el punto de vista operativo por diversas razones pueden considerarse en un estado crítico, como es el caso del procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

La segunda circunstancia, es el deseo de que el producto final (entregable) del presente trabajo de investigación, represente la posibilidad de ofrecer una solución integral a las necesidades que presenta el procedimiento con respecto a la demanda de un servicio con valor público por parte de la sociedad.

La gestión de la nacionalidad costarricense es una tarea con una profunda responsabilidad en términos de seguridad civil. El resolver las solicitudes de naturalización costarricense, actualmente le implica al TSE y a la sociedad, una cantidad importante de recursos cuyo aprovechamiento debe ser maximizado. Para lograrlo, es necesario e indispensable que el procedimiento asociado directamente a esta labor sea analizado con la mayor profundidad, a fin de identificar las dificultades, debilidades y oportunidades de mejora que presenta.

La trascendencia que tiene para la seguridad civil de Costa Rica, así como la necesidad de mejora que presenta el procedimiento objeto de esta investigación, conforman el fundamento en el cual se asienta la presente investigación, la cual, a partir de una correcta planificación y una eficiente aplicación metodológica, se considera suficientemente factible y justificada.

4.1.2. Alcance de la propuesta

Esta propuesta incluye el rediseño total del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, desde que la persona usuaria presenta su solicitud de naturalización (entrada), hasta la creación del registro de inscripción de la naturalización (salida) en el caso de que su solicitud sea aprobada y hasta la generación de la resolución denegatoria si la solicitud fuera rechazada, según las reglas de la operación vigentes a la fecha de su elaboración. De manera tal que, le permita al TSE y específicamente al Registro Civil, obtener el mayor provecho de los recursos disponibles ofreciendo un servicio eficiente y con valor público.

El desarrollo de la propuesta que se plantea atiende las cinco opciones que establece la normativa vigente en fondo y forma para obtener la nacionalidad costarricense, a saber:

- a- Naturalización por Residencia (Ley 1155).
- b- Naturalización por matrimonio.
- c- Naturalización por Domicilio no menor a 20 años en Costa Rica (Ley 1902).
- d- Naturalización por Trascendencia de alguno de los progenitores (trascendencia).
- e- Naturalización persona mayor de 25 años, de edad, nacido en el extranjero e hijo(a) de padre o madre costarricense por nacimiento.

La implementación de la propuesta queda a criterio de la Dirección General del Registro Civil y sus dependencias, según corresponda.

4.1.3. Objetivos de la propuesta

Objetivo Principal

Elaborar una propuesta de rediseño para la automatización integral del procedimiento “Gestión de la Nacionalidad Costarricense”, en el Tribunal Supremo de Elecciones, por medio de la aplicación de una metodología enfocada a la mejora de procesos, para que coadyuve en la prestación de un servicio más eficiente y de alto valor público, evidenciado en un menor tiempo para la resolución de solicitudes de naturalización.

Objetivos específicos

1. Analizar el flujograma actual del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, por medio del acceso y análisis de información relativa a su desempeño para determinar su situación actual (cómo se realiza, quiénes son los responsables, cuáles son las mayores dificultades, debilidades y oportunidades de mejora).
2. Realizar un reconocimiento de las reglas generales de la operación señaladas en la normativa aplicable, así como de la estrategia y marco institucional (Constitución Política, Leyes, Reglamentos y Marco Filosófico del TSE), por medio de investigaciones documentales y entrevistas al personal relacionado con el procedimiento, a fin de considerarlas en el rediseño de este.
3. Realizar un rediseño optimizado, automatizable y factible, del flujograma correspondiente al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, por medio de una herramienta técnica ágil, para representar de manera gráfica las mejoras propuestas al procedimiento.
4. Elaborar un esquema visual de las pantallas del software que se proponga desarrollar en la automatización del procedimiento, por medio de la elaboración de planos de pantalla, para ofrecer a las partes interesadas una guía visual que represente la estructura del software.

4.1.4. Concepto

La propuesta de rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, se conceptualiza a partir de la necesidad institucional de mejorar constantemente sus procesos, con el fin de obtener la mayor optimización de los recursos y el mayor valor público para las personas usuarias.

Este rediseño incorpora al procedimiento de la Gestión de la Nacionalidad Costarricense, cambios tecnológicos que permitirán un uso inteligente de los datos con la finalidad de ayudar en agilizar la toma de decisiones, así como en incrementar la productividad, impactando el tiempo de resolución de los trámites y la calidad del servicio ofrecido.

Este rediseño, considera la utilización de la infraestructura física y tecnológica actual, el hardware en uso, así como parte del recurso humano con que cuenta el proceso en la actualidad.

4.1.5. Políticas de implementación

Las instituciones del Estado deben continuar fomentando buenas prácticas que le permitan monitorear y fiscalizar los procesos organizaciones, motivando la mejora continua de los productos y servicios, con el propósito de generar un alto grado de satisfacción en las necesidades institucionales (MICITT, 2021).

La implementación de la propuesta de rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, requiere por parte de la administración activa del TSE, de un encadenamiento de voluntades que se expresan de forma precisa y asertiva en las siguientes políticas:

1. Administración del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, bajo los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad de la organización y función administrativa bajo un enfoque de procesos.
2. Promoción del deber de coordinar entre las administraciones públicas que intervienen en el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.
3. Aplicación permanente de metodologías ágiles en el desarrollo de proyectos de TI aplicables al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, bajo un enfoque integral de su operación.
4. Promover de manera proactiva la actualización permanente de la normativa aplicable al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.
5. Promover el desarrollo del capital humano que interviene en el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, bajo un enfoque por competencias.
6. Liderazgo en los foros nacionales e internacionales relacionados con el proceso de naturalización de las personas.

7. Establecer un objetivo claro, con metas específicas, que sean posibles de realizar, medibles y orientadas a resultados.
8. Contar con una gestión del riesgo que identifica eventos potenciales que puedan afectar la organización con el propósito de minimizar su impacto.
- 9.

4.2. Elaboración de la propuesta de rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica

A continuación, se describen una serie de elementos importantes a considerar en la elaboración de la propuesta de rediseño del procedimiento, Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica.

4.2.1. Recursos humanos

Representan las personas que interactúan tanto en la implementación como en la ejecución del procedimiento según la propuesta del rediseño, seguidamente se describen el perfil de diferentes grupos que interviene en él.

Comité de apoyo

Un factor importante para el éxito de la implementación y ejecución del proceso es promover que la alta gerencia esté comprometida desde los inicios del proyecto a manera de agilizar y eliminar los impedimentos que surjan. A continuación, se detallan el rol y las responsabilidades de un comité de liderazgo interinstitucional que apoyará la implementación del rediseño:

- **Alta dirección del área Opciones y Naturalización:** Es la persona encargada de apoyar y agilizar la incorporación del nuevo rediseño dentro del departamento, cuenta con el conocimiento de las políticas y procedimientos del área, además tiene la capacidad de gestionar el personal necesario para la implementación y el cumplimiento de las nuevas actividades.

- **Alta dirección del área de TI:** Gestiona el desarrollo y equipo tecnológico necesario para la implementación, garantizando la integridad, disponibilidad, mantenibilidad, seguridad, calidad, movilidad y escalabilidad que debe soportar el nuevo rediseño.
- **Alta dirección de la Secretaría del Tribunal:** Gestiona los cambios reglamentarios requeridos para la eficiente implementación del nuevo rediseño.
- **Administrador de proyecto:** Es la persona responsable de integrar, comunicar, gestionar el riesgo, preparar el presupuesto y quién desarrollará el cronograma de trabajo.
- **Miembro del área de auditoría del TSE:** Su deber es auditar el procedimiento a implementar.
- **Oficial Mayor Civil:** Es jefe del departamento civil, y es una de las personas encargadas de resolver en primera instancia.

Equipo de implementación

Para un exitoso desempeño de la implementación del rediseño del procedimiento es importante que el equipo esté conformado y liderado por el administrador del proyecto junto con un equipo de personas recomendadas por sus cualidades técnicas y conocimiento de la operación.

- **Administrador del proyecto:** Es una persona nombrada por el departamento de proyectos, va a ser el encargado de planear, organizar, supervisar y controlar la implementación del proceso.
- **Usuario experto:** Es la persona que cuenta con el conocimiento experto en la lógica de la operación, su conocimiento debe abarcar todo el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.
- **Equipo tecnológico:** Deben tener conocimiento en desarrollo de aplicaciones web, en seguridad informática y una comprensión clara y detallada de la arquitectura tecnológica de la institución.

Roles del Sistema Opciones y Naturalizaciones

Se establecen los niveles de acceso y roles de usuarios que el sistema debe tener para la correcta gestión de la información, con el propósito de lograr una adecuada integridad y seguridad de los datos. La siguiente tabla muestra los niveles de acceso del nuevo sistema.

Tabla 17

Niveles de acceso de la implementación del Sistema de Opciones y Naturalización

Tipos de acceso	Descripción
Leer	Tiene acceso a lectura de la información que se muestra en el sistema.
Modificar	Pueden modificar la información que se muestra en el sistema
Eliminar	Realiza el borrado lógico de la información
Subir	Pueden subir documentos al sistema.
Descargar	Con acceso a realizar descargar de documentos del sistema.
Crear	Tiene acceso a crear información en el sistema

Fuente: Elaboración propia.

A partir de esa información, se definen los roles con sus respectivos niveles de acceso que se tendrán en el sistema, a continuación, se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 18

Roles con sus respectivos niveles de acceso

Rol	Descripción	Acceso
Usuario web	Se refiere al usuario web que utilizan las personas que gestionan desde la web para realizar una apertura de expediente, seleccionar un tipo de trámite, subir documentos y atender las notificaciones	Leer, modificar, descargar y subir.
Ejecutivo Servicio al Cliente	Representa a los funcionarios que realizan las aperturas de expedientes, escanean los documentos y atienden consultas.	Leer, modificar, descargar y subir.
Calificador	Es el usuario encargado de validar los documentos, notificar al gestionante, dictar	Leer, modificar, descargar

	la resolución y hacer prevenciones en caso de que requiera.	
Jefatura	Usuario encargado de realizar la firma digital de las resoluciones, cartas y documentos que requieran su aprobación.	Todos los accesos
Automático	Usuario del sistema que procesa las actividades automáticas.	Creación.
Oficial Mayor Civil	Usuario del sistema que realiza la firma digital de las resoluciones.	Descargar y subir.

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Diseño del flujograma del rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad

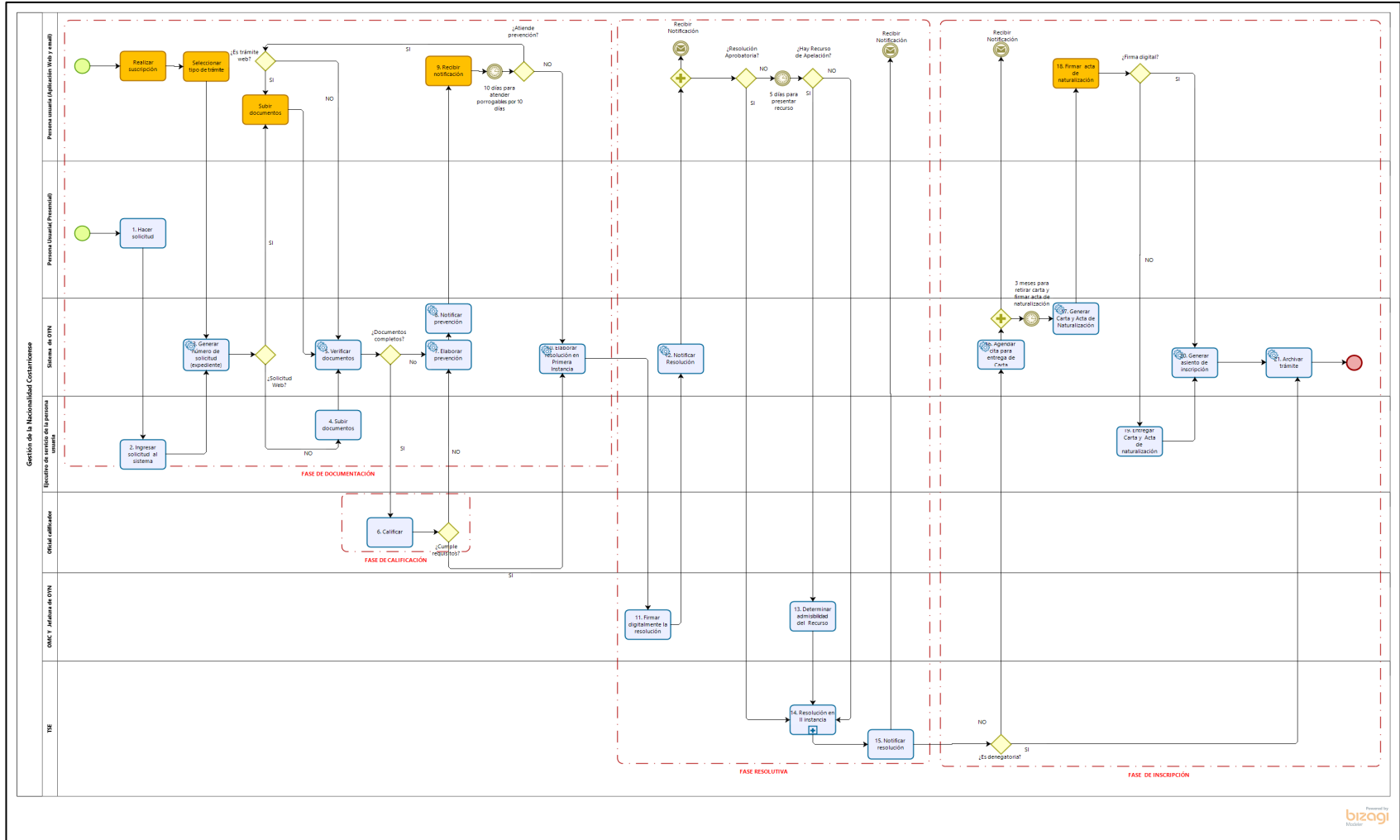
Para el diseño del flujograma de la propuesta (ver figura 6), se utilizó la herramienta BIZAGI Process Modeler el cual es un Freemium⁶ utilizado para diagramar, documentar y simular procesos usando la notación estándar BPMN (Business Process Modeling Notation)⁷. BIZAGI Process Modeler es la herramienta oficial del TSE, para documentar los procesos y procedimientos del Registro Civil.

⁶ Freemium es un modelo de negocio que funciona ofreciendo servicios básicos gratuitos, mientras se cobra dinero por otros servicios más avanzados o especiales. La palabra freemium es una contracción en inglés de las dos palabras que definen el modelo de negocio: "free" ("gratis") y "premium".

⁷ Business Process Model and Notation (BPMN), en español Modelo y Notación de Procesos de Negocio, es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo

Figura 6

Flujograma propuesto para el rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense



Fuente: Elaboración propia

La propuesta de rediseño incluye un total de 21 actividades, de las cuales 10 (48% del total de actividades del procedimiento) son ejecutadas de forma automatizada por el Sistema de Opciones y Naturalizaciones. De las 11 actividades restantes, 2 responden a la utilización de aplicaciones informáticas que requieren de la intervención humana, como lo son la firma digital y el correo electrónico. Las 21 actividades están agrupadas en 4 fases críticas ligadas a la razón de ser del procedimiento:

- 1- Fase de documentación
- 2- Fase de calificación
- 3- Fase Resolutiva
- 4- Fase de Inscripción

En la tabla 19, se detallada la cantidad de actividades agrupadas por fase y por tipo.

Tabla 19

Cantidad de actividades del diseño propuesto (según tipo y fase)

FASE/Tipo de Actividad	Total, de actividades	Actividades automatizadas	Actividades semi automatizadas	Actividades manuales
FASE 1: Documentación	9	5	0	4
FASE 2: Calificación	1	0	0	1
FASE 3: Resolutiva	5	1	2	2
FASE 4: Inscripción	6	4	0	2
Total	21	10	2	9

Fuente: Elaboración propia

En la propuesta del rediseño se identifican 6 roles claramente definidos, a saber:

- 1- La persona usuaria
- 2- El ejecutivo de servicio a la persona usuaria
- 3- El oficial calificador
- 4- El Sistema de Opciones y Naturalizaciones (OYN)

5- Oficial Mayor Civil y Jefatura de OYN (*)⁸

6- Magistrados del TSE

A partir del análisis de la demanda de los últimos 5 años (2017-2021) (ver tabla 12), para el servicio de Naturalización y utilizando el método de regresión lineal se estima que para los años del 2022 al 2024, el procedimiento Gestión de la Nacionalidad estará recibiendo las cantidades de solicitudes que se muestra en la tabla 20.

Tabla 20

Cantidad estimada de solicitudes por recibir para el periodo 2022-2024

Año	Cantidad estimada de solicitudes
2022	8500
2023	9200
2024	9980

Fuente: Elaboración propia

Considerando la demanda esperada para el periodo 2022-2024, la propuesta de rediseño contempla en la tabla 21, las cantidades de capital humano para cada uno de los roles de carácter operativo que intervienen en el procedimiento.

Tabla 21

Cantidad de capital humano requerido para el procedimiento en la Sección de OYN según la propuesta (por rol operativo)

Rol Operativo	Cantidad de funcionarios
Ejecutivo de servicio a la persona usuaria	8
Oficial calificador	8
Administrador del Sistema de OYN	1
Asistente Administrativo	1

Fuente: Elaboración propia

⁸ Rol de firmantes en forma conjunta de las resoluciones en primera instancia.

Se estima que las fases identificadas en la propuesta de rediseño mejorarán considerablemente los tiempos que en cada una de ellas se utilizará para atender los diferentes tipos de trámites. Los tiempos promedios de atención estimados se presentan en la tabla 22.

Tabla 22

Tiempo promedio para la atención de expedientes por fases propuestas

Fase	Tiempo promedio de atención de expedientes (expresado en días hábiles)
FASE 1: Documentación	15
FASE 2: Calificación	1
FASE 3: Resolutiva	10
FASE 4: Inscripción	1
TOTAL	27

Fuente: Elaboración propia

4.2.3. Documentado digital del procedimiento

Para el documentado de la propuesta de rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, se utilizó la metodología vigente para ello en el Registro Civil. que en esta materia para los procesos y procedimientos del Registro Civil. Se utilizó la versión vigente de la plantilla para el documentado digital procesos y procedimientos incorporados al Manual Integrado del Registro Civil (MIP-DGRC). La propuesta se titula con la versión 05 en virtud que la versión actual vigente es la 04.

	Dirección General del Registro Civil	MIP-DGRC-P05-v05
	Sección de Opciones y Naturalizaciones	Rige a partir del: No aplica



Gestión de la Nacionalidad Costarricense

MIP-DGRC-P05-v.05

I. Control de versiones

<p>Versión 01 vigente del 15/12/2016 al 19/08/2018</p> <p>Versión 02 vigente del 20/08/2018 al 14/01/2021</p> <p>Versión 03 vigente del 15/01/2021 al 09/09/2021</p> <p>Versión 04 vigente del 09/09/2021 a la fecha</p>
--

II. Normativa aplicable

En este apartado se debe incluir toda la normativa que le es aplicable al procedimiento (Códigos, Leyes, Reglamentos, normas técnicas y protocolos).

- Constitución Política de la República de Costa Rica. Título II. Los costarricenses artículos 13 a 18.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley No. 6227. Ley General de la Administración Pública.
- Ley No.8764. Ley General de Migración y Extranjería
- Ley No. 1155 Residencia del 29 de abril de 1950 y sus Reformas, Ley de Opciones y Naturalizaciones.
- Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica, del 9 de julio de 1955 reformada por Ley 4072 del 18 de enero de 1968.
- Ley No. 3463, Convenio de Doble Nacionalidad entre Costa Rica y España.

- Ley No. 7809, Protocolo adicional entre la República de Costa Rica y el Reino de España modificando el Convenio de Doble Nacionalidad de 8 de junio de 1964.
- Ley No.8220, Eliminación de exceso de requisitos en la Administración Pública.
- Ley No. 8687, Notificaciones Judiciales.
- Ley No. 8454, Firma digital.
- Ley No. 8142, Traducciones e interpretaciones oficiales.
- Ley No. 8923, Convención de Apostilla.
- Ley No. 7184, Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley No. 1536, Código Electoral.
- Ley No. 67, Código Civil.
- Ley No. 5476, Código de la Familia.
- Ley No. 6079. Convención sobre el Estatuto de los Apátridas.
- Ley No. 9097. Regulación del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Ley de la Jurisdicción Constitucional.
- Código Procesal Contencioso Administrativo.
- Decreto Ejecutivo 12-2012 Reglamento Relativo a los Trámites, Requisitos y Criterios de Resolución en Materia de Naturalización.
- Reglamento a la Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones.
- Decreto Ejecutivo 36562-JP. Arancel de Honorarios por Servicios Profesionales de Abogacía y Notariado.
- Protocolo de gestión y custodia de documentos e información confidenciales.

III. Descripción general del procedimiento

Resolver de manera eficiente y con probidad las solicitudes de naturalización costarricense presentadas por las personas usuarias, cumpliendo con los tiempos establecidos para su resolución.

IV. Detalle del procedimiento (actividades)

1. Hacer solicitud

Descripción

La persona usuaria presenta solicitud formal para optar por la nacionalidad costarricense, según el tipo de trámite de naturalización que corresponda.

Ejecutantes

Persona usuaria

2. Ingresar solicitud al sistema

Descripción

El ejecutivo de servicio a la persona usuaria ingresa al Sistema de Opciones y Naturalizaciones, la solicitud de la persona usuaria, digitando la información requerida por éste, según el tipo de trámite de naturalización.

Ejecutantes

Ejecutivo de servicio a la persona usuaria

3. Generar número de solicitud (expediente)

Descripción

Tarea automatizada realizada por el Sistema de Opciones y Naturalizaciones, mediante el cual se le asigna un número a la solicitud.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

4. Subir documentos

Descripción

Si el trámite es gestionado en la plataforma de servicios de las oficinas del TSE, el ejecutivo de servicio a la persona usuaria escanea y sube al Sistema de Opciones y Naturalizaciones, los documentos que le son entregados por la persona usuaria y que corresponden a los requisitos del tipo de trámite al que está aplicando. Una vez escaneados, dichos documentos quedan bajo la

custodia de la persona usuaria, los cuales podrán volver a ser requeridos en cualquier otro momento de la tramitación de la solicitud.

Si el trámite es a través de la aplicación web, la persona usuaria es quien se encarga de subir los documentos.

Esta labor incluye la gestión automatizada que realiza el Sistema de OYN, en cuanto a obtener los documentos requeridos de instituciones como el MEP, la Dirección General de Migración y Extranjería, OIJ, INTERPOL entre otras.

Ejecutantes

Ejecutivo de servicio a la persona usuaria

5. Verificar documentos

Descripción

Actividad automatizada realizada por el Sistema de OYN, mediante el cual se verifica la presentación de documentos relacionados con el cumplimiento de requisitos correspondientes al tipo de trámite bajo el cual se gestiona la solicitud de la persona usuaria.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

 ¿Documentos completos?

Descripción


Si la persona usuaria presenta todos los documentos correspondientes a los requisitos del tipo de trámite bajo el cual gestiona su solicitud de naturalización, pasa a la actividad número 6, calificar, si no presenta todos los documentos, se pasa a la actividad número 7, por medio de la cual, se le previene al gestionante, presentar dentro del plazo de 10 días hábiles los documentos faltantes.

6. Calificar

Actividad semiautomatizada. Una vez que la persona usuaria, haya cumplido con la presentación de todos los documentos que, atienden los requisitos del tipo de trámite bajo el cual gestiona su solicitud de naturalización o una vez que se haya cumplido el tiempo para atender la prevención de presentar los documentos que, no haya presentado en primera instancia, el oficial calificador procede a calificar el expediente correspondiente, verificando que todos los requisitos según el tipo de trámite, han sido atendidos en tiempo, forma y fondo.

Ejecutantes

Oficial calificador

 ¿Cumple requisitos?

Descripción

Si cumple requisitos, pasa a actividad número 9. Si no cumple los requisitos pasa a la actividad número 7.

7. Elaborar prevención

Descripción

Esta es una tarea automatizada por medio de la cual el Sistema de Opciones y Naturalizaciones, previene a la persona usuaria, para que subsane los incumplimientos regulatorios que se le señalen, según el tipo de trámite por medio del que se gestiona su solicitud de naturalización.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

8. Notificar prevención

Descripción

Esta es una labor automatizada, mediante la cual el Sistema de Opciones y Naturalizaciones, notifica a la persona gestionante por medio de correo electrónico, la prevención generada en el

punto anterior, y que se debe atender dentro del plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

9. Recibir notificación

Descripción

La persona usuaria recibe la notificación en el correo electrónico declarado para notificaciones o por medio del ingreso al Sistema de Opciones y Naturalizaciones.

Ejecutantes

Persona usuaria

¿Atiende prevención?

Descripción

Si la persona usuaria atiende la prevención que le fue realizada, se regresa a la actividad 4, elaborar resolución en primera instancia, si no atiende la prevención, pasa a la actividad número 10, resolver en primera instancia.

10. Elaborar resolución en primera instancia

Descripción

Esta labor, se realiza de manera automática por el Sistema de Opciones y Naturalizaciones, según resultados obtenidos de la labor de calificación.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

11. Firmar digitalmente la resolución

Descripción

Una vez elaborada la resolución en primera instancia por el Sistema de Opciones y Naturalizaciones, ésta pasa automáticamente a firma del Oficial Mayor Civil y de la Jefatura de la Sección de Opciones y Naturalizaciones (OYN).

Ejecutantes

Oficial Mayor Civil y Jefatura Sección de OYN


12. Notificar Resolución

Descripción

Ésta es una labor automatizada, mediante la cual el Sistema de Opciones y Naturalizaciones, comunica por medio de la notificación legal, la resolución en primera instancia de la solicitud de naturalización, presentada por la persona usuaria.


Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

 ¿Resolución aprobatoria?

Descripción

Si la resolución en primera instancia es aprobatoria, se pasa a la actividad número 14, resolver en segunda instancia, si es denegatoria, se dan 10 días hábiles, para que la persona usuaria presente el recurso de apelación.

 ¿Hay Recurso de Apelación?

Descripción

Si la persona usuaria, no presenta recurso de apelación, pasa a la actividad número 14, resolver en segunda instancia. Si se presenta recurso de apelación, se pasa a la actividad 13, determinar su admisibilidad.


13. Determinar admisibilidad del recurso

Descripción

Se procede a determinar si el recurso de apelación presentado por la persona usuaria es admisible o no y se resuelve en conformidad, pasándose a resolver en segunda instancia.

Ejecutantes

Oficial Mayor Civil y Jefatura de OYN

 14. Resolución en segunda instancia

Descripción

Los Magistrados del TSE, resuelven en segunda instancia la solicitud de la persona usuaria.

15. Notificar resolución

Descripción

Esta es una labor automatizada mediante la cual el Sistema de Opciones y Naturalizaciones comunica por medio de la notificación legal la resolución en segunda instancia de la solicitud de naturalización presentada por la persona usuaria.


Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

 ¿Es denegatoria?

Descripción

Si la resolución es denegatoria, pasa a la actividad 21, archivar expediente del trámite. Si es aprobatoria, pasa a la actividad 16, agendar cita para entrega de carta y firma de acta de naturalización.

 16. Agendar cita para entrega de carta y firmar acta de naturalización

Descripción

El sistema de Opciones y Naturalizaciones automáticamente agenda una cita para que la persona usuaria se apersona a oficinas del TSE, a retirar y firmar la Carta y Acta de Naturalización, respectivamente. La persona usuaria, cuenta con 90 días hábiles contados a partir del primer día hábil, después de notificada la resolución en segunda instancia, para poder solicitar la cita correspondiente.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

17. Generar Carta y Acta de Naturalización

Descripción

El Sistema de Opciones y Naturalizaciones crea la Carta de Naturalización y el Acta de Naturalización.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones


18. Firmar acta de naturalización

Descripción

Si la persona usuaria firma digitalmente, descarga el documento y lo firma. Si firma físicamente, el Acta se imprime para su firma.

Ejecutantes

Persona usuaria

 ¿Firma digital?

Descripción

Si la persona usuaria firma físicamente, pasa a la actividad número 20, entregar (copia) del Acta y Carta de Naturalización. Si firma digitalmente, pasa a generarse asiento de inscripción.

19. Entregar Carta y Acta de naturalización

Descripción

A la persona usuaria se le entrega copia del Acta y la Carta de Naturalización.

Ejecutantes

Ejecutivo de servicio a la persona usuaria

20. Generar asiento de inscripción

Descripción

El Sistema de Opciones y Naturalizaciones genera el asiento de inscripción.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

 21. Archivar trámite

Descripción

El sistema procede a archivar el expediente de la solicitud en la base de datos designada para tales efectos.

Ejecutantes

Sistema de Opciones y Naturalizaciones

V. Siglas y definiciones

Se debe enlistar todas aquellas palabras y siglas de carácter técnico con sus respectivas definiciones o explicaciones según corresponda. En caso de que el procedimiento no cuente con siglas y términos técnicos, se deberá incluir el siguiente texto: “No aplica”.

VI. Control de cambios en relación con la versión anterior

Se deben enumerar y describir de manera clara y concisa, todos los cambios incluidos en la versión actual del procedimiento en relación con la versión anterior inmediata. En caso de que el procedimiento no tenga versiones anteriores, en la columna de Descripción del cambio se deberá incluir el siguiente texto: “No aplica porque no existe versión anterior”.

No.	Descripción del cambio

VII. Elaboración, revisión y aprobación

Elaborado por:

Nombre y apellidos	Fecha

Revisado por:

Nombre y apellidos	Fecha

Aprobado por:

Nombre, apellidos y cargo	Firma digital

4.3. Esquema general de las pantallas del Sistema de Gestión de Opciones y Naturalizaciones

La propuesta del rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, incluye interfaces de gestión en línea especializadas para las personas usuarias que tramitan una solicitud de nacionalización desde un sitio web, así como interfaces de gestión internas para los usuarios funcionarios.

A continuación, se describe el esquema de algunas funcionalidades de las interfaces en línea.

4.3.1. Interfaces para la gestión en línea

El sistema en línea brinda la oportunidad de que las personas usuarias puedan gestionar desde el sitio web su expediente, así como darle seguimiento al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

Entre los principales beneficios que ofrece la gestión en línea para los usuarios son:

- Ahorro de tiempo, debido a que los usuarios web no necesitan trasladarse a la oficina central o regionales para realizar los trámites o consultas.
- Permite gestionar desde cualquier dispositivo electrónico la creación de un expediente.
- Ofrecer la posibilidad de consultar sobre el avance del trámite, recibir notificaciones y tramitar cualquier requerimiento.

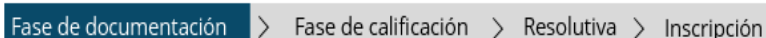
Funcionalidades generales

Chat en línea: Cada página tendrá un asistente virtual que se comunicará con los usuarios a través de mensajes de texto con el objetivo de responder preguntas de manera general, pero sin que haya una persona física contestando. Son algoritmos desarrollados a través de inteligencia artificial con la finalidad de que sean capaces de desarrollar un aprendizaje automático.

Idioma: Cada página tiene la opción de elegir el idioma que necesite la persona usuaria para ver el contenido.

Secuencia de actividades: Algunas páginas poseen la imagen 1, con el objetivo de dar claridad del avance del trámite, cada cuadro indica las diferentes fases que posee el procedimiento, y el cuadro resaltado en azul muestra su ubicación.

Imagen 1



Fase de documentación > Fase de calificación > Resolutiva > Inscripción

Fuente: Elaboración propia

Ingreso al Sistema de Opciones y Naturalizaciones

El acceso al Sistema de Opciones y Naturalización será a través del sitio web de <https://www.tse.go.cr/>, donde se agregará un acceso al sistema, este acceso viene a sustituir el de “citas para trámites de naturalizaciones”, ya que ahora lo harán a través del acceso al nuevo sistema, ver imagen 2.

Imagen 2

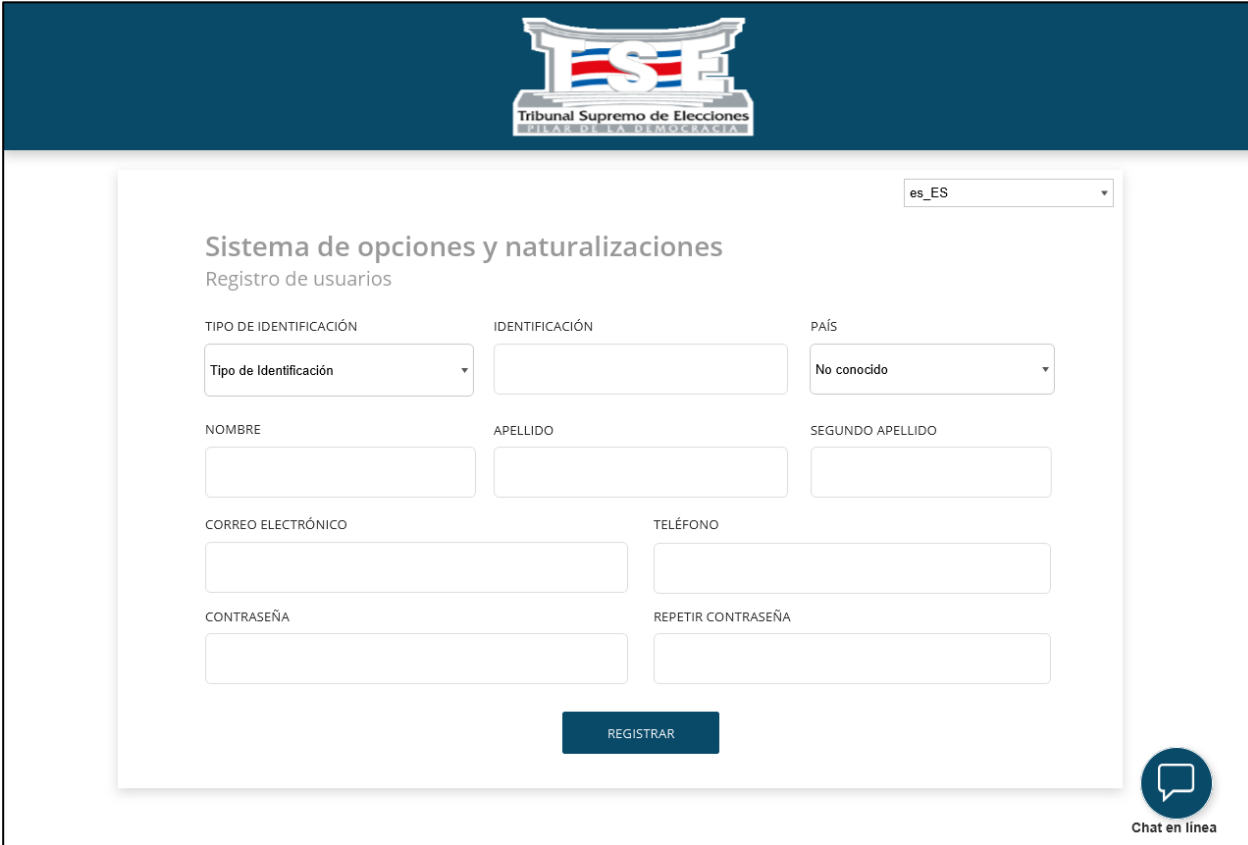


Fuente: Elaboración propia, y se utilizó como base página web del Tribunal Supremo de Elecciones (<https://www.tse.go.cr/>).

Registrar un usuario web

El siguiente apartado permite crear y activar la cuenta de la persona usuaria que realiza un trámite a través de la web. La persona usuaria tiene la oportunidad desde cualquier dispositivo electrónico, crear su usuario, por lo que debe proveer toda la información que se muestra en la imagen 3, además de cumplir con características de seguridad que exige la creación de la contraseña.

Imagen 3



The image shows a web form titled "Sistema de opciones y naturalizaciones" with the subtitle "Registro de usuarios". At the top right, there is a language dropdown menu set to "es_ES". The form contains several input fields: "TIPO DE IDENTIFICACIÓN" (a dropdown menu with "Tipo de Identificación" selected), "IDENTIFICACIÓN" (a text input field), "PAÍS" (a dropdown menu with "No conocido" selected), "NOMBRE" (a text input field), "APELLIDO" (a text input field), "SEGUNDO APELLIDO" (a text input field), "CORREO ELECTRÓNICO" (a text input field), "TELÉFONO" (a text input field), "CONTRASEÑA" (a text input field), and "REPETIR CONTRASEÑA" (a text input field). A blue "REGISTRAR" button is located at the bottom center of the form. In the bottom right corner, there is a circular icon with a speech bubble and the text "Chat en línea".

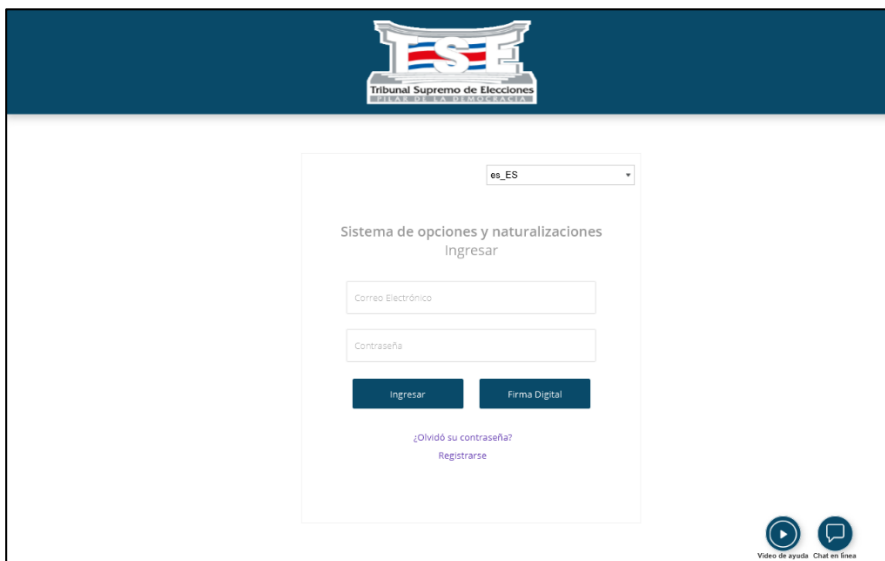
Fuente: Elaboración propia

Ingresar al sistema

Esta página se muestra una vez que el usuario da click al enlace de “Sistema de Opciones y Naturalizaciones” (ver imagen 4). A partir de la página se habilitan dos formas de ingresar al sistema una vez que fue registrado el usuario, una acción es hacerlo mediante el usuario y la contraseña, y la otra sería a través de la firma digital.

Se ofrece la opción de crear una nueva contraseña en caso de que el usuario no recuerde la contraseña mediante la opción “¿Olvidó su contraseña?”. Además, la página ofrece un video y un documento en versión pdf, que son útiles porque sirven como guía para el uso correcto del Sistema de Opciones y Naturalización.

Imagen 4



Fuente: Elaboración propia

Menú de Opciones

Se muestra un menú con las siguientes opciones que las personas usuarias pueden gestionar (ver imagen 5).

Crear expediente: Les permite iniciar la gestión de crear un expediente.

Consultar expediente: Ofrece la posibilidad de consultar, de agregar documentos y requisitos que son solicitados por las distintas actividades en la que se va gestionando el trámite.

Agendar solicitud de cita: Permite gestionar citas para atender o gestionar requisitos de manera física.

Imagen 5



Fuente: Elaboración propia

Crear expediente

La solicitud de la ciudadanía costarricense por parte de la persona usuaria es el evento que dispara el inicio del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense. El usuario deberá seleccionar el tipo de trámite que desea gestionar, seguidamente se mostrará la información y documentos necesarios y requeridos para darle continuidad a la creación del expediente (ver imagen 6). Parte de la información personal que requiere el expediente será obtenida de la actividad registro de usuario, y el resto de información y documentos necesarios para completar el trámite serán suministrados por la persona usuaria.

El usuario no podrá crear más de un expediente activo por persona, ya que el sistema no debe permitir la creación de más expedientes si hay uno en proceso.

Imagen 6

es_ES

Sistema de opciones y naturalizaciones

Crear Expediente

Fase de documentación > Fase de calificación > Resolutiva > Inscripción

Tipo de trámite ▼

Apertura de Expediente

TIPO DE TRÁMITE	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO
Matrimonio	Pasaporte	C-8745215

PAÍS	FECHA DE NACIMIENTO
Colombia	22/06/1980

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO
Andrea	salvatierra	Ardón

CITA DE MATRIMONIO	DOMICILIO
129712412	San Sebastián, Central, San José


CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
asalvatierra@hotmail.com	6004-2254

SÍ
 NO


NOMBRE APODERADO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD
<input type="text"/>	<input type="text"/>
CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
<input type="text"/>	<input type="text"/>
TIPO DE PODER	FECHA DE PODER
<input type="text"/>	<input type="text"/>

- Escrito de solicitud inicial
- Fotocopia del documento de identidad vigente, certificado por notario público
- Partida de nacimiento
- Certificación de antecedentes judiciales
- Fotografía
- Otros documentos

Matrimonio



Andrea Salvatierra
Ardón



Chat en línea

[Crear Expediente](#)

Fuente: Elaboración propia

Consultar expediente

Se crea la opción de consultar el expediente con la finalidad de que los usuarios puedan verificar el progreso del trámite y realizar las distintas actividades relacionadas al mismo (ver imagen 7). Cada fase activa las acciones que el usuario podrá completar, entre las actividades que puede realizar son, tramitar notificaciones, resoluciones y subir o bajar documentos. El usuario solo podrá gestionar el trámite de naturalización que se encuentra activo.

Imagen 7








es_ES

Sistema de opciones y naturalizaciones

Consulta de expediente

Digite el expediente

Fase de documentación > Fase de calificación > Resolutiva > Inscripción

FASE 1: Documentación	Matrimonio
<p>Expediente: 089-2022 Fecha apertura: 07/03/2022 Días: 0</p> <p>Datos para verificación Conyuge: Fernando Alberto Díaz Díaz Conyuge: 6004-2254 Edad: 42 Fecha de Nacimiento: 22/06/1980 Domicilio: San Sebastián, San José</p>	 <p>Andrea Salvatierra Ardón</p>
<p>Notificaciones</p> <p>⊗ Certificación de antecedentes judiciales. Previsión 07/03/1980 14:43 N.01-089-2022 Vence: 17/03/2022</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Escrito de solicitud inicial </p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Fotocopia del documento de identidad vigente, certificado por notario público </p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Partida de nacimiento </p> <p><input type="checkbox"/> Certificación de antecedentes judiciales </p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Fotografía </p> <p><input type="checkbox"/> Otros documentos </p>	
<p>FINALIZAR</p>	

Chat en línea

Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Interfaces para la gestión interna.

El sistema brinda la oportunidad a los usuarios funcionarios de gestionar todas las actividades relacionadas al procedimiento Gestión de la Naturalización Costarricense.

Entre los principales beneficios que ofrece son:

- Permite digitalizar el expediente, por lo que no habrá necesidad de trasladar documentos desde las sedes regionales a la sede central, o de la sede central a la casa de los calificadores.
- Medir el desempeño del proceso mediante reportes que ayudan a la toma de decisiones y que impulsan a la mejora continua.
- Mejora trazabilidad del trámite mostrando el estado en el que se encuentra.
- Maximizar la eficiencia del procedimiento mediante la creación de actividades automáticas que agilicen.

A continuación, se presentan de manera general las interfaces internas del sistema.

Funcionalidades generales.

Motor de tareas: Es el encargado de asignar tareas a los usuarios funcionarios por roles, por horario de trabajo y por carga de trabajo. Además, es el encargado de mover el trámite dentro de cada fase y actividad.

Secuencia de actividades: Al igual que la interfaz en línea, algunas páginas poseen la imagen que se muestra en la imagen 8, con el objetivo de dar claridad del progreso del trámite, cada cuadro indica las diferentes fases que posee el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, y el cuadro resaltado en azul muestra su ubicación.

Imagen 8

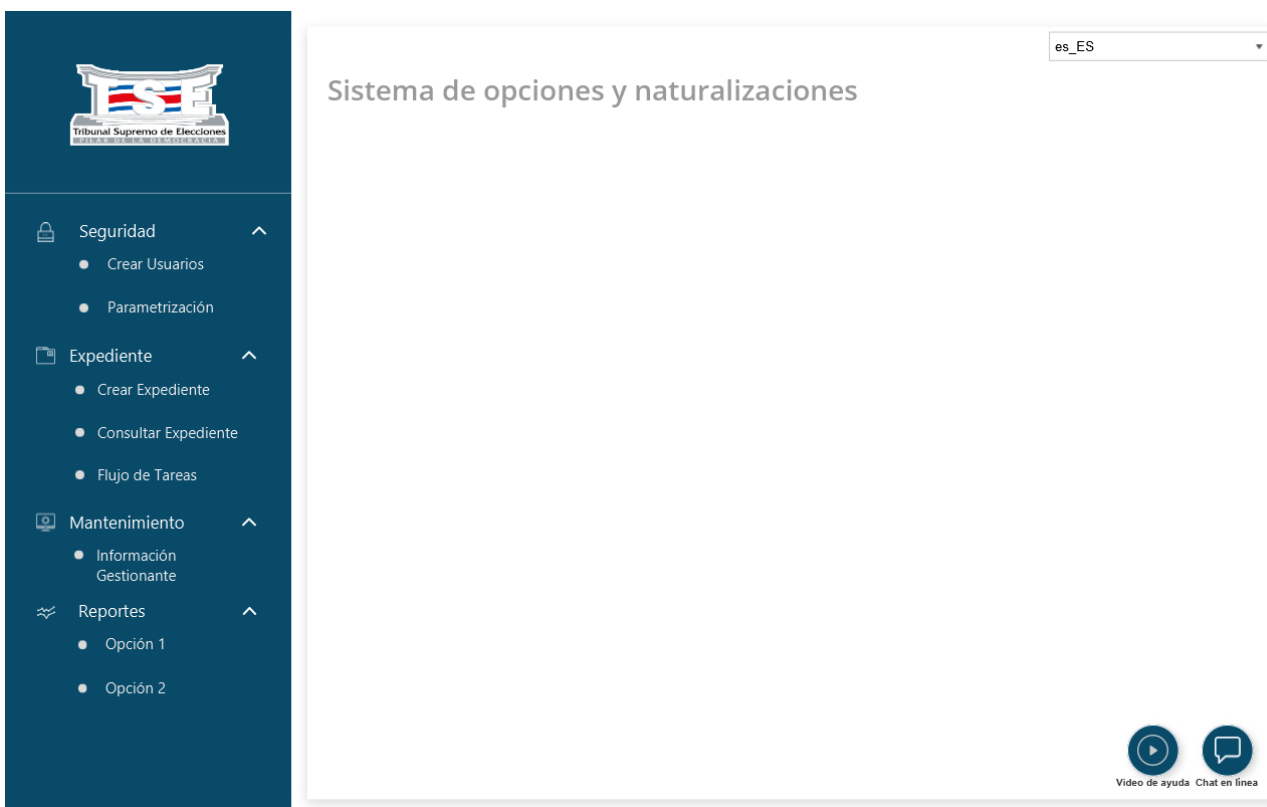
Fase de documentación > Fase de calificación > Resolutiva > Inscripción

Fuente: Elaboración propia

Notas internas: Existe un bloque de notas internas para dar trazabilidad a la comunicación entre diferentes usuarios funcionarios en la gestión del trámite.

Menú de opciones: Existe un área de menú al lado izquierdo del sistema que muestra las diferentes actividades que se pueden ejecutar al trámite ver imagen 9.

Imagen 9



Fuente: Elaboración propia


Flujo de tareas

Es el área donde cada usuario entra para ver cuantas actividades tiene asignadas (ver imagen 10). Cuando el usuario entra a la sección inmediatamente se muestra la tarea más antigua pendiente de realizar.

Existe la posibilidad de que un usuario con mayor rol pueda reasignar tareas a otro usuario. Además, brinda la oportunidad de filtrar y por consiguiente hacer búsquedas para ver trámites por fase, actividad y estado, usuario y fecha.

El trámite muestra secciones habilitadas o deshabilitadas dependiendo de la fase, la actividad, el estado y el usuario.

Imagen 10



es_ES

Sistema de opciones y naturalizaciones

Fase	Expediente	Actividad	Estado	Usuario	Fecha Inicio	Fecha Inicio
No se encuentran citas en el día y horas seleccionado						

Fase de documentación >
 Fase de calificación >
 Resolutiva >
 Inscripción

Apertura de Expediente

TIPO DE TRÁMITE	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO
<input type="text" value="Matrimonio"/>	<input type="text" value="Pasaporte"/>	<input type="text" value="C-8745215"/>
PAÍS	FECHA DE NACIMIENTO	
<input type="text" value="Colombia"/>	<input type="text" value="22/06/1980"/>	
NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO
<input type="text" value="Andrea"/>	<input type="text" value="salvatierra"/>	<input type="text" value="Ardón"/>
CITA DE MATRIMONIO	DOMICILIO	
<input type="text" value="129712412"/>	<input type="text" value="San Sebastián, Central, San José"/>	
CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	ESTADO
<input type="text" value="asalvatierra@hotmail.com"/>	<input type="text" value="6004-2254"/>	<input type="text" value="Estado"/>
APODERADO <input type="radio"/> SÍ <input checked="" type="radio"/> NO	NOMBRE APODERADO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	TIPO DE PODER	FECHA DE PODER
	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Notas

Agregar Notas

- Escrito de solicitud inicial
- Fotocopia del documento de identidad vigente, certificado por notario público
- Partida de nacimiento
- Certificación de antecedentes judiciales
- Fotografía
- Otros documentos

Fuente: Elaboración propia

Consultar expediente

La opción de consultar el trámite tiene como objetivo mostrar el progreso y la información completa, tales como información general de la persona que opta por la nacionalidad, notificaciones, resoluciones, documentos, entre otros. Ver imagen 11.

Imagen 11

The screenshot displays the 'Sistema de opciones y naturalizaciones' web application. On the left is a dark blue sidebar menu with the following items: Seguridad (Crear Usuarios, Parametrización), Expediente (Crear Expediente, Consultar Expediente, Flujo de Tareas), Mantenimiento (Información Gestionante), and Reportes (Opción 1, Opción 2). The main content area is titled 'Sistema de opciones y naturalizaciones' and 'Consulta de expediente'. It features a search bar 'Digite el expediente' and a progress indicator with four stages: 'Fase de documentación' (active), 'Fase de calificación', 'Resolutiva', and 'Inscripción'. The active stage shows details for 'FASE 1: Documentación' under the 'Matrimonio' category. The case information includes: Expediente: 089-2022, Fecha apertura: 07/03/2022, Días: 0. The 'Datos para verificación' section lists: Conyuge: Fernando Alberto Díaz Díaz, Conyuge: 6004-2254, Edad: 42 | Fecha de Nacimiento: 22/06/1980, Domicilio: San Sebastián, San José. A red notification banner states: 'Certificación de antecedentes judiciales. Prevención 07/03/1980 14:43 N.01-089-2022. Vence: 17/03/2022'. Below this, a checklist of required documents is shown: 'Escrito de solicitud inicial' (checked), 'Fotocopia del documento de identidad vigente, certificado por notario público' (checked), 'Partida de nacimiento' (checked), 'Certificación de antecedentes judiciales' (unchecked), 'Fotografía' (checked), and 'Otros documentos' (unchecked). A 'FINALIZAR' button is at the bottom. A 'Notas' section on the right contains a text area labeled 'Agregar Notas'. A 'Chat en línea' icon is in the bottom right corner.

Fuente: Elaboración propia

Crear expediente

Esta opción es utilizada para crear un expediente desde la aplicación para aquellas personas que desean realizar la solicitud de naturalización desde la recepción de las oficinas centrales u oficinas regionales (ver imagen 12).

El usuario funcionario deberá seleccionar el tipo de trámite que desea gestionar, seguidamente se mostrará la información y documentos necesarios y requeridos para darle continuidad a la creación del trámite.

El usuario no podrá tener más de un trámite activo por persona.

Imagen 12

es_ES

Sistema de opciones y naturalizaciones

Crear Expediente

Fase de documentación > Fase de calificación > Resolutiva > Inscripción

Tipo de trámite

Apertura de Expediente

TIPO DE TRÁMITE	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO
Matrimonio	Pasaporte	C-8745215

PAÍS	FECHA DE NACIMIENTO
Colombia	22/06/1980

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO
Andrea	salvatierra	Ardón

CITA DE MATRIMONIO	DOMICILIO
129712412	San Sebastián, Central, San José

CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
asalvatierra@hotmail.com	6004-2254

APODERADO SÍ NO

NOMBRE APODERADO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD

CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO

TIPO DE PODER	FECHA DE PODER

Notas

Agregar Notas

- Escrito de solicitud inicial
- Fotocopia del documento de identidad vigente, certificado por notario público
- Partida de nacimiento
- Certificación de antecedentes judiciales
- Fotografía
- Otros documentos

Crear Expediente

Chat en línea

Fuente: Elaboración propia

Registrar usuario web

Esta acción permite registrar y activar usuarios web, de aquellas personas usuarias que decidieron presentarse en la oficina central o en las oficinas regionales con el objetivo de realizar un trámite de naturalización.

4.4. Métricas de control

Estas se clasifican en métricas que miden la efectividad de la implementación del nuevo rediseño y las que permiten medir la ejecución de la operación, con el objetivo de alcanzar una mejora continua en todo el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

4.4.1. Métricas de implementación.

La implementación de la propuesta de rediseño requiere de indicadores que midan la integridad de la información y la seguridad de los activos por lo que a continuación se enumeran una lista de indicadores que deben medirse.

- Número de cambios en el proceso que deben posponerse o revisar debido a problemas de integración tecnológica.
- Número de programas empresariales retrasados o que incurren en costes adicionales debido a problemas de integración tecnológica con el nuevo proceso.
- Número de fallas que impiden la continuidad de la operación.
- Niveles de satisfacción de los usuarios funcionarios a través de encuestas en línea o físicas.
- Niveles de satisfacción de los clientes del web a través de formularios en línea, que midan ese nivel.

4.4.2. Métricas operativas

En este apartado se describen los indicadores que se proponen implementar para dar seguimiento a la efectiva labor de los usuarios que utilizan el procedimiento. En la tabla 23 se

muestran las métricas relacionadas a la calidad de trabajo que realizan los usuarios del sistema, que se obtendrá al evaluar las tasas de errores que cometen los usuarios en cada actividad del sistema.

Tabla 23

Métricas de calidad del trabajo

Indicadores	Descripción	Periodicidad	Formula
Número de errores	Tasa de errores	Semanal	Cantidad de errores / la cantidad de expedientes.
Números de errores por usuario.	Tasa de errores por persona.	Diario	Cantidad de errores por usuario/Cantidad de expedientes por usuario.
Números de errores generados por el sitio web.	Tasa de errores de información generada en el sitio Web.	Diario	Cantidad de errores por usuario web/Cantidad de expedientes por usuario.

Fuente: Elaboración propia

Las siguientes métricas mostradas de la tabla 24, son usadas para medir tasas de productividad y eficiencia operativa de los expedientes generados tanto vía web como desde las oficinas.

Tabla 24

Métricas de cantidad de trabajo

Indicadores	Descripción	Periodicidad	Formula
Cantidad de Expedientes procesados hasta la primera instancia.	Tasa de productividad hasta la primera instancia.	Mensual	Cantidad de expedientes que se encuentran en la primera instancia/Total de expedientes creados.

Productividad de expedientes calificados por usuarios funcionarios.	Tasa productividad por usuario funcionario.	Diario	Cantidad expedientes calificados por usuario funcionarios/Total de expedientes en calificación
Cantidad de expedientes Calificados por usuarios funcionarios.	Cantidad de expedientes que fueron calificados por usuario funcionarios, para llevar un comparativo y observar si cumplen con la cantidad diaria.	Diarios	Cantidad de expedientes que fueron calificados por usuario funcionarios.
Cantidad de expediente creados desde el sitio Web con resolución satisfactoria.	Eficiencia de hacerlo vía web	Mensual	Cantidad de expedientes creados desde el sitio web con resolución aprobatoria / Cantidad expedientes creados en el sitio Web.
Cantidad de expediente creados presencialmente que tiene resolución satisfactoria.	Eficiencia de hacerlo vía presencial.	Mensual	Cantidad de expedientes creados presencialmente con resolución aprobatoria/ Cantidad de expedientes creados presencialmente.
Cantidad de expedientes en fase de documentación.	Tasa de expedientes en la fase de documentación.	Mensual	Total, de expedientes en fase de documentación/ total de expediente creados.

Cantidad de expedientes en fase de Calificación.	Tasa de expedientes en la fase de calificación.	Mensual	Total, de expedientes en fase de calificación / total de expediente creados.
--	---	---------	--

Fuente: Elaboración propia

4.5. Fortalezas y amenazas de la propuesta a partir de su análisis

Producto del análisis de la propuesta para el rediseño del procedimiento de la Gestión de la Nacionalidad Costarricense se describen a continuación fortalezas identificadas.

Fortalezas

Para efectos de este trabajo es importante señalar que se entenderán como fortalezas de la propuesta, todos aquellos elementos incluidos que agregan valor al procedimiento, impactando positivamente el valor público del servicio a la persona usuaria. Ver tabla 25.

Tabla 25

Fortalezas identificadas para la propuesta

N°	Fortaleza	Descripción
1	Posibilidad de reubicar al 40% del personal que actualmente interviene en el proceso.	La propuesta de rediseño implica la no utilización de 11 funcionarios que actualmente laboran en la Sección de OYN. Los cuales podrían ser reubicados en otros procesos o dependencias del Registro Civil.
2	Reducción de hasta un 95% en el trasiego interno de documentos físicos.	La automatización integral del proceso que incluye la propuesta elimina de manera sustancial la producción y trasiego de documentos físicos, los cuales son sustituidos por el formato digital.

3	Gestión integral automatizada que favorece el control y medición de las fases del procedimiento.	La automatización de aproximadamente el 48% de las actividades que conforman el procedimiento permite un control y medición precisa de aspectos críticos que actualmente no pueden ser monitoreados con precisión, como lo son, el tiempo que toma un trámite en cada una de las fases del procedimiento, cantidad de expedientes calificados por cada oficial calificador, entre otros.
4	Reducción del tiempo promedio para resolver un trámite de naturalización.	Se estima que con la implementación del rediseño del procedimiento el tiempo promedio de resolución actual (225 días hábiles) se reduzca a 30 días hábiles.
5	Reducción de la probabilidad de error con la automatización parcial de las actividades de la fase de calificación.	Con la automatización parcial de las actividades que incluye la fase de calificación, se estima que la cantidad de errores cometidos por los oficiales calificadores se verá sustancialmente reducida ya que en entre otros aspectos se evita la digitación de datos de manera manual, así como las bitácoras de calificación pasarían de un formato manual a un formato digital. Esta condición se repite para algunas otras actividades de las demás fases que se identifican en la propuesta de rediseño.
6	Cumplimiento de normativa aplicable al procedimiento.	La propuesta de rediseño cumple a cabalidad con la normativa vigente aplicable al procedimiento, en términos de prevenciones y tiempos de resolución. Especialmente lo dispuesto en esta materia por la Ley N°8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, al prevenir en más de una ocasión a la persona usuaria.

Fuente: Elaboración propia

Amenazas

La identificación de las amenazas se realizó considerando aquellos aspectos del entorno que impactan directamente la efectividad de la propuesta.

Tabla 26

Debilidades identificadas para la propuesta

N°	Amenazas	Descripción
1	No mitiga de manera directa el tiempo de respuesta de otras entidades estatales que intervienen.	La propuesta de rediseño no impacta de manera directa la promoción del deber de coordinar entre las administraciones públicas que intervienen en el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense. Según se menciona el dictamen de la Procuraduría General de la República (PGR) C-087-2013 del 21 de mayo de 2013.

4.6. Análisis de los riesgos identificados para la propuesta

Para responder a las amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos de la implementación del rediseño del procedimiento gestión de la nacionalidad costarricense en el Registro Civil de Costa Rica, a continuación se identifican los siguiente riesgos a fin de identificar, valorar, priorizar, gestionando los riesgos con el propósito de evitar una eventual afectación a la continuidad operacional, así como la integridad y confidencialidad de la información y el cumplimiento regulatorio de la institución.

Tabla 27

Riesgos considerados en la implementación del nuevo proceso.

N°	Riesgo	Tipo Riesgo	Probabilidad	Impacto	Planes de Acción
----	--------	-------------	--------------	---------	------------------

RG03	Conformación inadecuada de contraseñas (insegura, débiles)	Riesgo de la gestión de la información.	Media	Alto	Establecer reglas mínimas para la creación de contraseñas: Comienza con un número. Que tenga dos letras mayúsculas. Que tengan un símbolo de complejidad. Y que al menos posea 14 caracteres.
RG04	Uso compartido de contraseñas por parte de los usuarios	Riesgo de la gestión de la información.	Medio	Alto	Crear políticas que restrinja el uso compartido de claves, además incluir el MFA (Multi Factor Authentication) para que el usuario requiera dos o más credenciales para verificar la identidad del usuario al iniciar la sección.
RG08	Problemas en el acceso a las aplicaciones	Riesgo de la gestión de la información.	Baja	Alto	Establecer escenarios de aseguramiento de calidad que realicen las pruebas pertinentes, tanto de la aplicación interna como de las externas.
RG11	No hay disponibilidad de la información	Riesgo en la gestión de la información.	Media	Alto	Implementar sistemas web que permitan compartir la información a través de internet

RG14	Robo o pérdida de información por ataques de Hackers, Malware	Riesgo en la gestión de la información.	Media	Alto	Establecer Políticas de seguridad. Contratar una empresa de seguridad informática que verifique cuales son las vulnerabilidades de la aplicación y que especifique que acciones tomar.
RC01	Mala identificación de los respaldos de información	Riesgos en la gestión de la continuidad	Media	Alto	Revisar el proceso de respaldos una vez al mes, y que parte de la revisión sea realizar pruebas de que los respaldos son correctamente generados y restaurados.
RC07	Interrupción del servicio por falta de capacidad de almacenamiento o por fallas en los dispositivos de almacenamiento	Riesgos en la gestión de la continuidad	Baja	Alto	Usar servicios en la nube que permitan extender el almacenamiento fácil y rápido. Y en caso de que sea interno tener alertas cuando el espacio físico superó el 70% de su capacidad.

RA01	Fallas en la infraestructura tecnológica de los proveedores externos (ICE, RACSA, CNFL) que soporta la prestación de servicios, afectando la disponibilidad	Riesgos en la gestión de comunicación	Baja	Alto	Tener diferentes ISP para que cuando uno falle el de respaldo pueda cubrir.
RA02	Fallas por eventos que afecten las líneas de transmisión internas o externas	Riesgos en la gestión de comunicación	Baja	Alto	Tener diferentes ISP que transmitan por diferentes medios como satelital, fibra óptica, etc.
RD01	Falta de disponibilidad del personal técnico (SO, base de datos, comunicaciones, etc.)	Riesgos en Centros de Datos	Baja	Alto	Contar con un buen equipo de soporte que tengan rotación de disponibilidad 24/7.

RD02	No existe un plan formal, actualizado y comunicado formalmente para la recuperación del sistema.	Riesgos en Centros de Datos	Medio	Alto	Creación de políticas y procedimientos para la recuperación del sistema.
RP03	Deficiencias en los servicios de los proveedores	Riesgos en la gestión de proveedores	Media	Alto	Establecer canales de comunicación abierto con las instituciones que brinda los servicios, teléfonos y emails de los contactos directos.
RP08	Fallas en el control de vencimiento de los contratos	Riesgos en la gestión de proveedores	Baja	Alto	Generar alerta y correos automáticos informativos que indique el vencimiento de los contratos.
R106	Insuficientes recursos (humanos, equipos, espacio físico, etc.) para trabajar en la implementación	Riesgos de cumplimiento	Alta	Alto	Mantener informado de eventuales problemas al comité de apoyo, para que agilicen cualquier obstáculo que se presente en la implementación.

R108	Los responsables de TI no cuentan con el suficiente apoyo de las altas autoridades para realizar su gestión	Riesgos de cumplimiento	Media	Alto	El administrador del proyecto debe monitorear constantemente el progreso, comunicar los avances al comité para lograr una integración de todas las partes interesadas.
RS08	Ataques de denegación de servicios	Riesgos en seguridad de la información.	Media	Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Conozca el tráfico de su red • Crear un plan de respuesta de denegación de servicio • Aproveche el hardware y el software anti-DDoS. • Antivirus actualizados.
RS10	Plataforma de seguridad mal atendida, monitoreo inadecuado de incidentes de seguridad	Riesgos en seguridad de la información.	Baja	Alto	Crear alertas en distintos puntos de la red. Contratar un sistema de seguridad que permita monitorear las alertas.
RS14	Red interna puede ser vulnerada por parte de ciberdelincuentes	Riesgos en seguridad de la información.	Baja	Alto	Implementar el uso firewalls y software de seguridad que evite la entrada.

Fuente: Elaboración propia a partir del portafolio de riesgos que el MICITT dio a las instituciones como guía (MICITT, 2021)(https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/micitt_portafolio_riesgos.xlsx).

De dominio público. Links que apoyan la seguridad informática

<https://securityscorecard.com/blog/best-practices-to-prevent-ddos-attacks>.

<https://www.paloaltonetworks.com/cyberpedia/what-is-a-denial-of-service-attack->

[dos#:~:text=A%20Denial%2Dof%2DService%20\(.information%20that%20triggers%20a%20crash](dos#:~:text=A%20Denial%2Dof%2DService%20(.information%20that%20triggers%20a%20crash).

<https://cybersecurity.osu.edu/cybersecurity-you/passwords-authentication/passwords>

Seguidamente, se presenta el mapa de calor que muestra la ubicación de los riesgos. Al hacer una comparación de los riesgos actuales con respecto a los riesgos de la nueva propuesta, se concluye que se consiguió eliminar en su mayoría los riesgos actuales descritos en la tabla 8.

En la propuesta actual se puede observar como una gran cantidad de los riesgos se ubican con una probabilidad media y con un impacto alto. Por lo que es importante tomar acciones inmediatas para ejecutar los planes de acción que buscan disminuir el riesgo, así como ejecutar un constante monitoreo de los riesgos durante la implementación y ejecución del nuevo rediseño.

Tabla 27

Matriz de Riesgos del nuevo rediseño.

		Probabilidad		
		Baja	Media	Alta
Impacto	Alto	RG08,RC07,RA01,RA02,RD01,RS10,RS14,RP08	RG03,RG04,RG11,RG14,RC01,RD02,RP03,R108,RS08	R106
	Moderado			
	Bajo			

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones

Este capítulo concierne a las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron de la elaboración del presente trabajo, sobre las propuestas de rediseño del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense en el Registro Civil de Costa Rica.

5.1. Conclusiones

Al objetivo específico número uno se concluye:

5.1.1. La situación actual del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense es crítica, en cuanto a la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, lo cual se ve reflejado en el tiempo promedio de resolución de las solicitudes de naturalización para el año 2021 fue 225 días hábiles, el cual excedió en 95 días la meta establecida para ese año de 130 días hábiles.

5.1.2. La gestión documental del procedimiento es manual en un 85% de sus actividades, lo cual ha provocado en las actividades de recolección de documentación, pérdidas, traspapelo y falta de trazabilidad, generando reprocesos que afectan la eficiencia del procedimiento y por ende la satisfacción de la persona usuaria, con el respectivo impacto negativo en la imagen institucional.

5.1.3. Los sistemas automatizados que intervienen en el procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense (SINCE y MADRE) no están integrados, lo cual afecta la generación de indicadores de producción que faciliten a los mandos medios y a la alta dirección la toma de decisiones.

5.1.4. Para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, no existe un enfoque de administración por competencias del capital humano que interviene en él, por medio de los diferentes roles, que contribuya en identificar sus habilidades, en maximizar su rendimiento, así como en reconocer su trabajo y motivar el cumplimiento de sus labores.

5.1.5. Actualmente no se identifica un compromiso con la promoción del deber de coordinar entre las administraciones de las entidades públicas (Ministerio de Educación Pública, Organismo de Investigación Judicial, Ministerio de Gobernación y Extranjería, entre otras) que intervienen en el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, lo cual tiene impacto directo y crítico en el tiempo promedio actual de resolución de las solicitudes de naturalización, específicamente en la fase de documentación del expediente.

Al objetivo específico número dos se concluye:

5.1.6. Actualmente la gestión del procedimiento no atiende disposiciones normativas como lo es (entre otras), la prevención única a la persona usuaria, según el artículo 6° de la Ley 8220 Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.

Al objetivo específico número tres se concluye:

5.1.7. La administración activa del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), reconoce que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, requiere de un rediseño a fin de mejorar su eficiencia en la resolución de las solicitudes de naturalización, en términos de cantidad de recursos utilizados (tiempo y recurso humano, entre otros).

5.1.8. La propuesta de rediseño, para la automatización integral del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, se desarrolló bajo una metodología enfocada a la mejora de procesos, la cual se estima contribuiría, con la disminución del tiempo promedio actual de resolución de la solicitud de naturalización.

Al objetivo específico número cuatro se concluye:

5.1.9. Los planos de pantalla de la estructura del software, que se sugiere en la propuesta de rediseño, cuentan con el diseño necesario, para ofrecerle a las partes interesadas una guía visual eficiente sobre la funcionalidad de la herramienta.

En cuanto al objetivo general del trabajo de investigación se concluye;

5.1.10. Que se cumplió con el mismo, al elaborarse una propuesta de rediseño integral, optimizada y automatizable para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

5.2. Recomendaciones

A la administración activa del TSE:

5.2.1. Realizar un rediseño total del procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense, incorporando en el desarrollo de TI, las metodologías ágiles, a fin de atender la necesidad de contar con una solución pronta e integral de la gestión de las TI.

5.2.2. Valorar la consideración de los resultados de la presente investigación, en un eventual rediseño del procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

5.2.3. Abogar y asumir el liderazgo en el cumplimiento del deber de coordinar entre las administraciones de las entidades públicas (Ministerio de Educación Pública, Organismo de Investigación Judicial, Ministerio de Gobernación y Extranjería, entre otras) que intervienen en el

procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, con el fin de mejorar su capacidad resolutive.

5.2.4. Promover y liderar las acciones que tengan como fin la actualización permanente de la normativa que impacte directa o indirectamente la gestión de la nacionalidad costarricense, con el fin de garantizar la mayor eficiencia de la gestión a favor de la satisfacción de la persona usuaria.

5.2.5. Implementar para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, una administración enfocada en las competencias y habilidades de su capital humano.

5.2.6. Gestionar las tecnologías de información bajo una estrategia integral de ciberseguridad, gobernada por buenas prácticas de higiene cibernética, diseñadas para combatir amenazas que son dirigidas hacia los activos de información y las aplicaciones, acciones que pueden ser originadas tanto internas como externas de la institución.

Referencias de información

- Amado, C. (2013). *Registro Civil*. San José: En: <http://www.iidh.ed.cr/comunidades/>.
- Boll, A. (2007). *Multiple Nationality and International Law*. Leiden: Martinus Nijhoff Publishers.
- Bolaños, L. A. (2013). El Registro Civil costarricense a 125 años de su nacimiento. San José: Revista Derecho Electoral.
- Costa Rica, Asamblea Legislativa. (1965). Ley N°3504 Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y Registro Civil. San José: Sin editorial.
- Costa Rica, Asamblea Legislativa. (Sin año). Constitución Política de la República de Costa Rica de 7 de noviembre de 1949 y sus reformas. Sin ciudad: SINALEVI.
- Corrales, F. (2002). *Los primeros costarricenses*. San José: Sin Editorial.
- Costa Rica, Gobierno presentó *Estrategia de Transformación Digital del Bicentenario*. (s.f.). Obtenido de micit.go.cr:
https://www.micit.go.cr/portaldos/index.php?option=com_content&view=article&id=10399:gobierno-presento-estrategia-de-transformacion-digital-del-bicentenario&catid=40&Itemid=1917
- Costa Rica, Sistema Costarricense de Información Jurídica. Constitución Política de Costa Rica (1871). Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=41241&nValor3=86819
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de
<https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-por-residencia-ley-1155.pdf>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de
<https://www.tse.go.cr/organigrama.htm>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de
<https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-de-mayor-de-25-anos-de-edad-nacido-en-CR-e-hijo-a-de-padres-extranjeros-ley1916.pdf>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de
<https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-de-mayor-de-25-anos-de-edad-nacido-en-el-extranjero-e-hijo-de-padre-o-madre-costarricense-por-nacimiento-ley1902.pdf>

- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de <https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-por-domicilio-no-menor-de-veinte-anos-en-CR-ley1902.pdf>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de <https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-por-matrimonio.pdf>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de <https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-por-transcendencia-de-alguno-de-los-progenitores.pdf>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones (s.f.). Servicios. Obtenido de <https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-apatrida-refugiado.pdf>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones. (2021, noviembre 18). Acta de la seccion No. 10 en el punto B) trata en el oficio DGET-358-2021. <https://tse.go.cr/actas/2021/102-2021-del-23-de-noviembre-de-2021.html> Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones. (2019, mayo 5). Actas 2019 artículo 3.°, inciso A) de su sesión ordinaria n.° 49-2019. Obtenido de <https://www.tse.go.cr/actas/2019/85-2019-del-5-de-setiembre-de-2019.html>.
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones. (2019, setiembre 5). Actas 2019 artículo 3.°, inciso A) de su sesión ordinaria n.° 85-2019. Obtenido de <https://www.tse.go.cr/actas/2019/49-2019-del-14-de-mayo-de-2019.html>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones. (s.f.). Servicios. Obtenido de <https://www.tse.go.cr/pdf/requisitosytramites/Naturalizacion-por-residencia-ley-1155.pdf>
- Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones. (2018, noviembre 29). Actas 2018 artículo el artículo 4.°, inciso A) de su sesión n.° 114-2018. Obtenido de https://www.tse.go.cr/actas/2018/114-2018-del-29-de-noviembre-de-2018.html?zoom_highlight=actas
- Díaz, B. (2021). Fircha del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense v.02. San José: Sin Editorial Costa Rica, Tribunal Supremo de Elecciones. (s.f.). *Planificación Estratégica Institucional*. Obtenido de https://www.tse.go.cr/pdf/varios/libro_digital_pei_2019_2024.pdf
- Europea, C. (2012). Glosario sobre Migración y Asilo 2.0 Un instrumento para una mayor comparabilidad. Sin ciudad: Red Europea de Migraciones - EMN.

- Jane, L., & Laudon, K. (2016). *Sistemas de información gerencial*. (Pearson, Ed.) México
- Hansen, R. (2002). *Dual Nationality, Social Rights and Federal Citizenship in the U.S. and Europe: The Reinvention of Citizenship (Culture & Society in Germany S)* 1st Edición. Sin Ciudad: Berghahn Books.
- Harbitz, M. (2009). *Glosario para Registros Civil e identificación*. Sin ciudad: Gerardo Giannoni.
- Kontz, H. (s.f.). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- O'Laery, S. (1996). *The Evolving Concept of Community Citizenship - form the Free Movement of Persons to Union Citizenship*. La Haya: Kluwer Law International
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2020). *Informe sobre las migraciones en el mundo en el 2020*. Ginebra.
- Peralta, H. (1955). *El Pacto de Concordia*. Sin ciudad: Sin editorial.
- MICIT. (2018). *Estrategia de Transformación Digital*.
[https://www.micit.go.cr/portaldos/images/imagenes_noticias/17-10-2018_Estrategia_de_Transformación_Digital_hacia_la_Costa_Rica_del_Bicentenario/estrategia-de-transformación-digital-hacia-la-costa-rica-del-bicentenario-4.0-\(16-10-18\).pdf](https://www.micit.go.cr/portaldos/images/imagenes_noticias/17-10-2018_Estrategia_de_Transformación_Digital_hacia_la_Costa_Rica_del_Bicentenario/estrategia-de-transformación-digital-hacia-la-costa-rica-del-bicentenario-4.0-(16-10-18).pdf)
- Rodríguez, V. (Sin año). *Extracto del Informe Nacional*. Sin ciudad: Sin editorial.
- TSE, U. d. (2018). *Guía para completar la matriz de riesgos del SIVAR*. San José: Sin editorial
- Ulloa, F. C. (2002). *Los primeros costarricenses*. San José: Sin Editorial.
- UNESCO. (s.f.). *Construir sociedades del conocimiento*. Obtenido de es.UNESCO.org:
<https://es.unesco.org/themes/construir-sociedades-del-conocimiento>
- Unidad de Control Interno. (2018). *Guía para completar la matriz de riesgos del SIVAR*. San José: Sin editorial.
- U.S. Citizenship and Immigration Services. (09/03/2022). *Estadísticas de Naturalización*. Recuperado de: <https://www.uscis.gov/es/centro-de-recursos-para-ciudadania/estadisticas-de-naturalizacion>.
- Vega, M. A. (1988). *El Registro Civil, cien años de servicio*. San José: Imprenta Nacional.

Anexos

Anexo N.1 - Infraestructura actual de Tecnología

La infraestructura tecnológica del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica consta de un conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software utilizados para la correcta ejecución de sus tareas. Debido a esto, es importante hacer un análisis de los recursos que posee dicha institución para soportar el proceso de Opciones y Naturalización como lo son el hardware, software, servicios de consultoría, y redes. Según Laudon y Laudon (2016, pp.169-170) “La infraestructura de TI de una empresa provee la base para dar servicio a los clientes, trabajar con los distribuidores y gestionar los procesos de negocios internos”.

Dentro de los planes de contingencia que posee la institución para la continuidad de las operaciones de los servicios computacionales, es que se cuenta con un sitio alternativo, en caso de la materialización de eventualidades, como por ejemplo, una catástrofe o evento inesperado.

1. Plataformas de Hardware.

Las plataformas de hardware son aquellos componentes internos de una computadora, procesadores o dispositivos como Smartphone, Tablet, entre otros. Adicionalmente, se incluyen periféricos de entrada, de salida y de almacenamiento.

El Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica en general cuenta con un equipo adecuado y reciente para la realización de las actividades. La institución posee en sus lineamientos una política de reemplazo de dichos equipos cada cuatro años. Esto se debe al período electoral, ya que con la compra de equipo nuevo se logra soportar el proceso de las elecciones y se logra alcanzar el objetivo de evitar fallas durante el proceso, como consecuencia de tener tecnología de punta. Posteriormente, esas computadoras, pasan a sustituir el equipo que actualmente tienen los usuarios, garantizando la rotación de equipo cada cuatro años.

A nivel institucional, cuando ingresa un funcionario nuevo, existe la política de proveer inmediatamente un equipo para este.

La institución cuenta con un sistema llamado ARANDA, un sistema Institucional utilizado como meta de servicio al cliente (Service Desk), donde se reportan y se gestionan servicios de TI. Cuando el equipo empieza a presentar fallas o falta de capacidad, TI se traslada inmediatamente para analizar y evaluar la computadora, cambiándola de inmediato de ser necesario por obsolescencia. Esto ha facultado que el personal del Opciones y Naturalización tenga un equipo adecuado y actualizado para la correcta ejecución de sus actividades.

La mayoría del personal de Opciones y Naturalizaciones tanto en la sede central como en las sedes regionales se encuentran haciendo teletrabajo a raíz de la pandemia del Covid-19, llevando a la institución a proveer dispositivos para trabajar desde la casa, por lo que actualmente existen dos equipos de cómputo por usuario.

Las características estándar de las computadoras de escritorio asignadas a los usuarios, para atender el proceso de Opciones y Naturalización se pueden observar en la Tabla 1.

Tabla 1

Características de las Computadoras de Escritorio Utilizadas por los Usuarios

Hardware	Capacidad
Marca	Lenovo/HP/Acer/Toshiba/DELL
Procesador	i7
Sistema Operativo	Windows 10
Memoria RAM	4-8 GB de RAM
Disco Duro	1 Tera y disco sólidos

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

El proceso de Opciones y Naturalización ante la pandemia del Covid-19 adquirió Laptops para el personal, con el objetivo de que pudieran realizar teletrabajo, en la Tabla 2 se pueden visualizar las características estándar de las portátiles asignadas a los usuarios para realizar sus actividades diarias.

Tabla 2

Características de las Computadoras Portátiles Utilizadas por los Usuarios

Hardware	Capacidad
Marca	Lenovo/HP/Dell
Procesador	I7
Sistema Operativo	Windows10
Memoria RAM	4-8 GB
Disco Duro	1 Tera y disco sólido

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

Finalmente, las características estándar de los servidores, para el proceso Opciones y Naturalización, utilizados para procesar y almacenar las operaciones diarias se muestran en la tabla 3, se puede visualizar que son servidores robustos y de alta capacidad de procesamiento y almacenamiento

Tabla 3

Características de las Servidores que Procesan y Almacenan los Datos

Hardware	Capacidad
Marca	
Modelo	
Procesador	
Memoria Ram	
Disco Duro	
Tarjeta de Vídeo	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

2. Aplicaciones de software empresarial.

Es el software diseñado con el objetivo de ejecutar procesos de negocio a través de toda la empresa e incluyen todos los niveles gerenciales. Las aplicaciones de software empresarial permiten a los negocios agilizar sus actividades:

Las aplicaciones empresariales ayudan a los negocios a ser más flexibles y productivos, al coordinar sus procesos de negocio más cerca e integrar grupos de procesos, de modo que se enfoquen en la administración eficiente de los recursos y en el servicio al cliente (Jane & Laudon, 2016, p.53).

El proceso de Opciones y Naturalización utiliza principalmente dos aplicaciones empresariales llamadas Modelo Administrativo de Resoluciones para Expedientes (MADRE) y Sistema de Integrado Civil y Electoral (SINCE), los usuarios interactúan a lo largo del proceso con ambos sistemas. Estas dos aplicaciones de software empresarial fueron desarrollos internamente por el departamento de TI con el fin de soportar el área de Opciones y Naturalización. En caso de modificaciones o mejoras que requiera el sistema serán gestionadas y desarrolladas por esta unidad. Tanto MADRE como SINCE son aplicaciones clientes servidor y desarrolladas bajo la plataforma de desarrollo Java usando como base de datos ORACLE. También en la tabla 4 se

observa otros sistemas de información institucionales que son utilizados en el proceso como apoyo de las tareas de los usuarios.

Tabla 4

Aplicaciones Usadas en los Procesos de Negocio

Procesos de negocios	Software Empresarial	Base de datos
Proceso de Opciones y Naturalizaciones	Modelo Administrativo de Resoluciones para Expedientes (MADRE).	Oracle
Proceso de Opciones y Naturalizaciones	Sistema Integrado Civil y Electoral (SINCE)	Oracle

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022)

Las estaciones de trabajo que utilizan los usuarios que interactúan en el proceso de Opciones y Naturalización son computadoras que están equipadas con el sistema operativo Windows 10, Microsoft Office (Excel, Word y PowerPoint), ya que el sistema MADRE utiliza librería de Microsoft Office, pero además las computadoras tienen instalado Libre Office, ya que un gran porcentaje de los usuarios del Tribunal Supremo de Elecciones tiene Libre Office, así como otros sistemas ver tabla 5.

Tabla 5

Otros Tipos de Sistemas que interactúan en el Proceso

Tipo de Sistemas	Valor	Base de Datos
------------------	-------	---------------

Sistemas para automatización de oficinas (Hojas de cálculo/Procesamiento de textos, creación de presentaciones)	Libre office y Microsoft	
Almacenar documentos	FILENET	
Sistema de Citas	Sistema institucional	
Sistema de Consultas Complejas	Sistema institucional	
Sistema de Dirección General de Migración y Extranjería.	Sistema de terceros	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022)

El uso de herramientas colaborativas de almacenamiento en la Nube, no son usadas en el Tribunal Supremo de Elecciones, por políticas de seguridad como se observa en la tabla 6, ya que poseen un servidor interno para realizar respaldos de documentos y archivos. Para reuniones virtuales es usado Zoom y en caso de mensajería instantánea es usada la herramienta de Skype.

Tabla 6

Herramientas Colaborativas Utilizadas por los Usuarios

Herramienta de colaborativas	Valor
DropBox	No
OneDrive	No
Zoom	Sí
Google Doc, Excel, Form, Drive	No

Skype	SI
-------	----

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

3. Almacenamiento y administración de Datos

El almacenamiento y administración de datos empresariales es el responsable de organizar y administrar la información de la empresa mediante el uso eficiente y oportuno de los datos, de modo que se puedan acceder a ella.

Los principales sistemas usados por proceso de Opciones y Naturalización MADRE y SINCE, utilizan la arquitectura de ORACLE por lo que usan como base de datos ORACLE ver tabla 7.

Tabla 7

Base de Datos Utilizadas para Almacenamiento y Administración de Datos

Base de Datos	Versión	Sistemas	Si/No
MySql			No
Oracle		MADRE y SINCE	
SqlServer			No

Otros			No
-------	--	--	----

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

4. Plataformas de sistemas operativos

El sistema operativo es usado para administrar los recursos y actividades de la computadora, también es el encargado de administrar la interfaz entre los programas, el hardware y los usuarios. Antes de cambiar el sistema operativo en las computadoras en el proceso Opciones y Naturalización, es importante evaluar que las aplicaciones existentes y usadas sean compatibles con el nuevo sistema operativo. Actualmente las computadoras de escritorio y laptops cuentan con el sistema operativo Windows 10.

Tabla 8

Sistemas Operativos Utilizadas para Administrar lo Recursos de la computadora

Sistema Operativo	Si/No	Versión
Linux	Sí	
Unix	No	
Windows Server	Sí	
IOS	No	
Windows	Sí	Windows 10
Android	No	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

5. Conectividad de Redes /Telecomunicaciones

Una red de telecomunicaciones es el medio usado para que varias computadoras y dispositivos puedan conectarse e intercambiar información y archivos entre los usuarios de la red.

Un porcentaje alto de los funcionarios del proceso de Opciones y Naturalización realizan teletrabajo, para lo cual el departamento de TI ha decidido utilizar enlaces dedicados para que los usuarios desde sus casas puedan conectarse a los sistemas, sin ninguna dificultad, a fin de seguir operando con normalidad. Entre las características externas que presentan las redes de telecomunicaciones se pueden observar en el cuadro Tabla 9. Por último la comunicación de la sede central con las sedes regionales se utiliza un enlace dedicado.

Tabla 9

Características externas de la red de telecomunicaciones

Características Externas	Valor
Proveedor red Computacional	ICE/RACSA
Proveedor red telefónica.	ICE
Fibra Óptica	Sí
Banda Ancha	Sí
VPN	No
Enlace dedicadas	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022)

A través de la fibra óptica es la forma como las sedes regionales se comunican con los sistemas ubicados en la sede central, por otro lado, no existen redes Wi-Fi como directriz institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, algunas de las características internas de la red de telecomunicaciones se pueden visualizar en la Tabla 10.

Tabla 10

Características Internas de la red de telecomunicaciones

Características Internas	Valor
Cable Coaxial	No
Sistema Operativo de Red (NOS)	
Redes Wi-Fi	No
Fibra óptica	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

6. Plataformas de internet

Internet se basa según Jane y Laudon, (2016, p.267) en la suite de protocolos de red TCP/IP” donde a cada computadora o dispositivo conectado dispone de un sistema de direccionamiento conocido como direccion de Protocolo de Internet (IP) única. Cuenta con diferentes servicios tales como el correo electrónico, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos (FTP), servicios de voz (VoIP), entre otros.

La tabla 11 muestra las diferentes configuraciones con la que la plataforma de internet del Tribunal Supremo de Elecciones cuenta para brindar un servicio tanto interno como externo a sus usuarios.

Tabla 11

Características de la plataforma de internet.

Características	Valor
-----------------	-------

Proveedor de servicios de Internet (ISP)	ICE
Dirección de Protocolo de Internet (IP)	
Nombre del dominio	
Servicio de FTP	NO
Servicio de Correo Electrónico	Sí
Mensajería instantánea.	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (2022).

7. Consultores e Integradores de Sistemas

Los servicios de consultoría ayudan a las empresas e instituciones gubernamentales a apoyar la implementación de nuevas infraestructuras que demandan cambios en los procesos y procedimientos de negocios, capacitaciones y educación, así como la integración de software. Según Jane y Laudon, (2016, p.184) En la actualidad, ni siquiera una gran empresa tiene el personal, las habilidades, el presupuesto o la experiencia necesarios para implementar y mantener toda su infraestructura de TI”.

En relación con nuevas modificaciones e integraciones que se les realicen a los sistemas de MADRE, SINSE el departamento de TI, no utiliza consultores externos o integradores para realizar los cambios o integraciones, ya que, para facilidad y agilidad, como todo ha sido desarrollado internamente, es preferiblemente realizarlo con el mismo personal interno de TI.

La solicitud externa para reparación de los equipos es para atender las garantías con las que cuentan los equipos, ya que los equipos al abrirse por personal interno de TI perderían la garantía.

La contratación de servicios como política institucional debe ser una contratación abreviada, pública o directa, en la que participan los oferentes que cumplan con los requisitos establecidos.

Anexo N.2 – Cuestionario a director general del Registro Civil, a Oficial Mayor Civil y a Jefatura de la Secciones de Opciones y Naturalizaciones

Director General del Registro Civil, a Oficial Mayor Civil

¿Considera eficiente la operación del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense? ¿Por qué?

En un sentido estricto de que soporta y permite garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para resolver las gestiones presentadas por las personas usuarias tendientes a otorgar la nacionalidad costarricense, sí lo considero eficiente. Sin embargo, también presenta muchas oportunidades de mejora asociadas a los tiempos de resolución y la optimización de recursos, especialmente humanos y tecnológicos.

¿Cuáles son las principales oportunidades de mejora que identifica para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense?

La automatización de las actividades operativas que componen el procedimiento, aprovechando las tecnologías de información y comunicaciones disponibles en la actualidad y fortaleciendo la seguridad registral en cuanto a la identificación de las personas gestionantes.

¿Considera que el Capital Humano asignado al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, cuenta con las competencias necesarias para atender eficientemente los roles y actividades del procedimiento? ¿Por qué?

Al no contar en la institución con procesos de selección que consideren y permitan evaluar eficientemente las competencias idóneas para desempeñar determinados puestos, sería imprudente referirse a si el capital humano asignado actualmente al procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense.

Dicho esto, y teniendo en cuenta el grado de cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, considero que resultaría oportuno realizar un análisis que permita determinar si el capital humano cuenta o no con las competencias necesarias para atender las tareas establecidas en el Manual Descriptivo de Puestos Institucional

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense cuenta con la infraestructura física necesaria para un desempeño eficiente? ¿Por qué?

Sí, recientemente fue remodelado el espacio físico designado para la Sección de Opciones y Naturalizaciones, ajustando su distribución y mobiliario a la estructura organizativa actual de esa unidad administrativa.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense cuenta con los recursos tecnológicos (Hardware/Software) necesarios, para un desempeño eficiente?
¿Por qué?

No, en la actualidad existen en el mercado una enorme gama de herramientas tecnológicas que permiten automatizar lo procedimientos, mientras que los sistemas que soportan el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, si bien son efectivos, carecen de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

Precisamente por este motivo, la DGRC presentó una propuesta para que fuera incorporada dentro de la cartera de proyectos del Plan Estratégico Institucional en Tecnologías de Información (PETI 2019 – 2024), cuyo objetivo es *“Fortalecer la seguridad registral y mejorar la calidad y accesibilidad para las personas usuarias a los trámites de opciones y naturalizaciones”*.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense cuenta con la metodología necesaria para un desempeño eficiente? ¿Por qué?

Siguiendo el mismo orden de pensamiento de la primera pregunta de este cuestionario, para efectos de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para resolver las gestiones presentadas por las personas usuarias tendientes a otorgar la nacionalidad costarricense, sí considero que la metodología es eficiente.

Sin embargo, como cualquier proceso, resulta oportuno someterlo constantemente o evaluaciones que permitan identificar oportunidades de mejora.

¿Valoraría el rediseño del actual procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense?

Sí

¿Considera necesario algún cambio en la normativa vigente sobre Naturalizaciones, para el mejoramiento del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense? ¿De cuál normativa?

Ampliar la especificación de delitos que impiden la naturalización, incorporando todos aquellos actos que atentan contra los derechos humanos, específicamente en la ley N°1155. Sin embargo, he tenido conocimiento de algunos proyectos que se encuentran en análisis de la Asamblea Legislativa, que van en ese sentido.

Jefatura de la Secciones de Opciones y Naturalizaciones

¿Considera eficiente la operación del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense? ¿Por qué?

Se ha estado mejorando, ya que durante gestiones anteriores existieron tiempos muertos, que no estaban alineados a las reglas de negocio y a lo que estipulaba la ley.

Se ha estado dando prioridad a expedientes rezagados del 2019 y 2020, especialmente en la actividad de documentación, que era donde había mayor cantidad de documentos que no habían sido atendidos.

¿Cuáles son las principales oportunidades de mejora que identifica para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense?

- El traslado de documentos de las sedes regionales a las sedes central, a provocado que algunas veces se traslapen o se pierdan en el traslado. Además, a esta actividad se le ha sumado al hecho de que algunos calificadores trabajan en la casa, por lo que se ha optado por enviarles los documentos a la casa, generando retrasos y hasta pérdida de documentos, generando como consecuencia un aumento en los gastos operativos.
- La actualización del expediente no se estaba realizando conforme las partes interesadas aportaban la nueva documentación, actualmente existe la prioridad para que cada documento que llega se adjunte al expediente y se proceda mover el expediente a la siguiente instancia.
- Los expedientes rechazados en las sedes regionales no son trasladados a la sede central, sino que son almacenados en cada sede regional, ya que las regionales tienen la potestad de hacer rechazos de plano en la fase de admisibilidad, siempre y cuando la persona durante los diez días hábiles no aporte los requisitos pendientes. En el caso de que la persona presente un recurso, tendrá un tiempo recursivo de 5 días, y esos expedientes son trasladados a la sede central, ya que únicamente la sede central tiene la facultad de resolver los recursos.
- Dificulta en la trazabilidad de la información y documentación cuando las personas abren un expediente en la sede regionales, pero terminan cerrando la admisibilidad en la sede central, entonces las sedes regionales rechazan de plano, ya que no hay comunicación del aporte de los documentos entre la sede central y las regionales. Actualmente para solucionar la trazabilidad de los documentos entre sedes, se está creando un recurso colaborativo compartido, que es una carpeta por expediente y sede con el objetivo de que se vaya subiendo los requisitos pendientes de manera digital, y cuando las sedes regionales reciban una notificación de recurso, la sede central no vaya a elevar el expediente al tribunal.

¿Considera que el Capital Humano asignado al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, cuenta con las competencias necesarias para atender eficientemente los roles y actividades del procedimiento? ¿Por qué?

Si existe personal capacitado y con competencias necesarias, sin embargo, el área de calificación en noviembre del 2019 tuvo un alto movimiento de personal, puesto que, de los siete calificadores, dos se pensionaron y tres se trasladaron a otras áreas, por lo que se entró en una serie de capacitaciones, que llevó a generar retrasos, por la curva de aprendizaje, llegando a tener hasta 5000 expedientes esperando ser atendidos. Asimismo, el área de Opciones y Naturalización tiene un 50% de personal como nuevo, por razones como reubicación, ascensos, vencimiento de contratos, etc.

Actualmente si cuentan con el conocimiento para desempeñar sus labores efectivamente, sin embargo, actualmente hay problema de actitud porque existen calificadores que no cumplen la cuota por día, que es de 20 expedientes, únicamente están generando la mitad, ocasionando que cada semana haya que enviar la misma caja física con casi los mismos expedientes que se habían enviado la semana anterior, y esto ha estado causando retrabajo e incremento en los gastos operativos.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense cuenta con la infraestructura física necesaria para un desempeño eficiente? ¿Por qué?

Si, se tiene la infraestructura física necesaria, sin embargo, hay un problema con un ruido externo provocado por los aires acondicionados que afecta a unas 5 personas.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense cuenta con los recursos tecnológicos (Hardware/Software) necesarios, para un desempeño eficiente? ¿Por qué?

Sí y no, se tiene estaciones de trabajo que se actualiza cada cuatro años, no obstante, hay otros equipos que no pueden fácilmente ser reemplazados como la máquina que imprime el estatus migratorio completo, porque debe tener cierta configuración especial como la versión del sistema operativo (Windows 8), cualquier otra máquina que no tenga esa

configuración lo imprime de manera incompleta. El asunto es que la máquina está muy obsoleta y recientemente dejó de funcionar lo que está imposibilitando que se impriman estatus migratorios, y aunque el equipo es de Opciones y Naturalización, el personal técnico que puede solucionarlo es de migración.

Los tiempos de respuestas son lentos cuando se requieren accesos nuevos o modificar los permisos de las aplicaciones externas que son usadas en el proceso de Opciones y Naturalización, pero que no son propias de la TSE.

Actualmente no hay suficientes impresoras y tóner para imprimir, y hay un proyecto institucional, de crear un único centro de impresión donde cada estación de trabajo dirige la impresión a ese centro, para llevar estadísticas por personas y departamentos, sin embargo, el proyecto todavía no se ha concretado.

Los sistemas SINSE y MADRE funcionan correctamente aun cuando no se encuentran integrados, lo que si requieren agregar nuevos indicadores de estadísticas y mejorar los que existen, ya que están arrojando mediciones no correctas, por ejemplo el indicador que mide el tiempo promedio de resolución del expediente, este muestra desde que se abre el expediente hasta que se entrega la carta de naturalización, el indicador está midiendo dos procesos de diferentes área el proceso de Opciones y Naturalización, y el proceso de segunda instancia que es un proceso del TSE, por lo que el indicador debería medir el tiempo promedio desde que se abre el expediente hasta que se resuelve en primera instancia.

Los sistemas de SINCE y MADRE no generan reportes de mediciones por actividades que permitan ayudar a la toma gerencial de decisiones.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense cuenta con la metodología necesaria para un desempeño eficiente? ¿Por qué?

Efectivamente el proceso requiere de un rediseño que involucre:

- La automatización de tareas.

- La implementación de un expediente digital.
- La incorporación de la firma digital.
- Flujo de tareas que permita asignarle automáticamente tareas a los usuarios por roles y perfiles con forme el expediente se va procesando.
- Lista de chequeo para algunas de las tareas, a fin de que si una tarea quedo incompleta se le pueda dar continuidad sin tener que reiniciar el trabajo de la actividad.

¿Valoraría el rediseño del actual procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense?

Siempre y cuando el sistema tenga:

- Documentación digital.
- Notificaciones automatizadas hacia las personas que gestionan la nacionalidad.
- Evitar pérdidas de documentos,
- Evitar traspapelar documentación por código mal digitados que son adjuntados en otros expedientes.

¿Considera necesario algún cambio en la normativa vigente sobre Naturalizaciones, para el mejoramiento del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense? ¿De cuál normativa?

Sería importante que la normativa vigente sea reformada para agilizar el proceso, especialmente el reglamento, ya que la ley requiere de un mayor esfuerzo.

Que la firma de la carta de naturalización sea dada por la jefa de Opciones y Naturalización y no por el director o directora del Registro Civil.

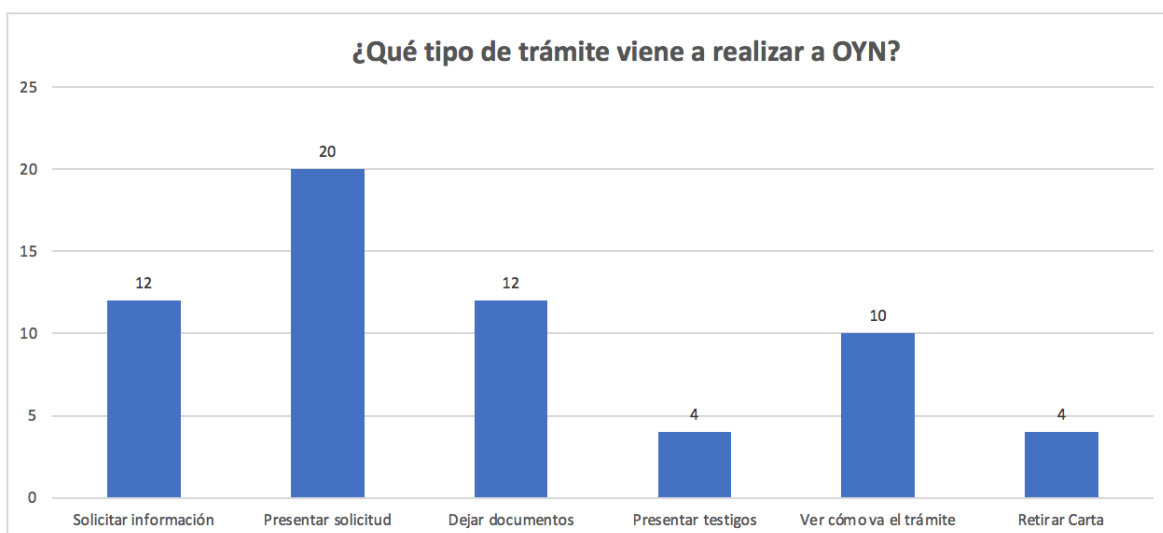
Anexo N.3 – El Cuestionario va dirigido a las personas que serán atendidas en ventanillas de Opciones y Naturalización.

A continuación, se muestran las preguntas y los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las personas usuarias del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense. La encuesta fue aleatoria y abarcó un grupo de 62 personas, que se abordaron durante una semana en la oficina central.

1. ¿Qué tipo de trámite viene a realizar a OYN?

Aquí se observa la mayor cantidad de tramites que las personas usuarias realizan en la oficina central. Se muestra que el trámite que mayormente realizan es iniciar una solicitud de naturalización. Por otro lado, es indudable que la mayoría de esos trámites pueden ser realizados en línea si estuviera a disposición de las personas usuarias.

N°	¿Qué tipo de trámite viene a realizar a OYN?	
1	Respuestas	
	Solicitar información	12
	Presentar solicitud	20
	Dejar documentos	12
	Presentar testigos	4
	Ver cómo va el trámite	10
	Retirar Carta	4



2. ¿Es la primera vez que realiza un trámite en OYN?

Se observa que un 32% de las personas usuarias han tenido que visitar el área de Opciones y Naturalizaciones para realizar trámites, lo que les ahorraría tiempo si pudieran atender los requisitos pendientes o notificaciones a través de una plataforma en la web.

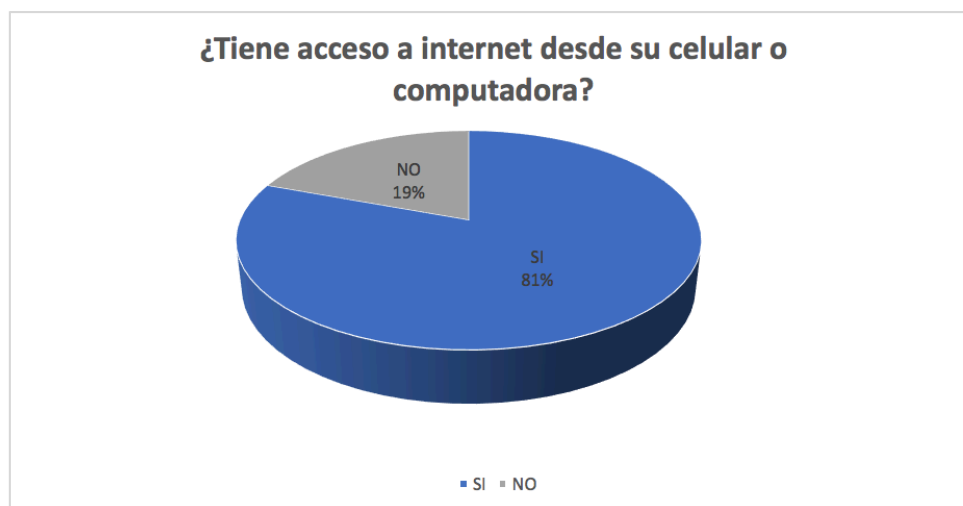
N°	¿Es la primera vez que realiza un trámite en OYN?	
2	Respuestas	
	SI	42
	NO	20



3. ¿Tiene acceso a internet desde su celular o computadora?

Aquí se muestra como un 81% de las personas usuarias tiene acceso a internet desde un dispositivo móvil o computadora, lo que permite tomar en el rediseño del procedimiento, el cual debe ofrecer a las personas usuarios una plataforma en línea para realizar y consultar sus trámites de naturalización.

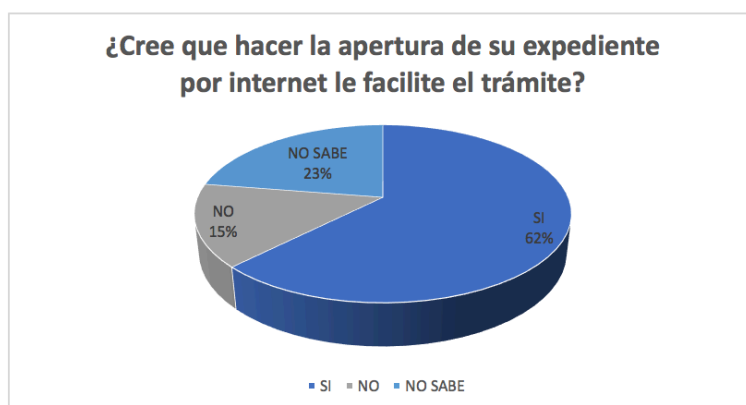
N°	¿Tiene acceso a internet desde su celular o computadora?	
3	Respuestas	
	SI	50
	NO	12



4. ¿Cree que hacer la apertura de su expediente por internet le facilite el trámite?

Es importante que el nuevo rediseño brinde la oportunidad a las personas usuarias de realizar trámites desde un sitio web, ya que un 63% de los encuestados considera que tramitar un expediente vía web será más ágil.

N°	¿Cree que hacer la apertura de su expediente por internet le facilite el trámite?	
4	Respuestas	
	SI	50
	NO	12
	NO SABE	18

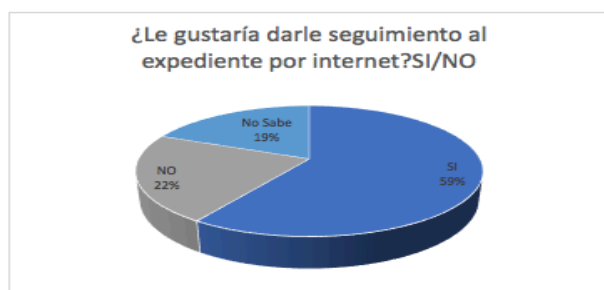


5. ¿Le gustaría darle seguimiento al expediente vía web? Justifique la respuesta

Aquí se muestra como de las 62 personas usuarias encuestadas un 59% están de acuerdo en darle seguimiento a las gestiones desde internet, pero además expresan que las razones que los motiva a realizar los trámites vía web es el ahorro de tiempo, el ahorro de dinero y comodidad, por lo que es importante que el nuevo rediseño ofrezca la posibilidad de que las personas usuarias puedan tener la opción de tramitar vía web.

Por otro lado, los que contestaron que no les gustaría darle seguimiento vía web, representan un 14%, de los cuales expresaron que las razones que no los motiva tramitar vía internet es porque consideran que debe ser complicado, respondieron un 71%, mientras que un 23% es porque no tiene internet. Por lo que es importante, considerar que la interfaz en línea debe ser fácil de usar, ofreciendo ayudas en línea como chatbots, manual de usuario como pdfs y vídeos.

N°	¿Le gustaría darle seguimiento al expediente por internet?SI/NO	
5	Respuestas	
	SI	38
	NO	14
	No Sabe	12



N°	Darle seguimiento al expediente por internet les permite	
5.1	Respuestas	
	Ahorrar tiempo	25
	Ahorrar dinero	3
	Más comodidad	10



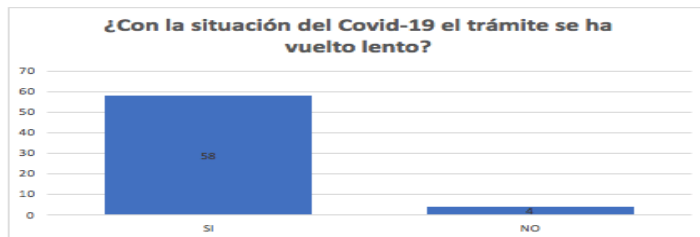
N°	No les parece tramitar el expediente por internet	
5.2	Respuestas	
	Muy complicado	10
	No usa Internet	4



6. ¿Con la situación del Covid-19 el proceso se ha ralentizado? Justifique su respuesta

Aquí se observa como de las 64 personas usuarias encuestadas, 58 consideran que el trámite por el covid-19 se ha vuelto más lento, entre los problemas que consideran son, que el 83% respondió que es difícil sacar una cita, un 9% que hay largas filas de espera y finalmente un 8% opina que es difícil gestionar documentos con otras instituciones, por lo que el nuevo rediseño debe ofrecer una interfaz vía web que agilice los trámites, pero que además pueda coordinar con otras instituciones para acceder a eso documentos de manera automática.

N° 6	¿Con la situación del Covid-19 el trámite se ha vuelto lento?	
	Respuestas	
	SI	58
	NO	4



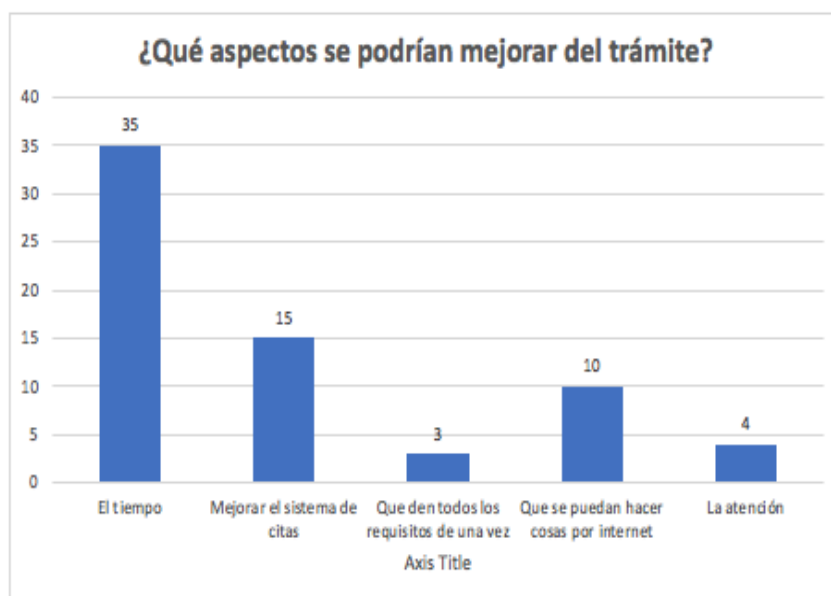
N° 6.1	¿Por qué con la situación del covid ha ralentizado el trámite?	
	Respuestas	
	Cuesta sacar cita	48
	Cuesta más sacar los documentos	5
	Hay largas filas para entrar	5



7. ¿Qué aspectos se podrían mejorar en el actual proceso?

Se muestra algunos de los elementos más importantes de parte de las personas usuarias que el nuevo rediseño debe contemplar, entre los más relevantes es el tiempo, ya que consideran que procedimiento de Gestión de la Nacionalidad Costarricense toma mucho tiempo para dar una resolución. El segundo más relevante es el sistema de citas, como anteriormente se mencionó en la pregunta 6, es difícil obtener una cita, aspecto a mejorar si se ofrece una interfaz web para tramitar requisitos y consultas desde la web. Como tercer punto de importancia es que ofrezca un sistema web.

N°	¿Qué aspectos se podrían mejorar del trámite?	
7	Respuestas	
	El tiempo	35
	Mejorar el sistema de citas	15
	Que den todos los requisitos de una vez	3
	Que se puedan hacer cosas por internet	10
La atención	4	



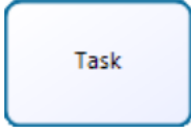




8. Si el proceso se automatiza ¿qué expectativas tiene?









Aquí se muestra algunas de las consideraciones a contemplar en el nuevo rediseño del procedimiento, donde los dos de mayor importancia para las personas usuarias son: que el trámite dure menos tiempo y que no haya que presentar tantos documentos. Ambos puntos son de consideración para la propuesta.

Anexo N.4 – Simbología del diseño del flujograma

A continuación, se indica la simbología utilizada en el diseño del flujograma.

Tabla

Elemento	Descripción	Notación
Tarea	Es una actividad atómica dentro de un flujo de proceso. Se utiliza cuando el trabajo en proceso no puede ser desglosado a un nivel más bajo de detalle.	
Tarea de servicio	Es una tarea que utiliza algún tipo de servicio que puede ser Web o una aplicación automatizada.	
Subproceso Embebido	Es una actividad cuyos detalles internos han sido modelados utilizando actividades, compuertas, eventos y flujos de secuencia. La forma tiene un borde delgado.	
Compuerta Exclusiva	<p>De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.</p>	
Compuerta Paralela	<p>De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.</p>	

Elemento	Descripción	Notación
Evento de Inicio Simple	Indica dónde se inicia un proceso. No tiene algún comportamiento particular.	
Evento de Mensaje	Indica que un mensaje puede ser enviado o recibido.	
Evento de Temporización	Este tipo de evento puede ser utilizado dentro de un flujo secuencial para indicar un tiempo de espera entre actividades.	
Finalización simple	Indica que el flujo finaliza.	
Grupo	Es un artefacto que provee un mecanismo visual para agrupar elementos de un diagrama de manera informal.	
Contenedor (Pool)	<p>Un pool es un contenedor de procesos simples (contiene flujos de secuencia dentro de las actividades).</p> <p>Un proceso está completamente contenido dentro de un pool. Siempre existirá al menos un pool.</p>	
Carril (Lane)	Es una subpartición dentro del proceso. Los Lanes se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos, etc.	
Flujo de Secuencia	Un flujo de secuencia es utilizado para mostrar el orden en el que las actividades se ejecutarán dentro del proceso.	

Anexo N.5 – Documentado del procedimiento actual

Gestión de la Nacionalidad Costarricense

MIP-DGRC-P05-v04

I. Control de versiones

Versión	Vigencia
v01	Fue implementada el 15 de diciembre de 2016 hasta 19 de agosto de 2018
v02	Desde el 20 de agosto de 2018 hasta el 14 de enero de 2021
v03	Desde el 15 de enero de 2021 hasta el 9 de setiembre de 2021

II. Normativa aplicable

- Constitución Política de la República de Costa Rica. Título II. Los costarricenses artículos 13 a 18.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Ley No. 6227. Ley General de la Administración Pública.
- Ley No.8764. Ley General de Migración y Extranjería
- Ley No. 1155 Residencia del 29 de abril de 1950 y sus Reformas, Ley de Opciones y Naturalizaciones.
- Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica, del 9 de julio de 1955 reformada por Ley 4072 del 18 de enero de 1968. ➤ Ley No. 3463, Convenio de Doble Nacionalidad entre Costa Rica y España.
- Ley No. 7809, Protocolo adicional entre la República de Costa Rica y el Reino de España modificando el Convenio de Doble Nacionalidad de 8 de junio de 1964.
- Ley No.8220, Eliminación de exceso de requisitos en la Administración Pública.
- Ley No. 8687, Notificaciones Judiciales.
- Ley No. 8454, Firma digital.
- Ley No. 8142, Traducciones e interpretaciones oficiales.
- Ley No. 8923, Convención de Apostilla.
- Ley No. 7184, Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley No. 1536, Código Electoral.

- Ley No. 67, Código Civil.
- Ley No. 5476, Código de la Familia.
- Ley No. 6079. Convención sobre el Estatuto de los Apátridas.
- Ley No. 9097. Regulación del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Ley de la Jurisdicción Constitucional.
- Código Procesal Contencioso Administrativo.
- Decreto Ejecutivo 12-2012 Reglamento Relativo a los Trámites, Requisitos y Criterios de Resolución en Materia de Naturalización.

- Reglamento a la Ley No.1902 Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica e hijo de padres extranjeros, Naturalización por no menos de 20 años de residencia en Costa Rica. Tribunal Supremo de Elecciones.
- Decreto Ejecutivo 36562-JP. Arancel de Honorarios por Servicios Profesionales de Abogacía y Notariado.
- Protocolo de gestión y custodia de documentos e información confidenciales.

III. Descripción general del procedimiento

Atender todas las actuaciones relativas a la adquisición, recuperación o modificación de la nacionalidad costarricense, a fin de mantener un registro de la información civil actualizado.

IV. Detalle del procedimiento (actividades)

1. Recibir el trámite Descripción

Recibir y revisar los documentos presentados en ventanilla de Oficinas Centrales y Sedes Regionales, para iniciar un trámite de adquisición de nacionalidad, opción de nacionalidad o modificación de nacionalidad.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo y formularios:

Instructivos

Instructivo para la Recepción de Documentos

Formularios (Registros)

Constancia de Corrección de Folios

Declaración Contravenciones Repetidas

Declaración de Aclaración de Nombre

Declaración de Manutención

Declaración de Testigo

Comprobante Recibo de Documentos
Acta de Recibo de Documentación Digital
Declaración de Buena Conducta
Declaración de Testigo Persona Indígena Transfronteriza

Ejecutantes

Oficina central: Encargado/a Unidad de Recepción y Documentación, Asistente en Servicios al Usuario/a

Oficinas regionales: Jefe/a de Oficina Regional, Profesional Asistente en Administración 1, Técnico/a en Gestión de Oficina Regional, Asistente en Servicios Regionales.

2. Verificar Admisibilidad Descripción

Es la valoración que se realiza a través de un proceso en ventanilla, con la recepción de documentos concernientes al proceso de naturalización, basado en normativas y reglamentos. Las oficinas regionales remiten el expediente completo a Opciones y Naturalizaciones, a través de Coordinación de Servicios Regionales.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo y formularios:

Instructivos

Instructivo para la Recepción de Documentos

Formularios (Registros)

Constancia de Corrección de Folios

Declaración de Contravenciones Repetidas

Declaración de Aclaración de Nombre

Declaración de Manutención

Declaración de Testigo

Comprobante Recibo de Documentos

Acta de Recibo de Documentación Digital

Ejecutantes

Oficina central: Encargado/a Unidad de Recepción y Documentación, Asistente en Servicios al Usuario/a

Oficinas regionales: Jefe/a de Oficina Regional, Profesional Asistente en Administración 1, Técnico/a en Gestión de Oficina Regional, Asistente en Servicios Regionales.



¿Es admisible?

Si es admisible pasa a paso N°3. Si no es admisible pasa a paso N°5.



3. Documentar (Sólo para oficina central)

Descripción

Unidad encargada de documentar los expedientes de naturalización según los distintos tipos de trámites, tanto los expedientes que se abren en Opciones y Naturalizaciones como los expedientes que provienen de Oficinas Regionales, utilizando las herramientas que se tienen para tal efecto, imprimiendo la información adquirida y realizando solicitudes externas para la consecuente obtención de los documentos necesarios, para concluir la preparación de los expedientes, depura los expedientes incompletos de la fase de admisibilidad, recibe expedientes completos de las Oficinas Regionales y además confecciona la “Minuta de Calificación” de cada expediente completo para la revisión por parte de nuestros abogados.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo y formularios:

Instructivos
Instructivo para la Documentación de Expedientes
Instructivo para el Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Formularios (Registros)

Solicitud de Certificación de Antecedentes Penales
Publicación de Edicto
Constancia de Búsqueda de Publicación de Edicto
Acta de Recibo de Correo Electrónico
Extracción de Piezas Útiles
Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Ejecutantes

Encargado/a Unidad de Recepción y Documentación, Oficinista 1, Asistente Administrativo 2.



4. Calificar (Sólo para oficina central)

Descripción

Comprueba la legalidad y la idoneidad de los documentos obtenidos en el proceso de documentación del expediente y los aportados por la persona gestionante, a fin de verificar el fiel cumplimiento de los requisitos legales según el trámite solicitado. Ordena preliminarmente en la minuta de calificación correspondiente, confecciona, notifica y le da el plazo a las prevenciones que resultan de la calificación, además dicta la resolución que se emitirá como resultado del estudio realizado.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo y formularios:

Instructivos

Instructivo para la Calificación de Expedientes
Instructivo para el Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Formularios (Registros)

Minuta de Calificación por Residencia
Minuta de Calificación por Matrimonio

Minuta de Calificación Naturalización de Mayor de 25 años Nacida en el Extranjero de padre (s) costarricense (s).
Minuta de Calificación Naturalización por Domicilio no Menor a 20 años en Costa
Minuta de Calificación Naturalización de Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica de Padre (s) Extranjero (s)
Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia
Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia Paralela (Hijos 1)
Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia Paralela (Hijos 2)
Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia Paralela (Hijos 3)
Cálculo del Tiempo Entradas y Salidas del País
Cálculo de Estatus
Minuta de Calificación para Personas Indígenas Transfronterizas
Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Ejecutantes

Profesional en Opciones y Naturalizaciones, Asistente en Servicios Administrativos 3.



¿Cumple normativa?

Si cumple pasa a paso N°6. Si no cumple pasa a paso N°5.



5. Prevenir Descripción

El gestionante puede ser advertido o prevenido desde dos fases del proceso de naturalización:

- La primera es cuando el gestionante inicia el trámite de naturalización desde las ventanillas y la fase de admisibilidad está incompleta, desde ese momento el funcionario le hace entrega de un "auto de advertencia" para prevenir al usuario que presente los documentos faltantes.
- La segunda es en la fase de idoneidad en la Unidad de Calificación, cuando el profesional en Opciones y Naturalizaciones analiza los documentos aportados en el expediente, valora su legalidad y en caso de ser necesario dicta una prevención.

Esta actividad se debe realizar utilizando la versión vigente de los siguientes instructivos, dependiendo cual sea el caso.

Instructivos

Instructivo para la Recepción de Documentos

Instructivo para la Calificación de Expedientes

Instructivo para el Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Formularios (Registros)

Minuta de Calificación por Residencia

Minuta de Calificación por Matrimonio

Minuta de Calificación Naturalización de Mayor de 25 años Nacida en el Extranjero de padre (s) costarricense (s).

Minuta de Calificación Naturalización por Domicilio no Menor a 20 años en Costa

Minuta de Calificación Naturalización de Mayor de 25 años Nacido en Costa Rica de Padre (s) Extranjero (s)

Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia

Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia Paralela (Hijos 1)

Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia Paralela (Hijos 2)

Minuta de Calificación Naturalización por Trascendencia Paralela (Hijos 3)

Minuta de Calificación para Personas Indígenas Transfronterizas

Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Ejecutantes

Oficina central: Encargado/a Unidad de Recepción y Documentación, Asistente en Servicios al Usuario/a.

Profesional en Opciones y Naturalizaciones, Asistente en Servicios Administrativos 3.

Oficinas regionales: Jefe/a de Oficina Regional, Profesional Asistente en Administración 1, Técnico/a en Gestión de Oficina Regional, Asistente en Servicios Regionales.



6. Resolver (Sólo para oficina central)

Descripción

Después del análisis realizado por los profesionales en Opciones y Naturalizaciones, se confeccionan los proyectos de resoluciones de fondo, entre otros, con los datos correspondientes en las minutas de calificación.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo:

Instructivos
Instructivo para Resolver
Instructivo para el Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Formularios (Registros)
Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Ejecutantes

Encargado/a Unidad Resolución y Notificación, Asistente en Servicios Administrativos 2.

7. Enviar a revisión de expedientes (Sólo para oficina central)

El Departamento Civil realiza un control de calidad y revisión de expedientes, conforme al estudio de la solicitud presentada, así como de la documentación probatoria del cumplimiento de los requisitos con el fin de determinar si es procedente o no el otorgamiento de la nacionalidad costarricense al gestionante. Después de una revisión exhaustiva los expedientes son trasladados para ser firmados por el Oficial Mayor Civil.

8. Notificar (Sólo para oficina central)

Descripción

Comunicar por medio de la notificación legal las resoluciones, prevenciones, apelaciones, autos y prórrogas de los diferentes trámites de naturalización, matrimonio, ley 1155, ley 1916, ley 1902,

renuncia a la nacionalidad, recuperación, modificación y opción a las personas gestionantes y a los órganos administrativos que formaren parte del proceso.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo y formularios:

Instructivos
Instructivo para Notificar
Instructivo para el Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Formularios (Registros)
Constancia de Notificación a la Procuraduría General de la República (Resolución)
Constancia de Notificación a la Procuraduría General de la República (Apelación)
Respaldo de Correo Convencional
Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo

Ejecutantes

Encargado/a Unidad Resolución y Notificación, Asistente en Servicios
Administrativos 2.

¿Hay Recurso?

Si hay recurso pasa a paso N°4. Si no pasa a paso N°9.

9. Pasar a digitalización de expedientes (Sólo para oficina central)

Después de que se notifica la resolución de I Instancia, se envían los expedientes físicos al Archivo Civil para que sean digitalizados. Posteriormente, estos archivos digitales son enviados a la STSE para Resolución en II Instancia.

10. Enviar para resolución en II Instancia (Sólo para oficina central)

El TSE realiza un estudio de la solicitud presentada, así como de la documentación probatoria del cumplimiento de los requisitos con el fin de determinar si es procedente el otorgamiento de la nacionalidad costarricense al gestionante.

¿Se aprueba solicitud?

Si se aprueba la solicitud pasa a paso N°11. Si no pasa a paso N°14.

11. Crear asiento (Sólo para oficina central)

Cuando la solicitud del trámite es aprobada y retirada por el gestionante, se crea un asiento para obtener una inscripción de naturalización, la cual es automatizada mediante los sistemas MADRE y SINCE.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo y formularios:

Instructivos

Instructivo para el Control de Calidad y Cartas

Formularios (Registros)

Acta Acuerdo 9090

Acta de Naturalización Entrega de Carta

Carta de Naturalización

Ejecutantes

Encargado/a Unidad de Control de Calidad y Cartas, Asistente en Servicios Registrales Civiles, Oficinista 1.

12. Crear acta o carta (Sólo para oficina central)

Se crea la carta de naturalización correspondiente a todas las solicitudes que fueron aprobadas por el Tribunal Supremo de Elecciones. El acta se crea para dejar evidencia física en el expediente, de la entrega de la carta de naturalización.

Esta actividad se desarrolla según lo indicado en la versión vigente del siguiente instructivo y formularios:

Instructivos
Instructivo para el Control de Calidad y Cartas

Formularios (Registros)
Acta Acuerdo 9090
Acta de Naturalización Entrega de Carta
Carta de Naturalización

Ejecutantes

Encargado/a Unidad de Control de Calidad y Cartas, Asistente en Servicios Registrales Civiles, Oficinista 1.

13. Entregar acta o carta

Es el paso final del proceso de naturalización, el usuario se debe apersonar con el documento de identidad vigente, ya sea cédula de residencia o pasaporte. *Nota:* el documento puede estar vencido siempre y cuando esté legible y se pueda identificar a la persona.

Esta actividad se debe realizar utilizando la versión vigente del instructivo " Control de Calidad y Cartas ".

Instructivos

Instructivo para el Control de Calidad y Cartas

Formularios (Registros)

Acta Acuerdo 9090

Acta de Naturalización Entrega de Carta

Carta de Naturalización

Ejecutantes

Oficina central: Encargado/a Unidad de Control de Calidad y Cartas, Asistente en Servicios Registrales Civiles, Oficinista 1.

Oficinas regionales: Jefe/a de Oficina Regional, Profesional Asistente en Administración 1, Técnico/a en Gestión de Oficina Regional, Asistente en Servicios Regionales.

14. Archivar expediente

Al finalizar el trámite de naturalización, se confecciona una nómina con los números de expedientes, los cuales son enviados al Archivo Civil para su custodia respectiva.

Las oficinas regionales remiten los expedientes denegados al Archivo Civil.

Esta actividad se debe realizar utilizando la versión vigente del instructivo "Control de Calidad y Cartas".

Instructivos

Instructivo para el Control de Calidad y Cartas

Formularios (Registros)

Acta Acuerdo 9090

Acta de Naturalización Entrega de Carta

Carta de Naturalización

Ejecutantes

Encargado/a Unidad de Control de Calidad y Cartas, Asistente en Servicios Registrales Civiles, Oficinista 1.

Oficinas regionales: Jefe/a de Oficina Regional, Profesional Asistente en Administración 1, Técnico/a en Gestión de Oficina Regional, Asistente en Servicios Regionales.

V. Siglas y definiciones

SINCE: Sistema Integrado Civil y Electoral.

STSE: Secretaría del Tribunal Supremo de Elecciones.

MADRE: Modelo Administrativo de Resoluciones para Expedientes.

VI. Control de cambios en relación con la versión anterior

No.	Descripción del cambio
1	Se incluye en la Normativa Aplicable el "Protocolo de gestión y custodia de documentos e información confidenciales.
2	Se elimina la frase "(Solo para oficina central)" en el punto 5. y 13.
3	Se agrega los Ejecutantes de las Oficinas Regionales en el punto 5. y 13.
4	Se modifica la descripción de la actividad "N.5"
5	Se agrega la actividad "N.9"
6	Se agrega el instructivo de trabajo "Instructivo para el Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo" en varias actividades.

7	Se agrega el formulario "Control y Atención de Expedientes en Modalidad Teletrabajo" en varias actividades.
---	---

VII. Elaboración, revisión y aprobación Elaborado por:

Nombre y apellidos	Fecha
Lady Pérez Moreira	15/07/2021

Revisado por:

Nombre y apellidos	Firma digital
Betzi Melissa Díaz Bermúdez	
Alcides Chavarría Vargas	

Aprobado por:

Nombre, apellidos y cargo	Firma digital
Luis Guillermo Chinchilla Mora Oficial Mayor Civil	

Anexo N.6 – Portafolio de Procesos y Procedimientos del Registro Civil

	Dirección General de Registro Civil	Versión 11	Rige a partir del: 16/07/2021
	Portafolio de Procesos y Procedimientos	Página 1 de 5	

PROCESOS	RESPONSABLE DEL PROCESO	PRODUCTO O SERVICIO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
PROCESO DE REGISTRACIÓN DEL ESTADO CIVIL	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO CIVIL	-Consulta en línea	Registración de nacimientos	MIP-DGRC-P01	Jefatura Sección de Inscripciones
		-Certificación registral	Registración de matrimonios	MIP-DGRC-P02	Jefatura Sección de Inscripciones
		-Certificación de trámite			
		-Carta de Naturalización	Registración de defunciones	MIP-DGRC-P03	Jefatura Sección de Inscripciones
		-Certificación digital (CDI)	Asignación de Paternidad Responsable	MIP-DGRC-P04	Jefatura Sección de Inscripciones
			Gestión de Nacionalidad Costarricense	MIP-DGRC-P05	Jefatura Sección de Opciones y Naturalizaciones
			Variación de la Nacionalidad	MIP-DGRC-P06	Jefatura Sección de Opciones y Naturalizaciones

PROCESOS	RESPONSABLE DEL PROCESO	PRODUCTO O SERVICIO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO
			Modificación de asientos	MIP-DGRC-P07	Jefatura de Sección de Actos Jurídicos
PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ELECTORAL	-TIM	Dictado de resoluciones	MIP-DGRC-P11	Jefatura Sección de Análisis
		-PNE	Generación del padrón	MIP-DGRC-P12	Jefatura Sección de Padrón Electoral
		-Cédula	Personalización del documento	MIP-DGRC-P13	Jefatura Sección de Cédulas
		-Verificación de identidad en línea	Entrega del documento	MIP-DGRC-P14	
		PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-No aplica	Supervisión estratégica de procesos del Registro Civil
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	ARCHIVO CENTRAL	-Certificaciones de copias de expedientes	Administración de la Información Civil	MIP-DGRC-P16	Jefatura del Archivo del Registro Civil

PROCESO DE REGISTRACIÓN	JEFATURA DEL	-No aplica	Investigación de trámites	MIP-DGRC-P17	Jefatura Sección de Inscripciones
--------------------------------	--------------	------------	---------------------------	--------------	-----------------------------------

DEL ESTADO CIVIL	DEPARTAMENTO CIVIL		Fiscalización de la Registración	MIP-DGRC-P18	
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-No aplica	Ejecución de giras del servicio ambulante	MIP-DGRC-P19	Jefatura del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales
PROCESO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	OFICINA DE COMUNICACIÓN	-No aplica	Notificación por Ley N° 8101 Paternidad Responsable	MIP-DGRC-P20	Jefatura del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-No aplica	Programación de giras del servicio ambulante	MIP-DGRC-P21	Jefatura del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales
		-No aplica	Programación de trámites a domicilio	MIP-DGRC-P22	
		-No aplica	Trámite de encomiendas en oficinas regionales	MIP-DGRC-P23	
		-No aplica	Trámite de encomiendas en CSR	MIP-DGRC-P24	
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSO FINANCIERO	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-No aplica	Rembolso de Caja Chica	MIP-DGRC-P25	Jefatura del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ELECTORAL	-Registro Cедular	Certificación de Registro Cедular	MIP-DGRC-P26	Jefatura del Departamento Electoral
	JEFATURA DEL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL	-Registro Fotográfico	Solicitud de Registro Fotográfico	MIP-DGRC-P27	Jefatura del Archivo del

					Registro Civil
-IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA -REGISTRACIÓN DEL ESTADO CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-No aplica	Gestión de Denuncias	MIP-DGRC-P28	Dirección General del Registro Civil
			Resoluciones Administrativas	MIP-DGRC-P29	
-GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-Certificación de pertenencia	Gestión de la base de datos de la etnia indígena Térraba	MIP-DGRC-P30	Jefatura del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales
PROCESO DE GESTIÓN DE CONTRALORÍAS	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-No aplica	Tratamiento de documentos de identidad recibidos como extraviados	MIP-DGRC-P31	Jefatura del Departamento Electoral
PROCESO DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	OFICINA DE COMUNICACIÓN	-No aplica	Inscripción de Medios de Comunicación	MIP-DGRC-P32	Jefatura del Departamento Electoral
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA TI CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	-No aplica	Gestión Funcional de Sistemas de Identificación de Personas	MIP-DGRC-P33	Jefatura del Departamento Electoral
PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ELECTORAL	-TIM -Cédula	Gestión del Documento de Identidad	MIP-DGRC-P34	Jefatura Sección de Documentos de Identidad

PROCESO DE REGISTRACIÓN DE ACTOS INSCRIBIBLES	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO ELECTORAL	-No aplica	Estudio de Adhesiones a partidos políticos	MIP-DGRC-P35	Jefatura Sección de Padrón Electoral
-IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA -REGISTRACIÓN DEL ESTADO CIVIL	DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL	No aplica	Análisis técnico jurídico de asuntos en materia registral civil e identificación de personas	MIP-DGRC-P36	Dirección General del Registro Civil

AGRUPAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS SEGÚN TAXONOMÍA DE PROCESOS DEL MODELO DE ARQUITECTURA INSTITUCIONAL (MAI)

PROCESOS MISIONALES		PROCESOS DE GESTIÓN		PROCESOS DE CONTROL	
MIP-DGRC-P01	MIP-DGRC-P20	MIP-DGRC-P16		MIP-DGRC-P15	
MIP-DGRC-P02	MIP-DGRC-P26	MIP-DGRC-P19		MIP-DGRC-P17	
MIP-DGRC-P03	MIP-DGRC-P27	MIP-DGRC-P21		MIP-DGRC-P18	
MIP-DGRC-P04	MIP-DGRC-P28	MIP-DGRC-P22			
MIP-DGRC-P05	MIP-DGRC-P29	MIP-DGRC-P23			
MIP-DGRC-P06	MIP-DGRC-P30	MIP-DGRC-P24			
MIP-DGRC-P07	MIP-DGRC-P31	MIP-DGRC-P25			
MIP-DGRC-P11	MIP-DGRC-P34	MIP-DGRC-P32			
MIP-DGRC-P12	MIP-DGRC-P35	MIP-DGRC-P33			
MIP-DGRC-P13	MIP-DGRC-P36				
MIP-DGRC-P14					

CONTROL DE CAMBIOS

De la versión N°10 a la versión N°11, se registran los siguientes cambios:

- 1- Se modifica el responsable de los procedimientos MIP-DGRC-P19, MIP-DGRC-P20, MIPDGRC-P21, MIP-DGRC-P22, MIP-DGRC-P23, MIP-DGRC-P24, MIP-DGRC-P25 y MIP-DGRCP30 de “Jefatura de Coordinación de Servicios Regionales” pasa a “Jefatura del Departamento de Coordinación de Servicios Regionales”.
- 2- Se modifica el responsable del procedimiento MIP-DGRC-P34 de “Jefatura de Solicitudes Cedulares” pasa a “Jefatura Sección de Documentos de Identidad”.

Elaborado por:

Nombre y apellidos	Fecha
Sergio Hernán Ledezma Víquez Gustavo Adolfo Morales Quesada	15/07/2021

Revisado por:

Nombre y apellidos	Firma digital
Martin Mathison Hernández	

Aprobado por:

Nombre, apellidos y cargo	Firma digital
Luis Antonio Bolaños Bolaños, director general del Registro Civil	

Anexo N.7 – Ficha técnica del procedimiento Gestión del Nacionalidad Costarricense

I. Control de versiones

Versión 01 vigente del 15/01/2021 al 09/09/2021
--

II. Información técnica

Código del Procedimiento:	MIP-DGRC-P05	VERSIÓN DE LA FICHA:	v.02
Nombre del Procedimiento:	Gestión de la Nacionalidad Costarricense		
Responsable del Procedimiento:	Betzi Melissa Díaz Bermúdez		
Objetivo del procedimiento:	Atender todas las actuaciones relativas a la adquisición, recuperación o modificación de la nacionalidad costarricense, a fin de mantener un registro de la información civil actualizado.		
	Inicio: Recepción de la solicitud.		

Límites del Procedimiento: (Inicio/Fin)	Final: Aprobación de la solicitud (carta/acta) o denegatoria de la solicitud (archivo del expediente).
Clientes Internos/Externos:	Internos: Análisis, Actos Jurídicos.
	Externos: Persona interesada, abogado autorizado u otros.

COSTARRICENSE

Indicador(es) y meta(s):	IND-08-v05-MIP-DGRC-PR1 Tiempo promedio desde el inicio del trámite de naturalización hasta la fecha en que el TSE resuelve su aprobación (Datos en días hábiles). Meta: 130 días hábiles (Año 2021)
Proveedores Internos/Externos:	Internos: Actos Jurídicos, Archivo Civil, Inscripciones.
	Externos: Dirección de Migración y Extranjería, Organismo de Investigación Judicial INTERPOL, Ministerio de Educación Pública, Procuraduría General de la República, Juzgados.
Procedimientos relacionados:	Procedimiento anterior: Ninguno.

	<p>Procedimiento siguiente:</p> <p>MIP-DGRC-P11 Dictado de resoluciones.</p> <p>MIP-DGRC-P12 Generación del padrón.</p> <p>MIP-DGRC-P13 Personalización del documento.</p> <p>MIP-DGRC-P14 Entrega del documento.</p>
Entradas (insumos para el procedimiento):	Escrito de solicitud inicial, movimientos migratorios, estatus migratorio, certificaciones de ley, certificaciones literales, ocurso, estudios de matrimonio.
Recursos (sistemas automatizados):	Sistemas: Sistema de Citas, SINCE, MADRE, Sistema de Consultas Complejas y FileNet.
Productos/Servicios del procedimiento y sus requisitos:	Carta de Naturalización.
Riesgo (s) crítico (s):	SIVAR-MIP-DGRC-P05-v04
Producto No Conforme:	PNC-01-P01 -Carta de Naturalización

Instructivos asociados al procedimiento:	<p>IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>IT-04-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>IT-05-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>IT-06-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>IT-07-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p>
---	---

**Formularios asociados al
procedimiento:**

F01-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F02-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F03-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F04-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F05-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F06-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F07-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F08-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F09-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04

F01-v01-IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F02-v01-IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F03-v01-IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F04-v01-IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F05-v01-IT-02-v01-MIP-DGRC-P05-v04

F01-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F02-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F03-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F04-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F05-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F06-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F07-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F08-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F09-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F10-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F11-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F12-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
F13-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04

	<p>F01-v01-IT-05-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>F02-v01-IT-05-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>F03-v01-IT-05-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>F01-v01-IT-06-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>F02-v01-IT-06-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>F03-v01-IT-06-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p> <p>F01-v01-IT-07-v01-MIP-DGRC-P05-v04</p>
--	---

III. Control de cambios en relación con la versión anterior

No.	Descripción del cambio
1	Se actualiza la versión de los instructivos y formularios.
2	<p>Se incluyen los formularios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F08-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04 • F09-v01-IT-01-v01-MIP-DGRC-P05-v04 • F12-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04 • F13-v01-IT-03-v01-MIP-DGRC-P05-v04
3	<p>Quedan obsoletos los formularios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F04-v01-IT-05-v01-MIP-DGRC-P05-v03 • F04-v01-IT-06-v01-MIP-DGRC-P05-v03 • F05-v01-IT-06-v01-MIP-DGRC-P05-v03

IV. Elaboración, revisión y aprobación Elaborado por:

Nombre y apellidos	Fecha
Lady Pérez Moreira Asistente Administrativa 1	15/08/2021

Revisado por:

Nombre y apellidos	Firma digital
Betzi Melissa Díaz Bermúdez Jefa a. i.	

Aprobado por:

Nombre, apellidos y cargo	Firma digital
Betzi Melissa Díaz Bermúdez Jefa a. i.	

Anexo N.8 – Cuestionario al exjefe de la Sección de Opciones y Naturalizaciones

¿Cuáles son las principales oportunidades de mejora que identificó para el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense durante el tiempo que estuvo a cargo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones?

R/Tiempos de resolución

Fase de Admisibilidad 10 días más 10 días adicionales, una vez cumplido los requisitos en ventanilla se le entrega el edicto.

Fase de Admisibilidad no cumple los requisitos, tanto en sede central y Regionales se procede a confeccionar auto de rechazo de plano.

7 calificadores

20 expedientes por día, pero se puede mejorar a 25 por día.

Reunión con el OIJ y Registro Judicial para bajar los tiempos de repuesta de 3 meses a 5 días (certificaciones de Ley).

Reuniones con Migración y Extranjería (base de datos de Consulta de Estatus y Movimientos Migratorios)

Reunión con el MEP a fin de que enviaran las certificaciones en formato digital, siendo que cada mes un funcionario cargaba al sistema MADRE dichos archivos.

Reunión con la PGR para que habilitaran un correo electrónico oficial a fin de enviarle las audiencias y resoluciones aprobadas (solo aplica para trámites Ley 1155)

¿Considera que el Capital Humano asignado al procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, durante el tiempo que estuvo a cargo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, contaba con las competencias necesarias para atender eficientemente los roles y actividades del procedimiento? ¿Por qué?

El tema del personal es fundamental para que la oficina salga adelante, se necesita personal muy comprometido, si bien se cuenta con recurso humano con dicha característica, había algunos que no cumplían con ese perfil por lo que se debió reubicarlos en otras dependencias de la Institución. Parte del éxito radica en un perfil de funcionario con una alta mística.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, durante el tiempo en que estuvo a cargo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, contaba la infraestructura física necesaria para lograr un desempeño eficiente? ¿Por qué?

Si bien se realizó algunas mejoras sustanciales en la parte de infraestructura, por ejemplo, la Unidad de Calificación y Cartas la cual se diseñó tipo oficina, la realidad es que en otras Unidades como Resoluciones y Notificaciones y la parte de Documentación debe tener el mismo diseño. En cuanto al mobiliario si cumple con las expectativas.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, durante el tiempo en que estuvo a cargo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, contaba con los recursos tecnológicos (Hardware/Software) necesarios, para lograr un desempeño eficiente? ¿Por qué?

Se implementó grandes mejoras como el sistema MADRE, igual en el FileNet, pero para que sea más eficaz y eficiente es necesario que se implemente el proyecto de modernización, mediante el cual se capture en formato digital los expedientes desde ventanilla, firma, huella y, foto, el cual será un insumo relevante para las demás Unidades.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, durante el tiempo en que estuvo a cargo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, contaba con la metodología necesaria para lograr un desempeño eficiente? ¿Por qué?

La metodología que se implementó más los ajustes que se realizaron considero que son eficientes ya que impactaron de manera positiva en los tiempos de resolución, siendo que los tiempos cambian, se debería realizar un nuevo análisis.

¿Considera que el procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense, durante el tiempo en que estuvo a cargo de la Sección de Opciones y Naturales, requería un rediseño (reestructuración)?

Si bien en el año 2015 aproximadamente se realizó una reestructuración, la realidad dicta que es necesario que se realice un nuevo análisis exhaustivo con expertos a fin de ajustar algunos procesos en todas las Unidades. Por ejemplo, es necesario para que los expedientes fluyan con más rapidez en la Unidad de Calificación, implementar una Unidad de Estudio que verifique, por ejemplo: apostillas, validez de documentos, código de médico, abogado este incorporado,

cómputo, etc., lo anterior para que le llegue más depurado el expediente al calificador y así poder bajar las cargas de trabajo pendiente por calificar.

Otro tema por valorar son la gran cantidad de prevenciones que se genera en la Unidad de Calificación, si bien la fase de admisibilidad depura de previo el trámite, la realidad es que muchos quedan en la fase de calificación para prevenir, eso hace que los expedientes no fluyan (por razones del usuario) aunque el trámite queda en "Pausa" para efectos del indicar, la realidad es que al final siempre contabiliza. Lo anterior debe atacarse desde ventanilla, claro llevaría más análisis desde ventanilla, pero evitaría tanta prevención que genera la Unidad de calificación, evitando ese proceso tan cíclico.

¿Durante el tiempo en que estuvo a cargo de la Sección de Opciones y Naturalizaciones considero necesario algún cambio en la normativa vigente sobre el tema naturalizaciones, para lograr el mejoramiento del procedimiento Gestión de la Nacionalidad Costarricense? ¿De cuál normativa?

Durante el tiempo que estuve en OYN se logró con la Asamblea Legislativa una reforma al artículo 15 de la Ley 1155, el cual todavía se encuentra en estudio por parte de la Asamblea Legislativa.

Ahora bien, es necesario y urgente una reforma y análisis integral de todos los artículos del Reglamento, siendo que existen artículos que no se adaptan a la realidad actual, si bien hay que realizar algunos ajustes al procedimiento, lo cierto es que no hay que dejar a un lado el tema jurídico ya que impacta directamente en mejorar los tiempos de resolución. Es decir, van de la mano la parte procedimental y Reglamentaria, claro aunando a un buen equipo de trabajo con mística y buen clima laboral lo cual también impacta de gran manera el rendimiento de los funcionarios.