



AL SERVICIO DE LOS COSTARRICENSES

Marialaura Hernández Campos* / mhernandez@tse.go.cr

El Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) ha destinado grandes esfuerzos para mejorar los servicios que presta a la ciudadanía en materia registral civil. Es por ello que, durante el 2013 y 2014, se han realizado grandes innovaciones con el propósito de mejorar los servicios que se ponen a disposición de los costarricenses.

Gracias a la modernización del sistema informático, se logró disminuir durante el 2013 el tiempo requerido para realizar inscripciones de hechos vitales y actos civiles a no más de cuatro días y medio. Igualmente, el plazo para la entrega de cédulas de identidad se redujo de cuatro a tres días, en la Sede Central del TSE.

Importa señalar que el órgano electoral cuenta además con el programa de cedulación domiciliaria desde el 2012, el cual pretende facilitar el trámite a los ciudadanos que cuentan con alguna dificultad para realizar el procedimiento de forma ordinaria. A lo largo del 2013 se entregaron 10.890 documentos de identidad bajo esta modalidad.

Debido al compromiso que posee el TSE con los costarricenses, la institución se ha esmerado por tornar más eficientes la prestación de sus servicios, a tal punto que ha realizado giras de cedulación ambulante en las cuales

los ciudadanos han podido efectuar distintos trámites como certificaciones, notificaciones de paternidad y traslados electorales, por mencionar algunos ejemplos.

La agenda para el 2014 de este servicio está cargada de giras a territorios indígenas y otras zonas alejadas. También se visitarán hogares de ancianos y centros penitenciarios para poner a disposición de todos los servicios registrales.

La búsqueda del mejoramiento constante, aunado al compromiso de la institución por prestar servicios de calidad, le fue reconocida el año pasado luego de que se implantara un sistema de calidad que le permitiera acreditar la excelencia de sus procesos registrales civiles conforme a los estándares y exigencias de la norma internacional ISO 9001-2008. Con este logro, el TSE ha asumido el desafío de mantener ese alto estándar y conservar así la certificación de calidad.

Nuevamente, el TSE se coloca a la vanguardia entre los organismos de la región al adquirir un compromiso de mejora continua para sus servicios registrales civiles. Es por ello que durante junio, el TSE puso a disposición de los ciudadanos una plataforma virtual denominada "Consulta de Estado de Solicitud

de Cédula" que le permite a los costarricenses verificar el estado de solicitud de su cédula de identidad.

Mediante este mecanismo virtual, las personas pueden ingresar al sitio web institucional y consultar el proceso en que se encuentra su trámite. Aunado a ello, esta herramienta digital permite también conocer la fecha de la última solicitud de cédula, en caso de no tener un trámite en proceso.

Importa señalar que el Registro Civil tramita alrededor de 2.800 cédulas de identidad y hasta la fecha custodia más de 75 mil de estos documentos que no han sido retirados por los ciudadanos, de allí la necesidad de que los costarricenses tomen conciencia y acudan a retirar su cédula.

El TSE es consciente de su gran responsabilidad con la sociedad. Es por ello que el órgano electoral reafirma su compromiso de estar siempre al servicio de los costarricenses. Con actitud proactiva, espíritu innovador, de manera eficiente y austera, la Institución continuará ofreciendo mejores servicios a los ciudadanos para garantizar con ello, que prevalezca entre ambos el vínculo de confianza y credibilidad.