

DIAGNÓSTICO DE OPORTUNIDAD DEL REGISTRO NACIONAL 2002 - 2003



Licda. María Gabriela Mora Moreira

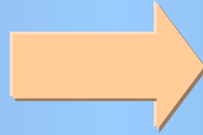
*Coordinadora Comisión Institucional de Rescate de Valores
del Registro Nacional*







Información casuística



Indicadores
cuantitativos

Departamento de Recursos Humanos

Departamento de Auditoría Interna

Departamento de Asesoría Legal

Contraloría de Servicios



Departamento de Recursos Humanos

Información recopilada en julio de 2002.

Comprende los años 2000, 2001 y hasta junio de 2002.

Variables tabuladas:

- Permisos con goce y sin goce de salario
- Incapacidades
- Deducción de salario por omisión de marca
- Amonestaciones verbales y escritas
- Despidos
- Traslado a otras funciones
- Suspensiones
- Renuncias



**Cuadro N° 3.- Incapacidades
- Registro Nacional. Años 2000, 2001, 2002 –**

Rango	Año 2000	%	Año 2001	%	Año 2002	%
De 1 día a 1 semana	545	68.98%	507	64.17%	489	61.89 %
De 1 semana a 1 mes	169	21.39%	125	15.82%	106	13.41%
Más de 1 mes	25	3.16%	24	3.03%	46	5.82%

Fuente: Expedientes Departamento de Recursos Humanos.
Comisión Institucional de Rescate de Valores Registro Nacional. Julio 2002



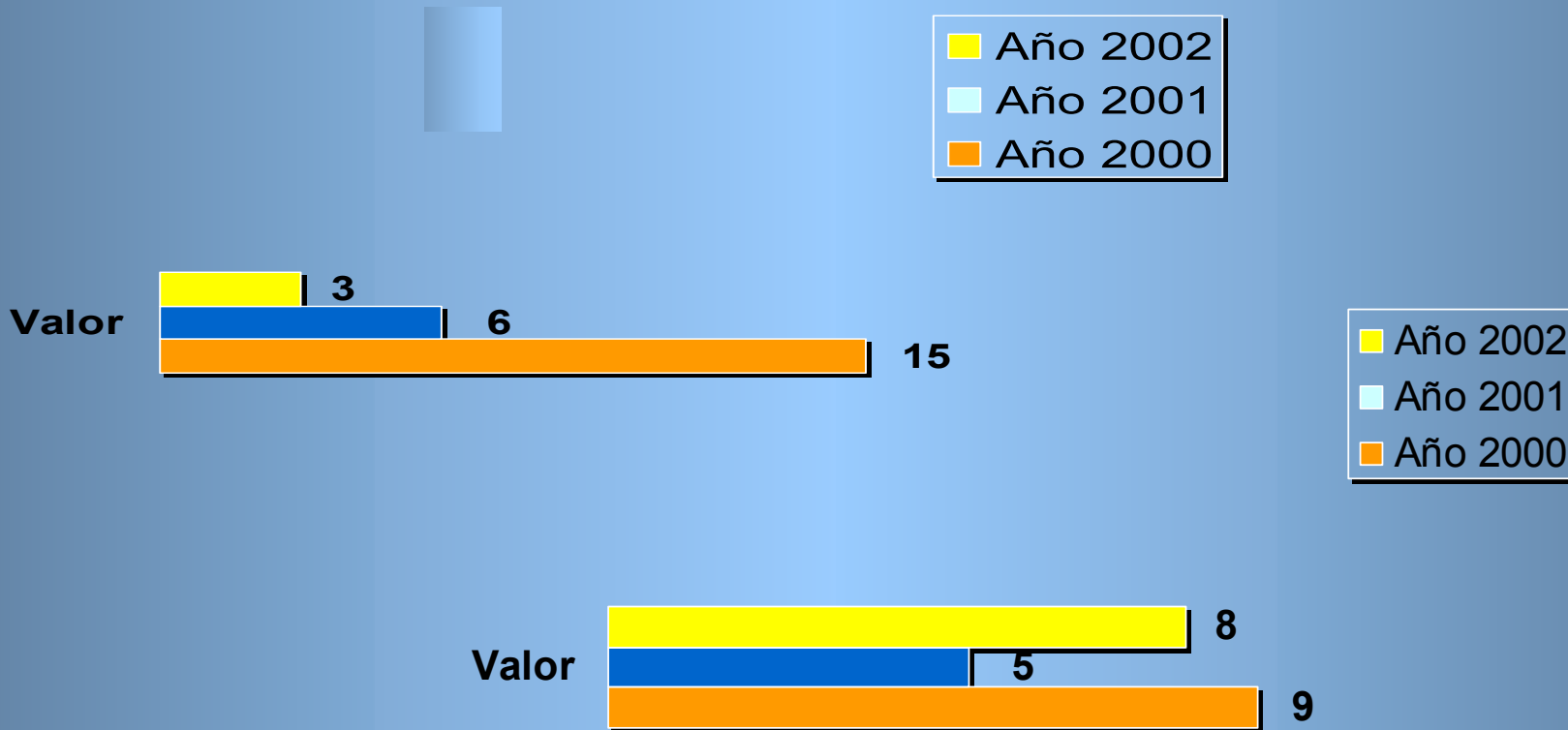
**Cuadro N° 6.- Suspensiones
- Registro Nacional. Años 2000, 2001, 2002 –**

Rango	Año 2000	Año 2001	Año 2002	TOTAL
De 1 día a 1 semana	37	14	10	61
De 1 semana a 1 mes	14	8	2	24
Más de un mes	2	0	0	2



Fuente: Expedientes Departamento de Recursos Humanos.
Comisión Institucional de Rescate de Valores Registro Nacional. Julio 2002

Amonestaciones verbales y escritas



Fuente: Encuesta de Percepción. Comisión Institucional Rescate Valores del Registro Nacional. Octubre 2002



Cuadro N° 1.- Procedimientos Administrativos originados por estudios de la Auditoría Interna

- Registro Nacional. Años 2000, 2001 hasta junio del 2002 -

Año	N° de Procedimientos Administrativos
2000	5
2001	0
2002	0

Fuente: Información suministrada por el Departamento de Auditoría Interna.
Comisión Institucional de Rescate de Valores del Registro Nacional. Julio 2002



**Cuadro N° 1.- Denuncias atendidas por la
Contraloría de Servicios**

-Registro Nacional. Año 2001 a junio de 2002-

Año	Cantidad de denuncias atendidas
2001	30
2002	19
TOTAL	49

Fuente: Información suministrada por la Contraloría de Servicios.
Comisión Institucional de Rescate de Valores Registro Nacional. Julio 2002.



Encuesta de Percepción

Perfil de los encuestados

La población total del Registro Nacional es de 790 colaboradores.

La población encuestada es un 46.83% (370 servidores) del total del personal.

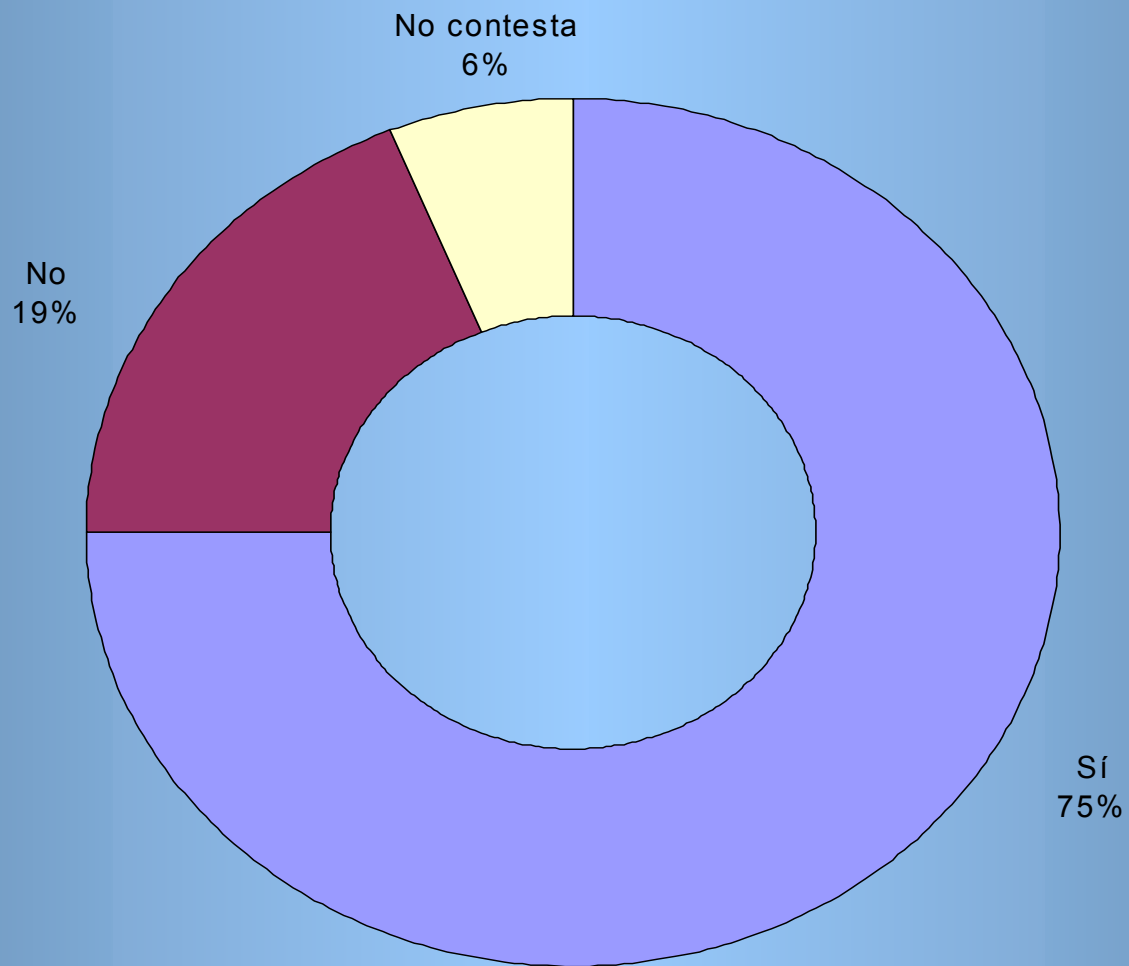
Un 51.08% son mujeres, un 48.10% varones

Un 73.51% se encuentra entre los 30 y los 50 años de edad.

Un 69.18% posee de 1 a 20 años de labor.



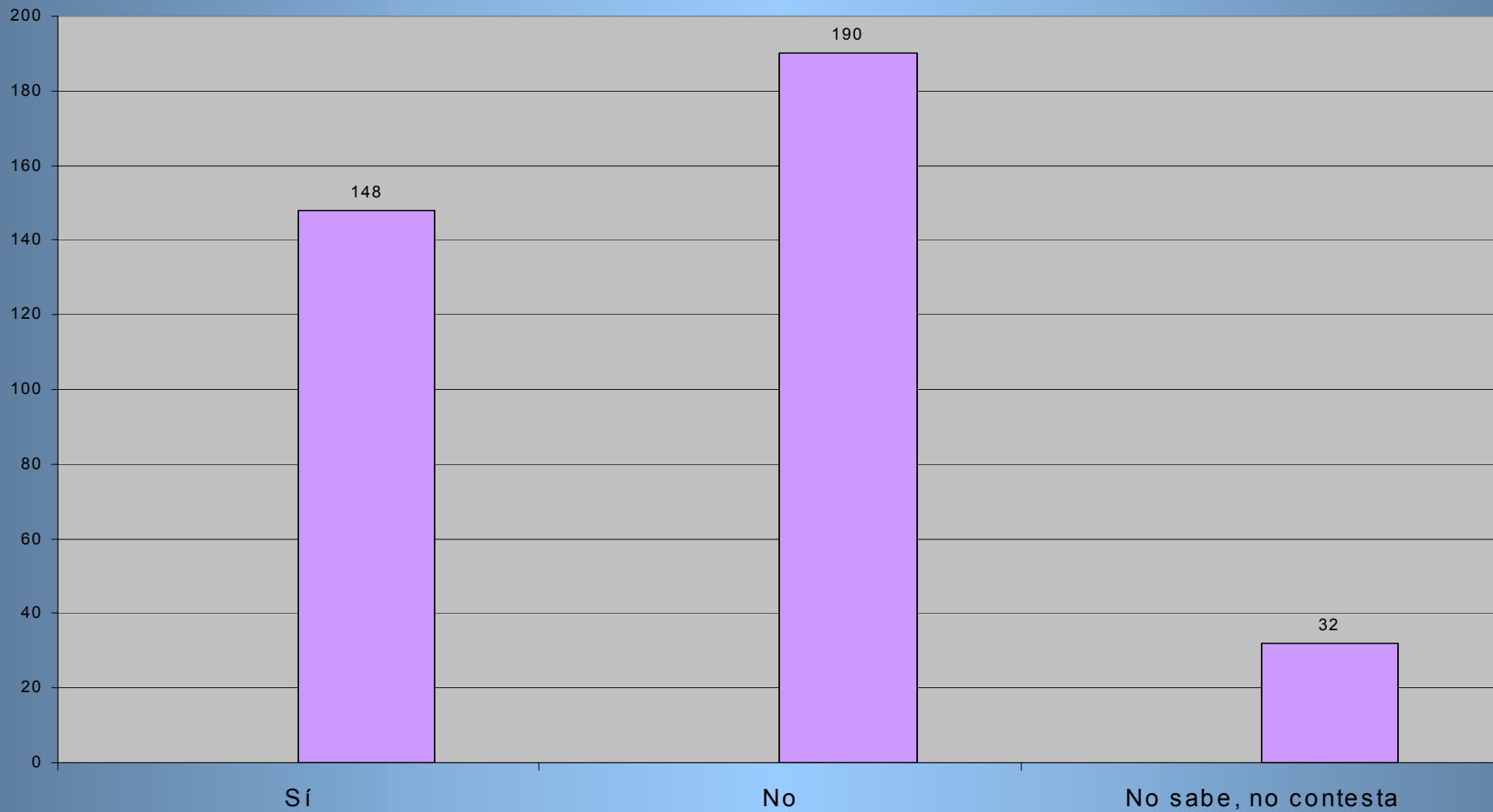
Identificación con la misión y objetivos institucionales



Fuente: Encuesta de Percepción. Comisión Institucional Rescate Valores del Registro Nacional. Octubre 2002



Coincidencia de la organización formal con la real



Fuente: Encuesta de Percepción. Comisión Institucional Rescate Valores del Registro Nacional. Octubre 2002



Valores individuales e institucionales

Verdad

Honradez

Eficiencia

Lealtad

Valores más
seleccionados

Honradez

Eficiencia

Valores
para
mejorar el
servicio

Respeto

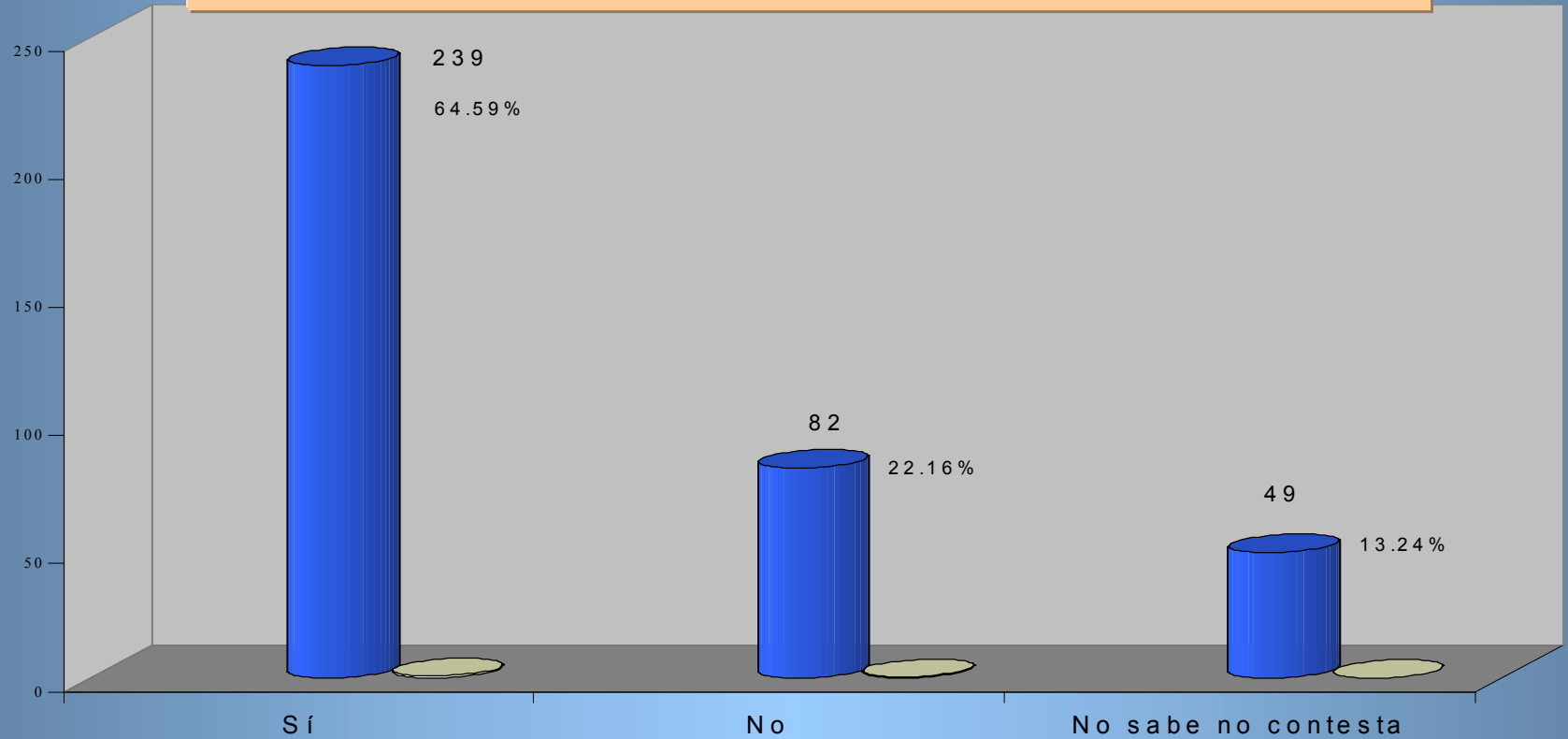
Respeto

Respeto

Valores para
mejorar el
comportamiento
humano



Concuera con que son los tres principales problemas



Fuente: Encuesta de Percepción. Comisión Institucional Rescate Valores del Registro Nacional. Octubre 2002



Otros problemas institucionales mencionados

Problemas relacionados con las estructuras:

- No hay rumbo claro por parte de nuestros Administradores ni existe buena administración.
- No existen auditorías sobre la prestación de servicios.
- No existe carrera administrativa en la Institución.
- Demasiada tolerancia hacia los malos empleados



Otros problemas institucionales mencionados

Problemas relacionados con las personas:

- No existen programas de inducción, ni capacitación permanente. La capacitación debe ser accesible a todos no solo a los Jefes.
- No hay mecanismos de motivación ni incentivos.
- Faltan cursos de servicio al cliente, relaciones humanas, manejo del estrés, motivación.
- Falta honradez en los funcionarios, no hay valores éticos ni morales.



Otros problemas institucionales mencionados

Problemas relacionados con la tecnología:

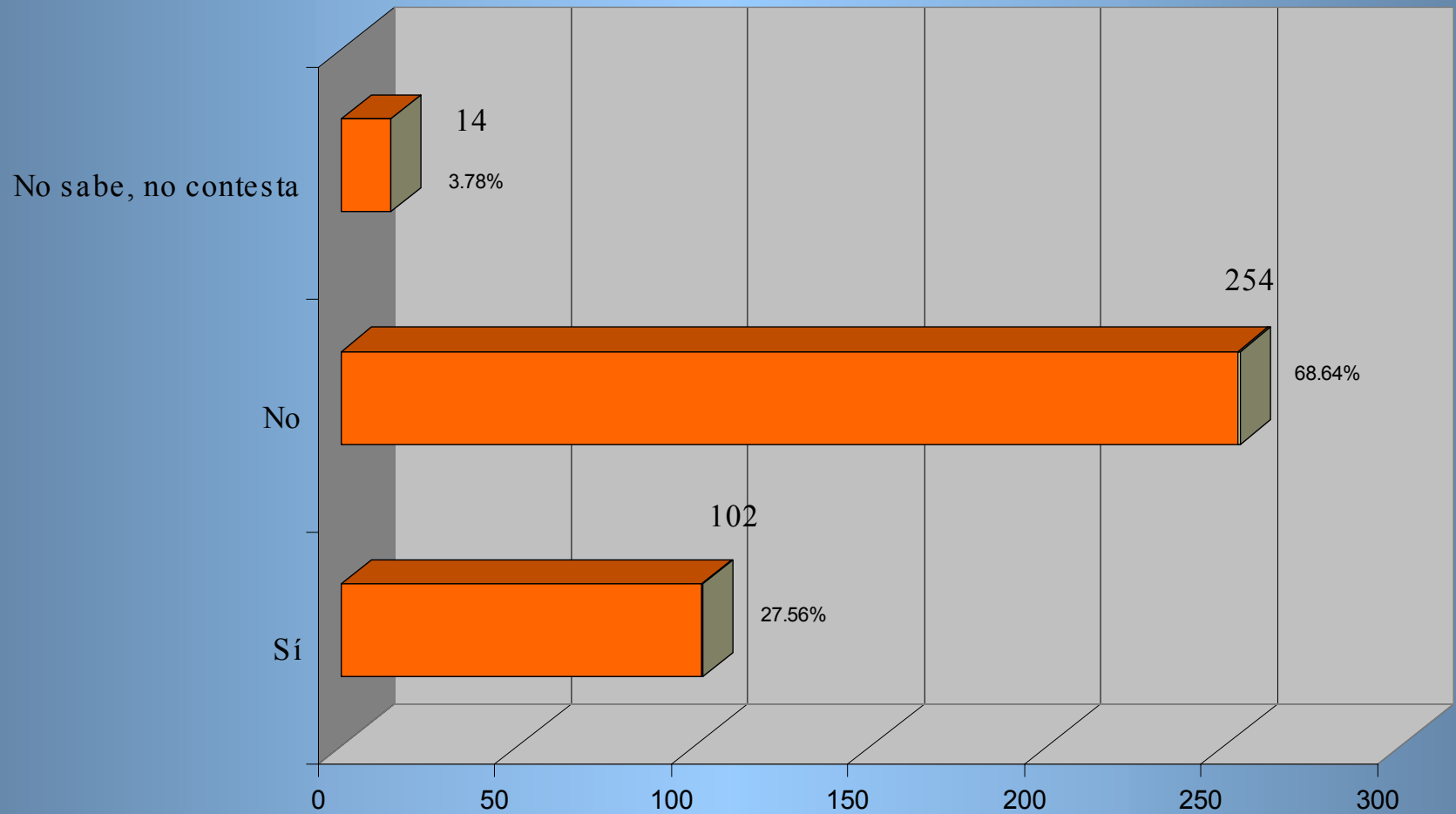
- Falta actualización y modernización de la Institución.
- Falta equipo y mobiliario.

Problemas relacionados con el entorno:

- Debe dársele una mejor imagen al Registro.
- Se deben eliminar los gavilanes para evitar tanta anomalía



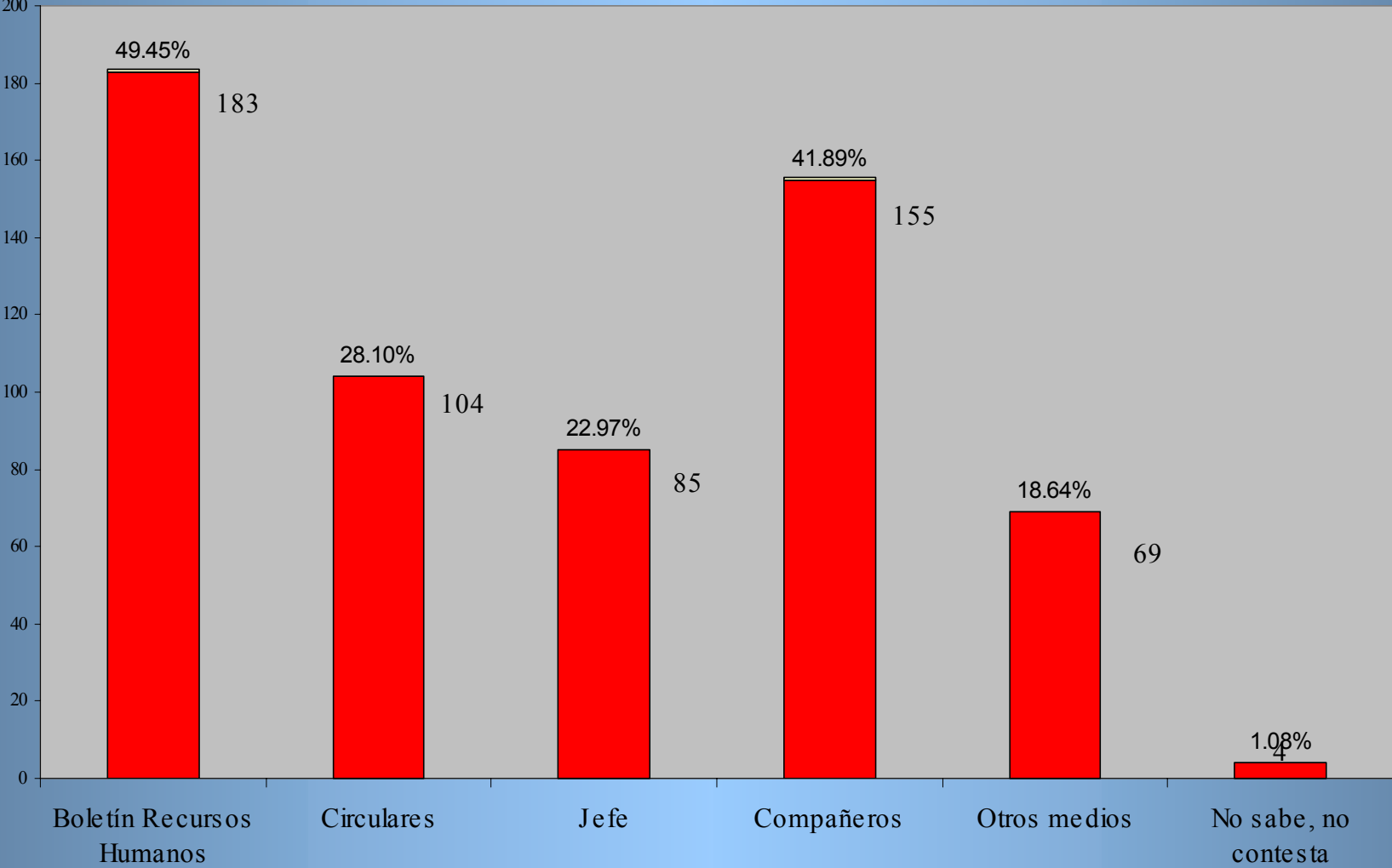
Conoce problemas de corrupción que no ha denunciado



Fuente: Encuesta de percepción realizada por Comisión Inst. Rescate de Valores del Registro Nacional y Dpto. Recursos Humanos. Octubre 2002



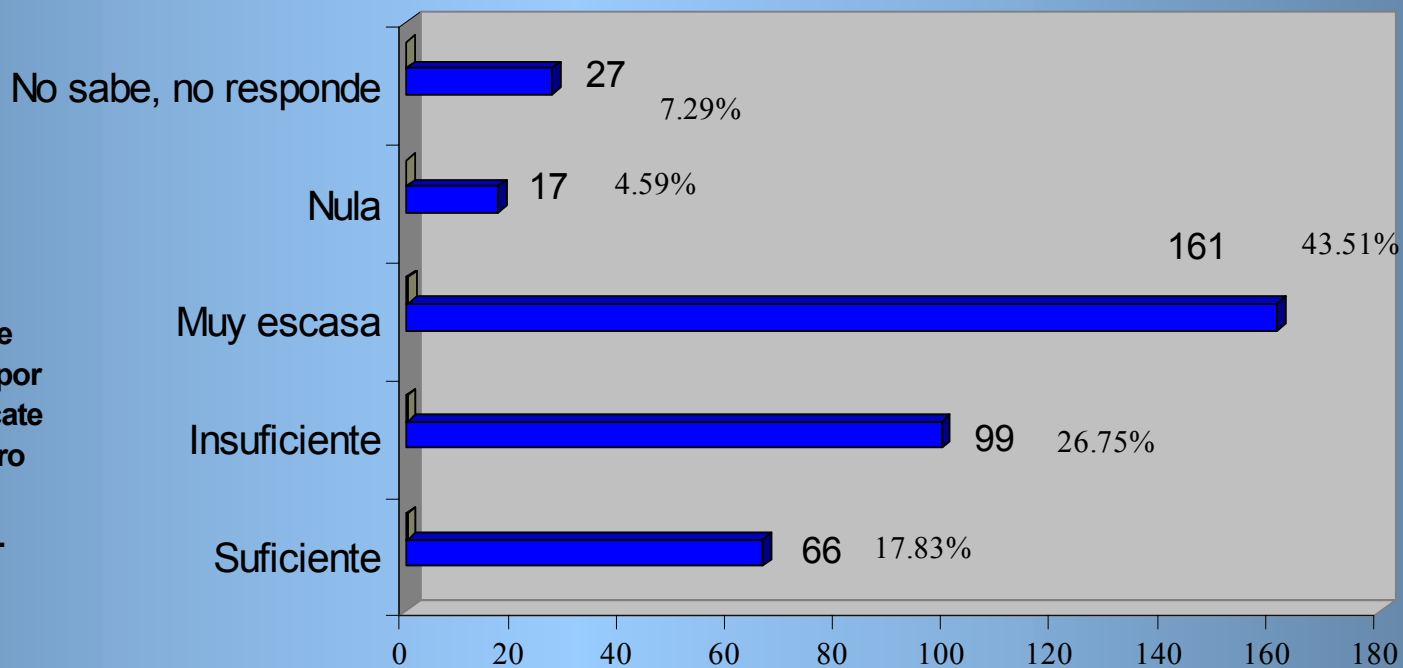
Medio por el cual se informa



Fuente: Encuesta de Percepción realizada por al Comisión Inst. Rescate de Valores del Registro Nacional y Dpto. Recursos Humanos. Octubre 2002



Información oficial brindada por Direcciones y Departamentos encargados de ello



Fuente: Encuesta de Percepción realizada por la Comisión Inst. Rescate de Valores del registro Nacional y Dpto. recursos Humanos. Octubre 2002



Sugerencias y Recomendaciones

Filosofía y Liderazgo:

1. Actualizar la Misión, Visión y Objetivos del Registro Nacional.
2. La Junta Administrativa debe asumir el papel protagónico como líder de la Institución.

Estructuras:

3. Líneas de Mando se clarifiquen y la Estructura Orgánica del Registro y de cada área de trabajo sean conocidas.
4. Direcciones, Jefaturas y Coordinadores deben conformarse como líderes. Es urgente un programa de capacitación actual y permanente.



5. Los ascensos deben realizarse a la normativa correspondiente y no a través del tráfico de influencias.
6. Departamento de Recursos Humanos debe ejercer mayor supervisión y actualización de los expedientes del personal.
7. Departamento de Recursos Humanos debe mantener estadística actual sobre el comportamiento y tendencias disciplinarias del personal.

Valores y Motivación:

8. Es necesario un programa institucional basado en valores.
9. Comisión de Salud Ocupacional debe colaborar en la implementación de programas de salud laboral



10. Deben rediseñarse los procesos de administración de recursos humanos.

Prácticas Ilícitas:

11. Conceptualización y validación del significado de los valores en el ejercicio de las funciones y los vicios por su mala percepción.

12. Auditoría Interna debe desempeñar una función asesora y apoyar con mayor presencia a la Administración.

13. Contraloría de Servicios debe tener mayor presencia y mejor ubicación física.

14. Régimen disciplinario interno basado en cultura de consecuencias.

15. Departamento de Recursos Humanos debe instar a las Jefaturas a utilizar las sanciones disciplinarias establecidas.



Comunicación:

16. Deben crearse canales formales de información permanentes.
17. Ex funcionarios con solvencia moral y trayectoria excelente mantengan un ligamen con al Institución.
18. Que la Administración solicite informes de labores a los departamentos conforme a la estructura orgánica del Registro Nacional





San José, Costa Rica

11 de junio de 2003

