

INFORME DGAN-DG-CS-024-2024

Informe de recomendaciones giradas, II semestre 2024

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Unidad Contraloría de Servicios.

2024

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA



**MINISTERIO DE
CULTURA Y JUVENTUD**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

INFORME DE RECOMENDACIONES GIRADAS, II SEMESTRE 2024

ELABORADO POR

REVISADO POR

DIRIGIDO A:

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 20/12/2024 12:32:37 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora
Contralora de Servicios

Ivannia Valverde Guevara
Subdirectora General

Carmen Elena Campos Ramírez
Directora General

DICIEMBRE 2024

CONTENIDO

- 1. Capítulo I. Aspectos generales 4
 - 1.1. Introducción 4
 - 1.2. Metodología 5
- 2. Capítulo II. Reporte sobre implementación de recomendaciones 1
 - 2.1. Actualización sobre recomendaciones pendientes de períodos anteriores..... 1
 - 2.2. Recomendaciones II semestre 2024 4
- 3. Consideraciones finales 5

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

El artículo 14, incisos 10, 11 y 12 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios establece una serie de disposiciones relacionadas con las recomendaciones que deben brindar las Contralorías de Servicios a la administración para el mejoramiento en la prestación de los servicios. A continuación, se transcriben los artículos citados.

“ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.

11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución”.

Con el objetivo de dar cumplimiento a estas funciones, se ha establecido la meta 37.3.0 del Plan de Trabajo Anual, a cargo de la Contraloría de Servicios, la cual dispone:

“Presentar semestralmente un informe de registro actualizado sobre las recomendaciones y las acciones organizacionales implementadas para resolver las gestiones planteadas ante la Contraloría de Servicios y publicarlo en el sitio web institucional”.

Esta meta se ha dispuesto con la finalidad de informar sobre las recomendaciones giradas por la Contraloría de Servicios, como producto de la tramitación de las inconformidades presentadas por las personas usuarias ante esta dependencia. A la vez, también se busca dar seguimiento a recomendaciones emitidas en períodos anteriores, para garantizar su pleno cumplimiento en procura de la mejora de los servicios prestados.

La tramitación de gestiones de las personas usuarias por parte de la Contraloría de Servicios es un mecanismo que permite dar soluciones puntuales en el corto plazo a posibles fallos señalados por las personas usuarias. Sin embargo, también debe tomarse este instrumento como un ejercicio para introducir mejoras en el mediano plazo, con el fin de dar no solo respuestas paliativas a las problemáticas expuestas por el público, sino trabajar desde el enfoque preventivo en la disminución de errores de forma permanente.

Las recomendaciones incluidas en este informe surgen como sugerencias de la Contraloría de Servicios, luego de analizar los hechos planteados por la persona usuaria y la respuesta dada por la instancia prestadora del servicio. No obstante, también de forma proactiva en muchas ocasiones las propias dependencias de atención al público hacen propuestas de mejora, e incluso las ejecutan por su cuenta, reportando a la Contraloría de Servicios las acciones implementadas y los resultados esperados.

Sin embargo, más allá de emitir una recomendación, es vital su sistematización y seguimiento periódico hasta lograr su concreción pues, solo de esta manera se asegurará la mejora continua y el incremento en la satisfacción de las personas usuarias, quienes podrán percibir que la institución escucha sus requerimientos y se esfuerza para ofrecer soluciones reales a las problemáticas planteadas.

Por tales razones, la Contraloría de Servicios asume como una de sus labores el monitoreo constante de las recomendaciones, desde su surgimiento hasta su finalización, tomando nota de las acciones ejecutadas por las dependencias de atención al público para su efectivo cumplimiento.

1.2. Metodología

- La Contraloría de Servicios debe realizar un análisis de cada inconformidad que presentan las personas usuarias, con el fin de valorar si es necesario girar alguna recomendación que permita brindar soluciones integrales y duraderas a las problemáticas planteadas por el público.
- De igual forma, cada dependencia de atención al público, cuando brinda respuesta a alguna inconformidad planteada, puede proponer de manera proactiva alguna acción de mejora, la cual, de ser pertinente, se incluye como parte de las recomendaciones.
- A la hora de elaborar el oficio de respuesta de la inconformidad, la Contraloría de Servicios debe incluir las recomendaciones surgidas del caso, con el fin de comunicarlas al despacho de atención al público, así como a la persona usuaria que planteó la gestión.
- Cada semestre la Contraloría de Servicios debe elaborar un informe de recomendaciones, donde incluye las recomendaciones giradas durante el semestre y la actualización de recomendaciones giradas en otros períodos que aún no hayan sido totalmente concluidas. Este informe será comunicado a la Dirección y Subdirección General para su conocimiento y fines pertinentes.
- Para llevar a cabo el seguimiento, la Contraloría de Servicios solicita información a la respectiva dependencia de atención al público.
- En el caso de haberse cumplido totalmente la recomendación, se establecerá que su estado es concluido, mientras que, si ésta se ha ejecutado de forma parcial, se pondrá como pendiente, indicando los aspectos que faltan para su conclusión satisfactoria.
- En el caso de las recomendaciones pendientes, la Contraloría de Servicios deberá continuar dándoles seguimiento en el próximo informe, y así sucesivamente hasta su finalización.

2. Capítulo II. Reporte sobre implementación de recomendaciones

2.1. Actualización sobre recomendaciones pendientes de períodos anteriores

Fecha	Unidad administrativa	Notificación	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora reportadas en el informe del período anterior	Acciones de mejora implementadas al II semestre de 2024	Estado
12 de enero de 2023.	Departamento Archivo Notarial.	Oficio DGAN-DG-CS-001-2023.	El usuario indicó que en la fila para pagar timbres en la caja debió esperar demasiado. El Coordinador de la Unidad Financiero Contable indicó que el usuario accedió a la caja cuando se estaba facturando a las personas usuarias la renovación y encuadernación de protocolos, trámite que tarda un poco más, generando atrasos a otras personas que realizarán gestiones más rápidas, por lo cual sugiere poner	retomar el uso del sistema de control de filas, anteriormente utilizado en el departamento Archivo Notarial, el cual permite derivar con prioridad hacia la Caja a personas que ya están siendo atendidas en otro módulo y requieren realizar algún pago, para luego remitirlas nuevamente desde la Caja al módulo de atención.	El Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó mediante correo electrónico del 21 de diciembre de 2023, que el dinero presupuestado para rehabilitar el control de filas fue destinado para comprar una batería a solicitud del Departamento de Tecnologías de Información. Se retomará la acción en el presupuesto 2025.	El Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó vía Teams el 18 de diciembre que se realizó una serie de gestiones para poder contar con el control de filas antes de lo proyectado y se logró realizar la contratación, de manera tal que entró en funcionamiento el 18 de diciembre.	Concluida

			nuevamente en funcionamiento el sistema de control de filas, para llevar a cabo las derivaciones correspondientes.				
14 de febrero de 2024	Departamento Archivo Notarial	Oficio DGAN-DG-132-2024	La Junta Administrativa del Archivo Nacional recibió una serie de señalamientos por parte de la Presidencia de la Junta Directiva de la Unión de Abogados y Notarios de Bancos Estatales e Instituciones Afines, relacionadas con un acceso directo y presencial en la realización de las gestiones, flexibilización de horarios e implementación de índice digital gratuito. El 26 de febrero se realizó una reunión con participación de la Directora General, la	Implementar las acciones determinadas en la reunión del 26 de febrero de 2024, con el fin de propiciar una mejora en la prestación de los servicios, y dar respuesta a las solicitudes expresadas por algunas personas usuarias.	Quedaron pendientes las acciones 4 y 5: 4. Analizar la viabilidad de la apertura total de los servicios sin cita, cuando se contase con el personal suficiente y hayan cumplido su curva de aprendizaje, cumpliendo con ciertas condiciones. 5. Indagar en relación con la tramitación del Proyecto de Ley para la presentación del índice digital.	Se realizó el análisis correspondiente sobre la apertura total sin cita y se establecieron las condiciones necesarias para implementarla. En cuanto al Proyecto de Ley sobre presentación digital de los índices, el Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó que a se le mejoró la exposición de motivos con contribuciones de la Dirección Nacional de Notariado y la Unidad de Inteligencia	En proceso

			Contralora de Servicios y varias jefaturas y personas coordinadoras para analizar el tema.			Financiera del Instituto Contra Drogas y fue entregado al Despacho del Ministro de Cultura y Juventud, para presentarlo a la corriente legislativa.	
03 de julio de 2024	Departamento Archivo Notarial y Departamento Administrativo Financiero.	Correo electrónico	El usuario indicó que recibió un mal trato y mala información por parte de la recepcionista, quien incluso le colgó la llamada, por lo cual no ha podido tramitar una certificación que requiere. El Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó que es difícil determinar lo ocurrido en el caso, ya que al contrastar las versiones es la palabra del usuario contra la	Analizar la posibilidad de gravar las llamadas de las personas usuarias externas e implementar un módulo de atención de llamadas, aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología IP utilizada en la institución.	Se programó una reunión para el 5 de julio con presencia de la Directora General, la Subdirectora General, la Contralora de Servicios, el Jefe del Departamento Administrativo Financiero y el Coordinador de la Unidad de Servicios Generales, con el fin de abordar el tema.	Fue necesario reprogramar la reunión en varias ocasiones por problemas de agenda de los participantes y no fue posible realizarla por la carga laboral del segundo semestre 2024. Se retomará el tema en 2025, con el fin de determinar si aún es oportuna la medida, así como si existen posibilidades de implementarla.	En proceso

			de la funcionaria. Sugiere que se considere la posibilidad de gravar las llamadas ya que la tecnología IP con la que cuenta la institución lo permite. Además, mencionó que esta tecnología también posibilita, con un bajo costo, implementar un módulo de atención de llamadas, tipo callcenter, que podría ser muy útil para la atención de las consultas de personas usuarias, principalmente del Archivo Notarial.				
--	--	--	---	--	--	--	--

2.2. Recomendaciones II semestre 2024

Fecha	Unidad administrativa	Notificación	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
-------	-----------------------	--------------	---------	---------------	----------------------------------	--------

07 de agosto de 2024	Departamento Archivo Notarial	Oficio DGAN-DG-CS-018-2024	El usuario mostró su inconformidad por la tramitología para obtener una copia certificada, ya que debe solicitarse la cita, esperar más de 15 días hábiles para que se le asigne, asistir a solicitar el documento y esperar 10 días hábiles para retirarlo. El Jefe del Departamento Archivo Notarial respondió haciendo un detallado recuento desde la solicitud inicial del usuario, el 03 de junio, hasta el 18 de julio, fecha en que se le asignó la cita.	Llevar a cabo un análisis sobre el sistema de citas empleado en el Departamento Archivo Notarial, para determinar las ventajas y desventajas que está presentando, tanto a las personas usuarias como a la administración y realizar los ajustes necesarios.	Se eliminó la asignación de citas previas a partir del 16 de agosto de 2024. En la actualidad se atiende la mayoría de los servicios en horario de 08:00 a 12:00, quedando la tarde para realización de labores administrativas y atención de otras tareas relacionadas con las competencias del Departamento.	Concluida
----------------------	-------------------------------	----------------------------	--	--	--	-----------

3. Consideraciones finales

1. Se dará seguimiento al avance del proyecto de ley para la presentación del índice digitalmente de forma obligatoria, con el fin de que el Archivo Nacional pueda contar con esta importante herramienta, que automatizaría los procesos de presentación y acreditación de los índices, transparentaría el ejercicio de la función notarial y permitiría liberar recurso humano para realización de otras labores relacionadas igualmente con el notariado.

2. Se dará seguimiento a la implementación de la grabación de llamadas telefónicas en la atención de personas usuarias y de posibles soluciones tecnológicas como el módulo de llamadas, las cuales permitan automatizar y agilizar la prestación de los servicios.