

DGAN-DG-CS-022-2025

Informe de Recomendaciones Giradas, II Semestre 2025

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios

2025



MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y
ALTA EDUCACIÓN

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE RECOMENDACIONES GIRADAS, II SEMESTRE 2025

ELABORADO POR

REVISADO POR

DIRIGIDO A

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 19/12/2025 04:01:19 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora

Víctor Murillo Quirós, Subdirector
General

Ivannia Valverde Guevara, Directora
General

Diciembre, 2025

CONTENIDO

1. Capítulo I. Aspectos generales 4

1.1. Introducción 4

1.2. Metodología 5

2. Capítulo II. Reporte sobre implementación de recomendaciones 7

2.1. Actualización sobre recomendaciones pendientes de períodos anteriores 7

2.2. Recomendaciones II semestre 2025 12

3. Capítulo III. Conclusiones y Recomendaciones.....16

3.1. Conclusiones 16

3.2. Recomendaciones.....16

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 una meta en el 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 permanentemente.

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 en proceso, 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 período anterior	Acciones de mejora implementadas al II semestre de 2025	Estado
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	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, concretamente eliminación del sistema de citas previas, implementación del buzón de entrega de índices y presentación electrónica de los instrumentos públicos.	Se realizó el análisis correspondiente sobre la apertura total sin cita y algunas modificaciones en el buzón de entrega de índices, y se establecieron las condiciones necesarias para implementarlas. La única acción pendiente es la aprobación del Proyecto de Ley para la presentación del índice de forma digital, el cual en este momento se encuentra en la Comisión de Asuntos	Mediante la Ley 10798, Presentación Electrónica de los Índices Notariales, se dio cumplimiento a la medida restante.	Concluida

			gratuito. El 26 de febrero se realizó una reunión con participación de la Directora General, la Contralora de Servicios, varias jefaturas y personas coordinadoras para analizar el tema.		Jurídicos de la Asamblea Legislativa.		
07 de abril de 2025	Departamento Archivo Notarial	Carta DGAN-DG-CS-016-2025	El usuario indicó que a pesar de haber llegado de tercero en la mañana y tomar ficha para realizar un trámite rápido, como lo es la compra de timbres, debió esperar muchísimo tiempo pues, se le da prioridad a las personas que realizarán el depósito y compra de un nuevo tomo de protocolo, haciendo una discriminación	Informar a la Contraloría de Servicios los resultados de la revisión realizada y las acciones de mejoras implementadas, para balancear los pesos en la atención de los tickets y las derivaciones a la caja.	Se solicitó información al Jefe del Departamento o Archivo Notarial sobre el avance en la implementación de la acción, pero a la fecha está pendiente la respuesta.	No se ha recibido información por parte del Jefe del Departamento Archivo Notarial, con respecto a la implementación de las recomendaciones. Se le consultará nuevamente en enero pues, en este momento se encuentra fuera de la institución.	Pendiente.

			incumplimiento del principio primero en tiempo primero en derecho. El Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó que procederán a revisar los pesos de atención establecidos , con el fin de tener un equilibrio mejor, para que los tiempos de espera de quienes realizan trámites rápidos no sean muy largos, por los retrasos que puedan generar otros trámites más lentos.				
07 de abril de 2025	Departamento Archivo Notarial	Carta DGAN-DG-CS-017-2025	La usuaria solicitó una reproducción, la cual le sería enviada por correo postal, sin embargo, al no recibirla en el plazo indicado, se apersonó a la	1. Remitir copia del correo donde se giró la instrucción de solicitar el acarreo de la correspondencia siempre a diario,	Se consultó información al Jefe del Departamento o Archivo Notarial sobre la implementación de la acción, pero a la fecha está pendiente la respuesta.	No se ha recibido información por parte del Jefe del Departamento Archivo Notarial, con respecto a la implementación de las recomendaciones. Se le consultará	Pendiente.

			institución, pero le informaron que aún no estaba enviada, aunque ya estaba lista. Aunado a ello, en lugar de entregársela, tomando en cuenta que ya estaba lista, le indicaron que se la enviarían por correo postal, haciéndole perder más tiempo. El Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó que efectivamente, la reproducción estaba lista desde hacía tiempo, pero no se le había podido enviar porque para ello se depende de que se puedan llevar al correo por parte del conductor del vehículo institucional,	pero aún más insistente, para incluirlo en el registro de recomendaciones y mejoras que la Contraloría de Servicios debe presentar ante la Dirección General. 2. Verificar si los retrasos apuntados en la disponibilidad del vehículo institucional para llevar la correspondencia, por sus múltiples ocupaciones, están afectando la entrega de los documentos dentro del plazo correspondiente a las personas usuarias, e informarlo	nuevamente en enero pues, en este momento se encuentra fuera de la institución.	
--	--	--	--	---	--	--

			quien por sus múltiples ocupaciones no había podido llevarlas. Añadió que efectivamente se le pudo haber entregado el día en que se apersonó.	a la Contraloría de Servicios, con el fin de coordinar lo correspondiente con la Unidad de Servicios Generales. 3. Instruir al personal para que, en aras de la economía administrativa, si una reproducción ya está lista, pero aún no se ha enviado, y la persona solicitante se apersona a la institución a averiguar qué ha sucedido, como el caso de esta inconformidad, se le entregue directamente, sin hacer esperar			
--	--	--	--	--	--	--	--

				más tiempo ni realizar traslados innecesarios a la institución . Remitir copia a la Contraloría de Servicios de la instrucción, con el fin de incluirla en el registro de recomendaciones y mejoras que se debe remitir a la Dirección General.			
--	--	--	--	--	--	--	--

2.2. Recomendaciones II semestre 2025

Fecha	Notificación	Unidad Administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
11 de agosto de 2025	CARTA-DGAN-DG-CS-027-2025	Unidad de Servicios Generales	La usuaria indicó que le solicitó a la Recepcionista un lapicero, pero ésta le respondió de forma muy grosera que no se lo iba a prestar. El	Dar seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios a la propuesta de acciones de mejora realizada por la Unidad de Servicios	El Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó mediante correo electrónico del 18 de diciembre de 2025 que se	Concluida.

			Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó que se proveerá a la Recepción de lapiceros para facilitarlos a las personas usuarias. Además, realizaría una reunión con su personal para reforzar la temática de atención a las personas usuarias.	Generales, sobre dotar a la recepción de lapiceros para brindarlos a las personas usuarias en caso de que los necesiten, y llevar a cabo una reunión con el personal para abordar el tema del servicio al público.	instaló en la Recepción un lapicero azul y uno negro, para uso de las personas usuarias que así lo requieran.	
08 de septiembre de 2025	CARTA-DGAN-DG-CS-028-2025	Unidad de Servicios Generales	La usuaria indicó que, al apersonarse a la institución, junto a su hija y su hermana, Presenciaron como la Recepcionista de la institución insultaba a la oficial de seguridad, lo cual fue muy incómodo para ellas pues, fue muy despectiva y denigrante con su compañera. El	Brindar a la Contraloría de Servicios información de seguimiento sobre los resultados de la realización de la reunión en la Unidad de Servicios Generales, en relación con el trato al público y la prestación de los servicios institucionales.	El Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó mediante correo electrónico del 18 de diciembre de 2025 que se tiene programada reunión para el abordaje de lo indicado, en el primer trimestre 2026.	En proceso.

			Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó que se revisó el video y la bitácora de seguridad, sin embargo, en la bitácora no se anotó nada sobre el insulto, mientras que en el video éste no se logró constatar. No obstante, se realizaría la reunión con el personal para retomar el tema de la atención a las personas usuarias, tal como se propuso.			
10 de octubre, 2025.	CARTA-DGAN-DG-CS-031-2025.	Unidad de Servicios Generales	El usuario indicó que, al apersonarse a realizar una investigación, la Recepcionista estaba hablando por teléfono y le hizo esperar un tiempo prolongado, y al colgarle indicó que estaba hablando un	Realizar la reunión de capacitación y sensibilización sobre la atención a las personas usuarias propuesta en días anteriores, una vez que ingrese la nueva persona encargada de la recepción, con el fin de evitar que vuelvan a	El Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó mediante correo electrónico del 18 de diciembre de 2025 que se tiene programada reunión para el abordaje de lo indicado, en el primer	En proceso.

			tema de sus estudios en la universidad. La situación le pareció muy molesta e incluso, optó por irse y realizar la investigación en línea. El Coordinador de la Unidad de Servicios Generales indicó que trató de abordar el caso con la funcionaria, luego del regreso de sus vacaciones, sin embargo, ésta interpuso su renuncia al cargo, por lo cual procederá a tratar el tema con la nueva persona nombrada, con el fin de que no se vuelvan a presentar situaciones similares	ocurrir hechos como los planteados en esta inconformidad.	trimestre 2026.	
--	--	--	--	---	-----------------	--

3. Capítulo III. Conclusiones y Recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. La mayoría de las recomendaciones giradas por la Contraloría de Servicios, así como las planteadas por las unidades organizacionales fueron concluidas satisfactoriamente durante el semestre.
2. En el caso de las recomendaciones aún no concluidas, éstas se encuentran en proceso por lo cual, se les dará el seguimiento correspondiente.
3. Uno de los logros más destacados es la aprobación del Proyecto de Ley para la Presentación Electrónica de los Índices de Instrumentos Públicos, la cual da por finalizadas las acciones de mejora planteadas por personas notarias para hacer más eficiente el servicio brindado, a la cual se une la implementación del buzón de recepción de índices y la eliminación del sistema de citas previas, estas dos últimas concluidas en períodos anteriores.
4. La Presentación electrónica de índices marcará una diferencia sustancial en las tareas del Departamento Archivo Notarial pues, las personas notarias en su totalidad presentarán el índice mediante Index, eliminándose el sistema híbrido empleado hasta la fecha, donde coexistían índices digitales y físicos, lo cual aumentaba la tramitología, el retrabajo y los tiempos de espera.
5. A la vez, esta modalidad también representa un avance significativo para el Archivo Nacional, en el objetivo trazado de encaminarse hacia la digitalización de procesos e implementación de la tecnología, solicitud constante por parte de las personas usuarias.
6. En otro orden de ideas, la sensibilización al personal en relación con la adecuada prestación de los servicios públicos y la buena atención siempre debe ser constante pues, de ello depende en gran medida la percepción de las personas usuarias, en torno a los servicios brindados por la institución.

3.2. Recomendaciones

Dar seguimiento por parte de la Contraloría de Servicios a las recomendaciones que están en proceso pues, todas ellas revisten gran importancia en el proceso de mejora continua y prestación de servicios de calidad.