

INFORME DGAN-DG-CS-012-2024

Informe de recomendaciones giradas, I semestre 2024

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Unidad Contraloría de Servicios.

2024



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, I SEMESTRE 2024

ELABORADO POR

REVISADO POR

DIRIGIDO A

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 20/06/2024 03:48:12 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 Campos Ramírez,
Directora General

JUNIO, 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 I semestre 2024	2
3. Capítulo III. Consideraciones finales	1

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 del público, 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 implementadas al II semestre de 2023	Acciones de mejora implementadas al I semestre de 2024	Estado
12 de enero de 2023.	Departamento Archivo Notarial.	DGAN-DG-CS-001-2023.	El usuario indicó que la atención de la funcionaria del Archivo Notarial fue muy rápida sin embargo, en la fila para pagar timbres en la caja debió esperar demasiado pues, había muchas personas delante suyo. 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	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.	Mediante correo electrónico del 21 de diciembre se consultó al Jefe del Departamento Archivo Notarial sobre el avance en la implementación de la recomendación. El Jefe del Departamento Archivo Notarial respondió mediante correo electrónico del 21 de diciembre, indicando que el dinero presupuestado para rehabilitar el uso del control de filas se tuvo que destinar a la compra de una batería a solicitud del	El estado se mantiene igual, a la espera del presupuesto 2025.	En proceso.

			personas que realizarán gestiones más rápidas, por lo cual sugiere poner nuevamente en funcionamiento el sistema de control de filas, con lo cual se llevarían a cabo las derivaciones correspondientes.		Departamento de Tecnologías de Información, la cual se quemó por un rayo. Se retomará la presupuestación en el período 2025.		
--	--	--	--	--	--	--	--

2.2. Recomendaciones I semestre 2024

Fecha	Unidad administrativa	Notificación	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
14 de febrero	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	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, en	1. Desde el 1 de marzo de 2024 se extendió el horario del buzón para la presentación de índices hasta las 3 de la tarde, con la condición de que los presentados después de las 12:00 quedan	En proceso.

			Instituciones Afines, relacionadas con un acceso directo y presencial en la realización de las gestiones, una flexibilización de horarios y la implementación de índice digital gratuito. El 26 de febrero se realizó una reunión con participación de la Directora General, la Contralora de Servicios y varias jefaturas y personas coordinadoras de departamento para analizar el tema de la prestación de los servicios, en la cual se determinaron algunas acciones para dar respuesta a	cuanto a la prestación de servicios sin cita, flexibilización de horarios y presentación de índices digitales gratuitos.	acreditados hasta la mañana del día siguiente. 2. Se colocaron 2 relojes marcadores en el buzón de recepción de índices para que la persona usuaria autogestione el sello de recibido, sin necesidad de que haya personal destacado en el área. 3. Se habilitó la atención sin cita, en horario de las 08:00 a las 15:00 en el servicio de corrección de irregularidades en la presentación de índices. 4. El resto de los servicios deben	
--	--	--	--	---	--	--

			las preocupaciones externadas.		continuar prestándose con cita, dada la falta de personal y la previsible salida de dos personas funcionarias en el corto plazo. Una vez que se cuente con todo el personal y se haya cumplido su curva de aprendizaje, se volverá a evaluar el tema, para determinar si es posible la apertura sin cita previa, sujeta a algunas condiciones. 5. En relación con la presentación del índice digital de forma gratuita, es de	
--	--	--	--------------------------------	--	---	--

					gran interés del Archivo Nacional esta iniciativa sin embargo, de acuerdo con estudios realizados sobre el tema, no es viable por la falta de recursos humanos y presupuestarios. Como alternativa se tiene un proyecto de ley para la presentación obligatoria de los índices de forma digital, con lo cual, el pago que los notarios realicen se financiaría el funcionamiento del sistema. Este proyecto no tuvo apoyo político en el pasado, pero se está volviendo a	
--	--	--	--	--	--	--

					retomar, con el fin de impulsarlo nuevamente.	
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 de la funcionaria. Sugiere que se considere la	Analizar la posibilidad de gravar las llamadas de las 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.	En proceso.

			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.			
--	--	--	---	--	--	--

3. Capítulo III. Consideraciones finales

1. Se estará dando seguimiento a la presupuestación del dinero necesario para la puesta en funcionamiento del sistema de control de filas en el siguiente período. Esta acción es sumamente importante de cara a la posible apertura de más servicios sin cita previa, pues de lo contrario el manejo del público en las instalaciones sería muy difícil y podría ocasionar un efecto inverso, propiciando desorden, lentitud, confusión y fallos en la prestación del servicio.
2. Se dará seguimiento a las acciones de mejora para la apertura de más servicios sin cita previa, una vez que el Departamento Archivo Nacional cuente con el personal necesario y se haya cumplido su curva de aprendizaje, valorando cuidadosamente la toma de esta decisión, con base en la ponderación de ventajas y desventajas que pueda conllevar la medida.
3. 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.