

INFORME DGAN-DG-CS-011-2025

Informe de Recomendaciones Giradas, I Semestre 2025

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Unidad Contraloría de Servicios

2025

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

UNIDAD CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE RECOMENDACIONES GIRADAS, I SEMESTRE 2025

ELABORADO POR

DIRIGIDO A

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 20/08/2025 03:34:44 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora, Contralora de Servicios

Ivannia Valverde Guevara, Directora General

Agosto, 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 I semestre 2025 10
- 3. Capítulo III. Consideraciones finales 14**

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 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 I 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	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.	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 se le mejoró la exposición	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 Jurídicos.	En proceso.

Fecha	Unidad administrativa	Notificación	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora reportadas en el informe del período anterior	Acciones de mejora implementadas al I semestre de 2025	Estado
			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 para analizar el tema.		de motivos con contribuciones de la Dirección Nacional de Notariado y la Unidad de Inteligencia 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	Analizar la posibilidad de gravar las llamadas de las personas usuarias externas e implementar un módulo de atención de	Fue necesario reprogramar una reunión sobre el tema en varias ocasiones por	Se realizó una reunión con presencia de la Contraloría de Servicios, la Jefe del Departamento Tecnologías de Información y un Profesional de	Concluida.

Fecha	Unidad administrativa	Notificación	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora reportadas en el informe del período anterior	Acciones de mejora implementadas al I semestre de 2025	Estado
			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 posibilidad de grabar las llamadas ya que la tecnología IP con la que cuenta la institución lo permite. Además, mencionó	llamadas, aprovechando las ventajas que ofrece la tecnología IP utilizada en la institución.	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.	esa dependencia, las funcionarias de la Unidad de Proyección Institucional, el Jefe del Departamento Archivo Notarial y el Jefe del Departamento Archivo Histórico, junto con un proveedor de servicios de telecomunicaciones de la institución, donde Se descartó la idea de la grabación de llamadas y el callcenter, pero en su lugar se propuso evaluar opciones de inteligencia artificial para automatizar la atención de consultas de personas usuarias y a la vez garantizar la trazabilidad de la información brindada. En seguimiento al tema, la Jefe del	

Fecha	Unidad administrativa	Notificación	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora reportadas en el informe del período anterior	Acciones de mejora implementadas al I semestre de 2025	Estado
			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.			Departamento de Tecnologías de Información indicó que ya se adjudicó la empresa que brindará servicios de inteligencia artificial a la institución.	

2.2. Recomendaciones I semestre 2025

Fecha	Notificación	Unidad administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
18 de marzo de 2025	Carta DGAN-DG-CS-011-2025	Departamento Archivo Notarial	La usuaria indicó que inicialmente se le acreditó un índice, pero, luego recibió una notificación de	Girar un recordatorio vía correo electrónico o tratar en la reunión de personal departamental, el tema de la importancia de	Se solicitó información al Jefe del Departamento Archivo Notarial sobre la	Pendiente.

Fecha	Notificación	Unidad administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
			rechazo de ese mismo índice, lo cual le generó una serie de inconvenientes y retrasos. El Jefe del Departamento Archivo Notarial indicó que el error no había sido detectado en ventanilla, sino al aplicar uno de los múltiples filtros de control de calidad existentes, razón por la cual se le notificó en un momento posterior.	poner atención a estos detalles, con el fin de minimizar situaciones como la ocurrida, donde a la usuaria se le acreditó el índice y luego se le eliminó por no haberse detectado el error en ventanilla.	implementación de la acción, pero a la fecha está pendiente la respuesta.	
07 de abril de 2025	Carta DGAN-DG-CS-016-2025	Departamento Archivo Notarial	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 realizaran el depósito y compra de un nuevo tomo de	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 Archivo Notarial sobre el avance en la implementación de la acción, pero a la fecha está pendiente la respuesta.	Pendiente.

Fecha	Notificación	Unidad administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
			protocolo, haciendo una discriminación e 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	Carta DGAN-DG-CS-017-2025	Departamento Archivo Notarial	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 institución, pero le informaron que aún no	1. Remitir copia del correo donde se giró la instrucción de solicitar el acarreo de la correspondencia siempre a diario, pero aún más insistente, para incluirlo en el registro de	Se consultó información al Jefe del Departamento Archivo Notarial sobre la implementación de la acción, pero a la fecha está pendiente la respuesta.	Pendiente.

Fecha	Notificación	Unidad administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
			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, quien por sus múltiples ocupaciones no había podido llevarlas. Añadió que efectivamente se le pudo haber entregado el día en que se	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 a la Contraloría de Servicios, con el fin de coordinar lo correspondiente con la Unidad de Servicios Generales. 3. Instruir al personal		

Fecha	Notificación	Unidad administrativa	Resumen	Recomendación	Acciones de mejora implementadas	Estado
			apersonó. Se girarán instrucciones para que el acarreo de la correspondencia sea a diario y de forma más insistente.	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.		

3. Capítulo III. 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 al abordaje sobre la importancia de poner atención a la hora de acreditar los índices, con el fin de disminuir al máximo los errores en este proceso.

3. Se dará seguimiento a los resultados de la revisión realizada y las acciones de mejoras implementadas, para balancear los pesos en la atención de los tiquetes y las derivaciones a la caja.
3. Se dará seguimiento a las acciones relacionadas con la entrega de reproducciones y la utilización del vehículo institucional para trasladarlas al correo.