

# **EVALUACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE QUE BRINDA LA DIRECCIÓN NACIONAL DE NOTARIADO**

## **INFORME DE AUDITORÍA N°. AI-OP-02-2013**

### **I. Introducción**

#### **1. Origen del Estudio**

El presente estudio se realiza para dar cumplimiento al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna correspondiente al año 2013, cuyo objetivo es verificar la calidad del servicio al cliente que brinda la Dirección Nacional de Notariado al usuario externo.

#### **2. Objetivo del Estudio**

Evaluar y comprobar la calidad del servicio al cliente externo que brinda la Institución.

#### **ARTÍCULO 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados**

Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a)** El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- b)** Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.
- c)** El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

### **ARTÍCULO 38.- Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República**

Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

### **ARTÍCULO 39.- Causales de responsabilidad administrativa**

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

## **3. Alcance**

Para la elaboración de este estudio se realizó una encuesta a los clientes externos y se practicaron entrevistas a los funcionarios. Además, se entrevistó y se solicitó información al Lic. Cristhian Martínez Colman, Coordinador de Gestión y Fiscalización Notarial, todo ello con apego a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y a la normativa que rige la materia. Además se evaluaron diferentes procesos que se ejecutan para dar este servicio.

## **4. Marco Jurídico**

- ✓ Ley General de Control Interno
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público
- ✓ Reglamento para cobro de servicios de la Dirección Nacional de Notariado.
- ✓ Ley 7764 Código Notarial
- ✓ Lineamientos para el Ejercicio y Control del Servicio Notarial

## **II- Resultados**

### **1- AUSENCIAS DE MANUALES PARA FORTALECER LAS FUNCIONES.**

Los Manuales representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los puestos, objetivos, normas, políticas y procedimientos de la institución, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración. Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades que conforman la institución, son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Se determinó que la Coordinación de Gestión Notarial, está realizando sus funciones y procedimientos sin ninguna guía de los siguientes Manuales:

#### **1.1 Manual Institucional de Puestos de la Dirección Nacional de Notariado**

El Lic. Cristhian Martínez Colman, Coordinador de Gestión y Fiscalización Notarial señala mediante oficio CTN-DNN-0438-2013, de fecha 10 de abril del 2013, que su coordinación tiene sus funciones oficializadas y documentadas, en el Manual Institucional de Puestos de la Dirección Nacional de Notariado, el cual fue aprobado mediante acuerdo número 2010-11-007 del Consejo Superior Notarial. Sin embargo desconoce si internamente se dio a conocer al personal, porque fue aprobado un año antes de que el ingresara a la institución.

Además, indica que cuando ingresó a laborar no se le hizo entrega del mismo y no se le informó de su existencia.

En la entrevista que se le realizó al personal, éstos manifiestan que sí conocen sobre las responsabilidades, funciones, deberes y competencias que les compete a ellos; pero las mismas no les fue comunicado oficialmente.

Lo anterior, incumple con lo establecido en la Ley General de Control Interno (Ley 8292) y las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, en lo siguiente:

#### **Normas de Control Interno para el Sector Público**

#### **CAPÍTULO II: NORMAS SOBRE AMBIENTE DE CONTROL**

#### **Norma 2.4- *Idoneidad del personal***

*“El personal debe reunir las competencias y valores requeridos, de conformidad con los manuales de puestos institucionales, para el desempeño de los puestos y la operación de las actividades de control respectivas. Con ese propósito, las políticas y actividades de planificación, reclutamiento, selección, motivación, promoción, evaluación del desempeño, capacitación y otras relacionadas con la gestión de recursos humanos, deben dirigirse técnica y profesionalmente con miras a la contratación, la retención y la actualización de personal idóneo en la cantidad que se estime suficiente para el logro de los objetivos institucionales”.* (El destacado no es del original).

### **CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL**

#### **4.2 *Requisitos de las actividades de control***

**Divulgación.** *“Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos”.* (El destacado no es del original).

Es importante indicar que si las responsabilidades se encuentran claramente definidas, no existe el riesgo de que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario y a la vez se puede mantener un mejor control para poder evaluar las respectivas funciones y responsabilidades que deben realizar los funcionarios.

#### **1.2 Manuales de Procedimientos Atención al Público, Call Center, Registro Notarial.**

Para ahondar sobre este tema se realizaron varias entrevistas a distintos funcionarios involucrados con este proceso, donde se obtuvo el siguiente resultado:

- En la entrevista realizada a los funcionarios de la Coordinación de Gestión y Fiscalización Notarial destacados en el área de atención al cliente, para verificar si conocen los procedimientos o políticas para brindar un servicio de calidad a los usuarios, el 75% de los encuestados indican que no conocen las políticas o procedimientos para brindar un servicio de calidad y el 25% restante señala que ellos lo conocen verbalmente.

Cabe señalar que el 90% del personal de esta área son funcionarios interinos y por lo que eventualmente podrían buscar oportunidades de mayor estabilidad en otras instituciones, llevándose con ellos el conocimiento adquirido; situación que podría eventualmente poner en riesgo a la institución, por cuanto, al contar periódicamente con personal nuevo y sin la experiencia necesaria, se estaría perdiendo el capital de conocimiento que se ha obtenido con estos funcionarios.

Por otra parte, el Lic. Martínez Colman señala que los manuales de procedimientos están en etapa de desarrollo y existe una comisión para su elaboración.

Según verificó esta Auditoría Interna, esta comisión elaboró y aprobó un cronograma para programar los tiempos de desarrollo de dichos manuales, los cuales debieron estar concluidos en el mes de enero del 2012 y aprobados y comunicados en el mes de agosto del 2013.

Es importante indicar, que existe dentro del Plan Operativo Institucional y el Presupuesto del año 2013 una partida específica de horas extras para realizar los manuales de procedimientos institucionales, sin embargo, a la fecha de este informe, de parte de la Coordinación de Gestión y Fiscalización Notarial, no se ha realizado ninguna actividad al respecto.

De acuerdo con lo anterior, se incumple con las Normas de Control Interno para el Sector Público, lo que se transcribe a continuación:

#### CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL

##### **4.2- Requisitos de las actividades de control.**

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

*e. Documentación.*

*“Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”. (El destacado no es del original)*

La falta de un Manual de Procedimientos o políticas y su divulgación entre el personal, puede causar que no haya un buen desempeño de las funciones que ejecutan, no queda plasmado en manera alguna la aceptación de sus obligaciones, lo que podría afectar la imagen institucional y que se brinde un servicio deficitario al usuario.

### **1.3 Manual de Servicio al Cliente**

El Lic. Cristhian Martínez Colman, Coordinador de Gestión y Fiscalización Notarial, en el oficio CTN-DNN-0438-2013, manifestó que no existe un manual de servicio al cliente en la institución.

De igual manera, de la entrevista realizada a los funcionarios encargados de brindar el servicio al cliente, el 88% manifestó que no existe un manual para realizar esta labor.

En virtud de lo anterior, es criterio de esta Auditoría Interna y en busca de brindar un servicio de calidad por los funcionarios al ciudadano, se podría aplicar lo que establece el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, en el Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN, publicado en la Gaceta No. 127, del 2 de julio del 2008, en la Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en lo siguiente:

## **CAPITULO IV**

### **Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios**

*Artículo 16. —Manuales de servicio al cliente. “Las Contralorías de Servicios pondrán a disposición de la institución respectiva un manual de servicio al cliente, que establezca las condiciones que deben cumplir sus funcionarios al atender a un usuario. Esas condiciones deben ser de actitud (valorar al usuario como persona) y aptitud (conocer el servicio que se ofrece)”. (El destacado no es del original).*

Al no contar con un Manual de Servicio al Cliente, puede ocasionar que los funcionarios no tengan claro las necesidades, expectativas e inquietudes de los usuarios, la ausencia de estos manuales puede ocasionar que las funciones no se ejecuten de forma estandarizada por los funcionarios del área y que no se les brinde un servicio eficiente y eficaz.

Es oportuno indicar que la Coordinación de Gestión Notarial debe fortalecer esta área con manuales y políticas para que establezca las condiciones que deben cumplir sus funcionarios para dar servicio al usuario.

#### **2- DEFICIENCIAS EN EL ÁREA DEL SERVICIO AL CLIENTE.**

Esta Auditoría Interna determinó que existen las siguientes deficiencias que pueden afectar el área que brinda el servicio a los usuarios:

- a) Se observó la falta de existencia de una estrategia para resolver quejas y denuncias formuladas por los usuarios.
- b) Se comprobó la ausencia de un sistema para atender y resolver las quejas y denuncias por parte de los usuarios y no existe un registro actualizado de las quejas y denuncias.
- c) No se tienen establecidos los plazos para resolver las quejas o denuncias, para poder priorizarlas y comprobar su oportuna atención.

- d) Se observó que hay un buzón de sugerencias del cual no se está llevando un control adecuado de la custodia y trámite de su contenido, ya que es la misma área de atención al usuario que se encarga de darle trámite al contenido del mismo.
- e) Ausencia de una coordinación efectiva para la capacitación de los funcionarios encargados de brindar el servicio al cliente.

Incumplimiento con los conceptos de la Ley de Control Interna.

*Artículo 8º—“Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:*

*c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones”.* (El destacado no es del original).

La estrategia para resolver las quejas y denuncias es un método de ayuda y apoyo a la institución para mantener una línea de comunicación continua y mejoras con los usuarios.

Es criterio de esta auditoría que el titular de la entidad debe tener cuidado en definir las tareas de las unidades y sus servidores, de manera que exista independencia y separación de funciones incompatibles. Al no estar independiente esta función al área evaluada puede causar deficiencias de control a la institución al no dar el seguimiento necesario a las denuncias.

- f) Además, el Lic. Cristhian Martínez Colman, en el oficio CTN-DNN-0438-2013, de fecha 10 de abril del 2013, indica **“que no existen en la institución un área encargada de la atención de quejas y denuncias ni una Contraloría de Servicios, porque el Consejo Superior de Notariado no ha aprobado la creación de la misma y sus plazas, pese a la insistencia de parte de la administración en que se apruebe tal requerimiento que es de carácter urgente y requerido por la ley en forma obligatoria. En relación a ello, no se ha definido una estrategia para la atención de quejas o denuncias. Tampoco se ha girado instrucciones por parte de la Dirección Ejecutiva sobre cómo abordar estos casos.”** (El destacado no es del original).

A raíz de las deficiencia anterior, esta Auditoría Interna le hizo la consulta vía teléfono a la Licda. Andrea Marín Montero, del Departamento de la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, para solicitarle asesoramiento sobre si es necesario la creación de una Contraloría de Servicios para la Dirección Nacional de Notariado y me manifestó que según los resultados de las inconformidades de los ciudadanos, queda a criterio **del Jerarca** si crea o no esta dependencia.

Es criterio de esta Auditoría Interna que la Coordinación de Gestión Notarial, realice en forma periódica sesiones de trabajo, que contribuyan a una retroalimentación continua sobre los servicios que desarrollan en la institución, y con ello contar con un panorama más claro sobre las necesidades del usuario y de las operaciones de los servicios; y aprovechar al máximo los recursos institucionales.

## 2.1 ENCUESTAS REALIZADAS AL USUARIO

De las encuestas aplicadas al usuario externo, ellos señalan que están satisfechos con el servicio que brinda la Dirección Nacional de Notariado, que reciben un trato amable por parte del funcionario que les brindó el servicio y que la calidad del servicio es muy buena.

## 3- ACTIVIDAD DE CONTROL INTERNO

### 3.1 Reglamento para cobro de servicios.

Esta Auditoría Interna verificó que existe un Reglamento para Cobro de Servicios de la Dirección Nacional de Notarial, que fue publicado en la Gaceta N°199, del 13 octubre del 2010, donde se describe los cobros de servicios, las necesidades de requisitos para solicitar y las responsabilidades del personal encargado de tramitar las solicitudes de los servicios.

Los funcionarios encargados de brindar el servicio al cliente, manifiestan que no conocen este reglamento, lo cual incumple con la Ley General de Control Interno, en lo siguiente:

*Artículo 15.—**Actividades de control.***

*b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:*

*i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*

*iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente. (El destacado no es del original).*

Es importante dar a conocer este reglamento a los funcionarios de la institución para que conozcan sus responsabilidades y deberes así se realice una buena gestión en su campo y que no cometan errores u omisiones en el cobro de los servicios en perjuicio económico de la Institución.

### 3.2 BOLETAS DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Las boletas de solicitud de servicios es el formulario que se utiliza para hacer una petición formal de un trámite, esta se genera en el Sistema Informático de la DNN, de lo cual se imprimen tres boletas, una para el usuario, otra para contabilidad con su respectivo depósito y la otra se desecha cuando se entrega el servicio después de aplicado en el sistema. No se deja un comprobante de estas boletas por un tiempo definido para poder llevar un control por cualquier eventualidad que se diera con el usuario o en la unidad.

Además se verificó que estas boletas cuando se anulan no se lleva un consecutivo físico ni automatizado (cuando se anula en el Sistema, automáticamente se desaparece del registro de control del Sistema). Lo que da oportunidad de anular cualquier servicio y sin poder controlar cual fue el motivo de la anulación. Incumplimiento con las **Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)**

#### **4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información**

##### *4.4.2 Formularios uniformes*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios. (El destacado no es del original).*

Esta situación tiene el riesgo de que pueden realizarse trámites de servicios con el mismo depósito o inclusive sin que exista un depósito realmente efectuado, ya que el servicio puede brindarse y luego anularse en el sistema y desaparecerse del control del sistema sin que quede un registro del motivo de la anulación y del responsable de dicha anulación.

Esta situación puede ocasionar que la información que se brinda y emite no es confiable, escenario que puede ocasionar que los documentos que se emiten sean cuestionados por cualquier ciudadano.

### 3.3 DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS.

La distribución de documentos a las diferentes áreas se realiza a través del Sistema de la DNN. Se pudo corroborar que en la página principal para realizar este proceso hay documentos acumulados para distribuir de los periodos 2009 y 2010. Según informa la funcionaria Natalia Arias Araya encargada de este trámite, estos documentos fueron tramitados por la administración antigua y que no son para trámites actuales.

Lo anterior no cumple con las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información de TI, que a continuación se detalla:

#### Capítulo IV Prestación de servicios y mantenimiento.

**4.1 Administración de los datos.** “La organización debe asegurarse de que los datos que son procesados mediante TI corresponden a transacciones válidas y debidamente autorizadas, que son procesados en forma completa, exacta y oportuna, y transmitidos, almacenados y desechados en forma íntegra y segura.” (El destacado no es del original).

Al mantener información en el sistema de años anteriores que no tiene relación con la información actual, puede generar atrasos en la organización de los documentos y gran posibilidad de caer en error al distribuir un nuevo documento.

### 3.4 PAPEL DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE NOTARIADO.

3.4.1 El papel de seguridad notarial, es un medio de seguridad que el notario público utiliza para asentar las actuaciones notariales, de uso personalísimo y de aplicación obligatoria, a la vez este papel es de uso por parte de la Dirección Nacional de Notariado para emitir diferentes servicios como certificaciones, autenticaciones, habilitaciones de notarios, etc. En la revisión efectuada de estos documentos se observó que no se están llevando mecanismos de control necesarios para verificar a qué notario se le entregó una cantidad específica de papel de seguridad o qué rangos del consecutivo le fueron asignados a cada uno. Se detallan a continuación algunos casos verificados en la revisión:

- a) Se identificó en una solicitud de certificación de papel de seguridad realizada por el Organismo de Investigación Judicial, con el número 61051167, de la cual fue consultada en el sistema y no apareció. Para identificar a qué notario pertenecía ese número, fue necesario solicitarlo a la empresa encargada de la venta de papel.
- b) Se revisó los periodos del mes de enero, febrero, marzo y abril del 2013 para verificar el registró de estos papeles de seguridad en el sistema de lo cual hacían falta por registrar en febrero 3.876 folios y en marzo 4.376 folios de papel de seguridad notarial.

Incumplimiento con las Normas de control interno para el Sector Publico. **(N-2-2009-CO-DFOE.**

*4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información*

**4.4.2 Formularios uniformes**

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios. (El destacado no es del original).*

Esta Auditoría considera que se están generando riesgo institucional, debilitando el control y a la vez generando atrasos a la institución para emitir las certificaciones. Por ello es necesario llevar un inventario consecutivo de ventas de papel de seguridad como un control alternativo en caso de que el sistema falle y no logre identificar en primera instancia el número consecutivo de papel de seguridad solicitado por algún notario en particular. De esta manera no es necesario consultar a la empresa proveedora del papel seguridad.

3.4.2 El encargado de custodiar los papeles de seguridad notarial que se utilizan para realizar los diferentes servicios institucionales, no se lleva un control consecutivo de éstos.

3.4.3 Se encontró 125 hojas de papeles de seguridad anuladas o desechadas, ya que por error se confeccionan otros documentos en este papel. Esto se produce porque solo hay una impresora para realizar los diferentes trámites ya sea internos o los ofrecidos a los usuarios. Cabe indicar que este papel de seguridad tiene un costo de actual de ₡46 por hoja, para una pérdida total de ₡5.750.00, generando un gasto no justificado para la institución.

Esto no cumple con lo que dictan el Código Notarial, en lo siguiente:

**Código Notarial**

*Art. 22 inciso vii) “(...) Las atribuciones del Consejo Superior Notarial son las siguientes: vii) Determinar los medios idóneos de seguridad que deben contener los documentos notariales para su validez”. (El destacado no es del original).*

La falta de controles está ocasionando un mal uso del papel de seguridad y manejarlo a conveniencia de los custodios en perjuicio de la institución.

### **3.5 APERTURA Y CONTROL DE PROTOCOLO**

La Dirección Nacional de Notarial es la encargada de emitir la apertura de los protocolos. En la primera página de cada tomo, en la cual se consignará una razón donde consten el número del tomo, los folios que contiene, su estado, la fecha y el nombre del notario público o, en su caso, el del funcionario consular.

3.5.1 Para poder imprimir las plantillas de los protocolos en el sistema, estas se tienen que pasar a un formato Word para poderlas imprimir, porque de lo contrario el sistema la origina con una impresión ilegible, lo que genera doble función y a la vez inducir a un error al trasladar esta información a Word.

3.5.2 No se lleva un control manual, ni en el Sistema de la DNN, donde quede registrado el nombre del funcionario que realiza y entrega la apertura de los protocolos, situación que en caso de que surja alguna eventualidad no se pueda responsabilizar al que lo elaboró, sino que queda como responsable del acto aquel que firmó dicha apertura.

3.5.3 El sistema presenta debilidades en la opción de seleccionar el nombre de la persona encargada de firmar la apertura de los protocolos, dejando sin opciones para agregar a otras personas.

3.5.4 Se observó que para realizar la apertura de protocolo, hay un funcionario que efectúa este proceso y otra persona encargada de firmar, lo que muchas veces origina atrasos al usuario, ya sea porque el encargado de firmar está en reunión o fuera de la oficina.

Es criterio de esta Auditoría Interna, que la administración debe valorar las funciones actuales y en caso que corresponda readecuar las mismas en aras de un mejor funcionamiento de las operaciones. Ya que el funcionario encargado de autorizar el uso de los protocolos, podría delegar al responsable de realizar la apertura de los mismos, según como lo establece el Código Notarial en el siguiente artículo:

**LOS PROTOCOLOS**  
**CAPÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 44.- Tipo de protocolo**

“...El funcionario competente para autorizar el uso de los protocolos queda facultado para establecer otras disposiciones que estime necesarias para identificar los protocolos de cada notario y garantizar la autenticidad de las hojas.” (El destacado no es del original).

Bajo este escenario, si por alguna eventualidad las personas encargadas de autorizar el uso de los protocolos no están en el momento de firmar, el servicio que se brinda no es eficiente ni eficaz, lo que podría ocasionar atrasos al usuario en sus trámites.

### 3.6 SOLICITUD DE CERTIFICACIONES PARA USUARIOS.

La institución es responsable de realizar certificaciones a los usuarios (notarios), a los Juzgados y a otras instituciones (Procuraduría). Para certificar el estado del notario, ya sea activos, inactivos, inscritos, condición de las cuotas de fondo de garantía, historial vendido del papel de seguridad, historial de suspensiones, datos personales del notario, sea dirección de oficina y teléfono, el protocolo en uso del notario y otros. Esta Auditoría observa que se realizan dos tipos de certificaciones:

3.6.1 Se observó el procedimiento utilizado para realizar las certificaciones y sus tiempos de entrega y se verificó que son tiempos de 5 a 8 días para dar este trámite. Se considera que deben analizar los diferentes tipos de certificaciones que se realizan para medir su complejidad y examinar la posibilidad de simplificar los tiempos acordados y publicados en la Gaceta N° 163 del 25 de agosto del 2011, que indica que el plazo mínimo de entrega es de cinco días hábiles posteriores al recibido de la solicitud de las certificaciones. A la vez considera que se pueden dividir en dos tipos de certificaciones, en simple o compleja, por ejemplo:

Certificaciones simples (direcciones, número de papel de seguridad, estado del Notario si esta al día y sin ningún problema, número de protocolo en uso, que están en el Sistema de la DNN, etc.)

Certificaciones complejas (trámites judicial de ceses forzosos, historial de suspensiones, reporte de robo de algún documento del Notario, etc.) en el tiempo correspondiente.

Además para realizar las certificaciones, hay una persona encargada de ejecutarlo y otra persona de firmarlas, esta situación puede estar originando los atrasos en las certificaciones llamadas simples, que se pueden tramitar de forma inmediata.

#### **Es importante acatar lo siguiente.**

El Considerando publicado en la Gaceta N° 233, del lunes 3 de diciembre del 2012 indica lo siguiente: **en el punto IV-**

*Que la intervención del Director Ejecutivo en determinadas gestiones administrativas deviene en una inversión de tiempo y recursos desproporcionada además que entraba y hace lenta la prestación del servicio, por lo que hace recomendable delegar algunas de ellas con el fin de reducir tiempo y costo que implica para la Administración.*

De lo anteriormente descrito y a criterio de esta Auditoría Interna, se deben analizar los diferentes tipos de certificaciones que se realizan para medir su complejidades y analizar la posibilidad de simplificar los tiempos acordados, esto en beneficio tanto del usuario como de la Institución, ya que favorece en la imagen y minimiza el tiempo de espera de los ciudadanos en el trámite correspondiente.

### **A la vez, se pudo determinar lo siguiente:**

3.6.2 Se está utilizando la plantilla de las certificaciones del Sistema de la DNN solo para llevar el consecutivo en el sistema y está trasladándola al programa Word para realizarle sus respectivas modificaciones, lo que induce a error al funcionario responsable de realizar este procedimiento.

3.6.3 Se observó que el consecutivo de las certificaciones del Sistema de la DNN no es confiable, ya que genera un número específico y a los 15 minutos después, brinca a 6 números más, perdiendo el orden del consecutivo de las certificaciones del sistema. Los encargados de realizar este proceso desconocen la situación de porque se da.

3.6.4 No se está llevando un control consecutivo de las certificaciones realizadas por la institución a los usuarios y un detalle adjunto de lo certificado.

3.6.5 En la página web de la institución no está el formulario de la solicitud de certificaciones del notario público.

### **3.7 SOLICITUD DE AUTENTICACIÓN DE FIRMAS DE NOTARIOS.**

3.7.1 Se revisó el proceso de las autenticaciones de firmas a los notarios, el cual es bastante eficiente, pero se encontró que no llevan un número de consecutivo para controlar las autenticaciones realizadas y su cronología para efectos de consulta.

A la vez se da el mismo seguimiento como el de la apertura de protocolos y las certificaciones que la persona responsable de ejecutar este proceso debe buscar a una persona encargada de firmar.

Este escenario evidencia varias debilidades en el Control Interno, como podemos ver a continuación:

*Artículo 15.—**Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

- i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.*
- ii.*
- iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.*

iv.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación. ” (El destacado no es del original).

### 3.8 ANALISIS DE LA PERSONA ENCARGADA DE FIRMAR Y APROBAR LAS APERTURAS DE PROTOCOLOS, CERTIFICACIONES Y AUTENTICACIONES DE FIRMA DE NOTARIOS.

Se verificó que a pesar de haberse delegado estos procesos al área de Coordinación Notarial, aún están pendientes de distribuir las funciones en la totalidad a los puestos correspondientes de ejecutar estas tarea.

Se realizó el siguiente cuadro de análisis de los servicios tramitados por la institución en los períodos 2012 y 2013 para determinar las firmas realizadas en estos períodos.

#### Trámites

Ingresos	Cantidad servicios año 2012	Cantidad servicios año 2013
Auténticas de Firmas	15.428	3.470
Certificaciones	776	161
Razón de apertura de Protocolo	4.428	911
Reposición de Folios	109	18
Inscripción como notario	283	91
Trámites de habilitación	280	90
Rehabilitación	90	19
	<b>21.395</b>	<b>4.760</b>

Del cuadro anterior, se desprende que se realizaron 15.428 firmas para autenticar firmas de notarios, 4.428 firmas para el trámite de Razón de aperturas de protocolo y 4.428 para certificaciones de Notarios, dando un total de 20.632 firmas para estos tres trámites en el año 2012 y estas ejecutadas por el Director Ejecutivo.

Sobre estos trámites hay una resolución RE-DNN-019-2012, de la Dirección Nacional de Notariado, publicada en la Gaceta N° 233, del lunes 3 de diciembre del 2012, delegando las funciones en la Coordinación de Trámite Notarial, Indica.

EI DIRECTOR EJECUTIVO DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE NOTARIADO  
**RESUELVE:**

1º—Delegar en la Coordinación de Trámite Notarial las siguientes funciones:

- 1) Autorización de la entrega de tomos de protocolos y la consignación de la respectiva razón de apertura.
- 2) (...)
- 3) Autenticación de la firma de los notarios.
- 4) Emisión de certificaciones de la información que consta en el Registro Nacional de Notarios.

#### **Considerando**

I.—(...)

II.—Que el artículo 89 de la Ley General de la Administración Pública, ha previsto la figura de la delegación, según la cual los servidores públicos podrán delegar sus funciones propias en su inmediato inferior, cuando ambos tengan funciones de igual naturaleza.

III.—Que la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, número 8131, establece que la aplicación de los recursos públicos debe realizarse según los principios de economía, eficiencia y eficacia.

IV.—Que la intervención del Director Ejecutivo en determinadas gestiones administrativas deviene en una inversión de tiempo y recursos desproporcionada además que entorpece y hace lenta la prestación del servicio, por lo que se hace recomendable delegar algunas de ellas con el fin de reducir el tiempo y el costo que implican para la Administración.

Se aprecia en esta resolución RE-DNN-019-2012, un asunto que se debe evaluar porque se contrapone en lo que establece la ley, donde el Director Ejecutivo, delega en la Coordinación de Trámite Notarial las funciones y autoriza a esta jefatura de dicha Coordinación a distribuir las funciones aquí delegadas según la naturaleza de los puestos con que cuenta esta área. Debido de que una delegación de funciones no se debe delegar para que la deleguen. Se incumpliría con la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227

### **SECCION TERCERA**

#### **De la Delegación**

##### **Artículo 89.-**

1. Todo servidor podrá delegar sus funciones propias en su inmediato inferior, cuando ambos tengan funciones de igual naturaleza.
2. La delegación no jerárquica o en diverso grado requerirá de otra norma expresa que la autorice, pero a la misma se aplicarán las reglas compatibles de esta Sección.
- 3. No será posible la delegación cuando la competencia haya sido otorgada al delegante en razón de su específica idoneidad para el cargo.**

4. La delegación deberá ser publicada en el Diario Oficial cuando sea para un tipo de acto y no para un acto determinado.

**Artículo 90.-** La delegación tendrá siempre los siguientes límites:

b) **No podrán delegarse potestades delegadas**

c) No podrá hacerse una delegación total ni tampoco de las competencias esenciales del órgano, que le dan nombre o que justifican su existencia;

**Artículo 91.-**El delegante tendrá siempre la obligación **de vigilar la gestión del delegado** y podrá ser responsable con éste por culpa en la vigilancia. Sólo habrá lugar a culpa en la elección cuando ésta haya sido discrecional.

Debe delegarse con base en políticas y reglas. Delegar sin dejar ninguna capacidad de decisión al jefe delegado, no es realmente delegar la tarea; delegar sin bases y criterio dentro de los cuales deba ejercer una autoridad.

Siendo la administración un “hacer a través de otros”, necesariamente requiere de la delegación: ningún jefe lo hace todo por sí solo, sino que delega en otros su autoridad y su responsabilidad.

Tanto la autoridad como la responsabilidad se delegan, sin dejar por ello de compartirse, mientras la autoridad delega no debe reasumirse, sino excepcionalmente, (sobre todo en ausencia temporal o definitiva del delegado, en cuyo caso vuelve al delegante por vía de devolución) la responsabilidad sigue siendo solidaria entre delegante y delegado: de ahí que el delegante deba gozar de la facultad inclusive de remover al delegado, si éste es incapaz de asumir su responsabilidad adecuadamente.

Uno de los beneficios de delegar, es aumentar por consiguiente la eficiencia administrativa en proporción precisa, ya que el jefe, descargado de detalles, puede dedicarse a lo que propiamente le corresponde: hacer planes organizacionales, estudiar alternativas en mejoras de los procesos, tomar decisiones, analizar controles, supervisión continua a los funcionarios, etc.

Cuando se delega las funciones puede causar diferente efecto institucional que debe medir el delegante y se puede perder control, unidad de mando, falta de uniformidad.

### **3.9 SISTEMA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN**

Se observó que el Sistema de la DNN presenta deficiencias de conocimiento y uso institucional y no reúne las necesidades que el Área de Coordinación de Trámites

Notarial requiere para llevar a cabo de forma integral el control y registro operativo de algunos servicios dados por el sistema (plantillas, consecutivos y reportes), induciendo a los equipos de esta área a utilizar el Word para realizar las plantillas y controles de los documentos realizados, que se lleven paralelos al Sistema de la DNN. Esta situación, representa un riesgo de seguridad para salvaguardar los datos registrados y la obtención de resultados confiables, exactos y oportunos.

**Artículo 16.—Sistemas de información.** *Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.*

*En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:*

- a)** *Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requerido para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.*
- b)** *Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos públicos.*
- c)** *Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.*

Se verificó que las plantillas para elaborar los diferentes servicios de la institución, no hay una integridad, fidelidad, exactitud y oportunidad de los mismos. No obstante, el Sistema no satisfacen los requerimientos de esta área, para llevar a cabo el control y sus plantillas, situación que no es desconocida por la Administración y repercute no sólo durante el proceso de control y realización de plantillas sino también en la confiabilidad, oportunidad y exactitud de los documentos que quedan registrados y elaborados por los funcionarios, debido en parte a que obliga a los responsables del control y elaboración de plantillas a utilizar hoja Word y a las certificaciones a verificar con los expedientes del archivo institucional, cuya seguridad y salvaguardia de los datos registrados en el equipo compete al funcionario responsable del control y sus registro asignados.

Es importante dejar claro los posibles riesgos que está asumiendo la institución en caso que no se corrija lo evidenciado.

En síntesis, a la Administración Activa le corresponde tomar los compromisos de la organización y llevar a cabo el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, básicamente) y asumir las consecuencias por sus acciones u omisiones derivadas de administrar.

### **III CONCLUSIONES**

Esta Auditoría concluye según los resultados dados por las encuestas aplicadas a los usuarios, que ellos manifiestan gran satisfacción por los servicios que brinda la institución, que se debe mejorar en las consultas por teléfono y en los tiempos de realizar las certificaciones.

Además se evidenció la existencia de altas debilidades del control interno de distinta índole, que inciden negativamente en el proceso del Servicio al Cliente, a cargo de la Coordinación de Trámite Notarial, y constituyen riesgos que pueden menoscabar la calidad de la información de los notarios y consecuentemente los procesos de control y toma de decisiones por los usuarios de esa información. Dichas debilidades tienen relación con los siguientes hechos: falta de existencia de manuales de procedimientos para orientar las tareas administrativas que ejecutan las áreas citadas, está pendiente de elaborarse e implementarse el Manual de Servicio al Cliente y en cuanto al Manual de funciones está pendiente de comunicar oficialmente a los funcionarios, no obstante existen mecanismos pero no han sido formalizados y comunicados.

Es importante indicar que la metodología utilizada para realizar los trámites de los servicios a los usuarios como las certificaciones, autenticaciones y protocolos es en muchas ocasiones lenta, en vista del tiempo que se usa para consultar la información con el sistema y confrontar con los expedientes del notario en el archivo institucional y luego buscar las personas encargadas de firmas para autorizar estos trámites, interrumpiendo sus labores como reuniones, actividades propias de sus cargos. Estas responsabilidades se deberían estudiar y delegar, conforme a la regulación existente, a las personas encargadas de tramitar estos servicios, ayudando a simplificar los tiempos de entrega de una manera oportuna eficiente y eficaz al usuario.

De lo evidenciado se determina que la administración está asumiendo un alto riesgo al tener ausencia de actividades de control, que corresponden a operaciones sensibles de la institución, respecto del deber del jerarca y titulares subordinados de documentar, mantener actualizados y divulgar internamente las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las

metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones. Así como los procedimientos relacionados con la autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.

El sistema informático utilizado no garantiza la integración de la información requerida para una gestión de trámites eficiente. Las unidades involucradas en el proceso del servicio al cliente tienen un limitado acceso a la información relevante para la toma de decisiones y el control de sus actividades. Asimismo, en razón del poco apoyo ofrecido por el sistema, la administración debe recurrir al desarrollo de acciones adicionales ejecutadas manualmente, en hojas Word o Excel.

Situaciones como las comentadas pueden afectar con el cumplimiento adecuado de los objetivos institucionales, de ahí el reto de la Administración de establecer una estructura organizativa idónea, ajustada a la normativa legal y procedimental existente.

#### **IV RECOMENDACIONES**

##### **Al Director Ejecutivo.**

Con el propósito de impulsar avances efectivos en el desempeño de la organización que a su vez, se traduzcan en el logro de una gestión más eficaz, eficiente, orientada a la satisfacción oportuna de las necesidades de sus ciudadanos y apegada al ordenamiento jurídico, se emite las siguientes recomendaciones.

Girar instrucciones a los responsables de ejecutar las siguientes recomendaciones:

1. Analizar a quien delegar las funciones para evaluar y controlar el Servicio al Cliente a un responsable independiente del área sustantiva con capacidad y conocimiento en estadísticas y evaluaciones para que se ejecuten las siguientes disposiciones:  
Ver punto 2.
  - a) Diseñar una estrategia para resolver quejas y denuncias formuladas por el usuario. Ver punto 2, a.
  - b) Realizar un sistema de registro de control de las denuncias para mantener actualizadas en orden cronológico. Ver punto 2,b.
  - c) Establecer plazos para resolver las quejas y denuncias, para priorizar las mejoras según las consecuencias que tenga que asumir los responsables. Ver punto 2, c.

- d) Llevar un control de custodia de las denuncias ingresadas al buzón de sugerencias y dar seguimiento a estas denuncias semanalmente para su respectiva ejecución. Asimismo se recomienda implementar una dirección de correo electrónico para que las personas puedan dirigir sus consultas y sugerencias sobre el servicio al cliente. Ver punto 2, d.
- e) Indicar al encargado de este proceso que debe tener en custodia el buzón de sugerencia en un área visible y rotulada. Ver punto 2, d.
- f) Realizar evaluaciones periódicas de servicio al cliente a los usuarios y entregar un informe de los resultados del mismo a la Dirección Ejecutiva con las mejoras propuestas y logros alcanzados. Ver punto 2.

2. Analizar resolución, DNN-019-2012 publicada en la Gaceta N° 233, del lunes 3 de diciembre del 2012 y verificar si cumple con lo requerido por la Ley General de la Administración Pública, Ley No. 6227 en los artículo 89 y 90. Según resultado del análisis y si se debe ejecutar esta resolución es recomendable que sea el Director Ejecutivo que delegue concretamente la función con el puesto correspondiente, y el Coordinador sea el apoyo y supervisor de estas funciones delegadas. Ver punto 3.8.

Ordenar al área de Coordinador Administrativo.

3. Girar instrucciones al área de Recursos Humanos para comunicar internamente el Manual Institucional de Puestos al personal de la Dirección Nacional de Notariado y oficializar las funciones de cada persona con cada responsable de ejecutarlas. Ver punto 1.1 de este informe.

Ordenar al área de Coordinador de Gestión Notarial

- 4. Ordenar a esta unidad el cumplimiento de las fechas del cronograma establecido y elaborado por la comisión de procedimientos para la elaboración del Manual de Procedimientos en esta área del Servicio al cliente. Ver punto 1.2.
- 5. Ordenar a esta unidad la elaboración del Manual de Servicio al Cliente, con el fin de que los funcionarios y los usuarios conozcan sus deberes acerca de los requerimientos y servicios que brinda la Institución. Ver punto 1.3.
- 6. Girar instrucciones al encargado de capacitaciones de esta unidad o área asignada para que organicen capacitaciones interna o externamente a los funcionarios encargados del servicio al cliente y así desarrollar su función en una alta calidad. Ver punto 2-e.

7. Indicar a esta unidad que realice la comunicación oficial del reglamento para cobro de servicios de la institución, que fue publicado en la Gaceta N°199, del 13 octubre del 2010, a todos los funcionarios a su cargo y principalmente a los responsables de ejecutar estas funciones. Ver punto 3.1.
8. Solicitar a esta unidad a llevar un control del consecutivo de boletas de solicitud de los servicios diarios, tanto activas como anuladas, en un tiempo determinado por la Coordinación. Ver punto 3.2.
9. Indicar a llevar control del consecutivo del papel vendido a los notarios según datos enviados por la empresa Artes Gráficas de Centroamérica S.A, tanto en una tabla de Excel como el que se registra en el Sistema Informático. Ver punto 3.4.1.
10. Solicitar a esta unidad a revisar el contrato de la empresa Artes Gráficas S.A., para ver si se les puede solicitar según contrato, para que envíen diariamente la venta de este servicio y mantenerlo en el sistema de la DNN al día, o modificar el contrato para realizar este registro diario. Ver punto 3.4.1.
11. Llevar un control del consecutivo del papel de seguridad Notarial que se está utilizando en la Institución. Ver punto 3.4.2.
12. Realizar un control de entrega del papel de seguridad Notarial para uso de cada funcionario. Ver punto 3.4.2.
13. Realizar las gestiones que corresponda para contar con una impresora exclusiva para las áreas encargadas de dar los servicios con el papel de seguridad Notarial. Ver punto 3.4.3.
14. Realizar un control consecutivo de las aperturas de los protocolos donde se pueda identificar las personas responsables de ejecutar este proceso. Ver punto 3.5.2.
15. Realizar un análisis de tiempos de ejecución, con el fin de simplificar la entrega de las certificaciones simples, ejecutando de manera más eficiente y eficaz la operación. Ver punto 3.6.1.
16. Realizar un control del consecutivo de las certificaciones emitidas y su detalle de respaldo. Ver punto 3.6.4.
17. Realizar el consecutivo cronológico y mantener un control de las autenticaciones que se emiten en el Sistema de la DNN. Punto 3.7.1.

18. Girar Instrucciones al coordinador de esta área para que realice una metodología y políticas para utilizar en las aperturas de protocolos, certificaciones y autenticaciones de firmas del notario público y así cumplir con dicha RE-DNN-019-2012. Ver punto 3.8.
19. Analizar la plaza o puesto de la persona que encomienden este proceso para medir sus competencias y habilidades para esta función. Ver punto 3.8.
20. Solicitar a esta unidad para que analice y evalúe los procesos delegados a los funcionarios y medir su calidad de trabajo efectuado para el usuario. (Certificaciones, autenticaciones, apertura de protocolos, etc). Presenta informes mensuales de estos resultados al Director Ejecutivo. Ver punto 3.8.
21. Solicitar a la Coordinación que corresponda, que se agregue las funciones delegadas a los diferentes puestos en el Manual Institucional de puestos de la institución. Ver punto 3.8.

#### Ordenar al área de área de Tecnología de Información

22. Evaluar todos los expedientes que están pendientes de distribución en el Sistema DNN, de los períodos 2009-2010 y verificar estos servicios y así analizar el traslado de estos servicios a un usuario general. Ver punto 3.3.
23. Configurar la plantilla de los protocolos que se realizan en el Sistema de la DNN con la impresora. Ver punto 3.5.1.
24. Solicitar a esta área para que evalúe las plantillas del Sistema que no son de uso por los funcionarios para que realice el respectivo traslado o anulación de estos archivos.
25. Ordenar a esta unidad para habilitar más opciones en el Sistema de la DNN, de las personas encargadas de la apertura de los protocolos. Ver punto 3.5.3.
26. Solicitar que se establezcan las mejoras necesarias a las plantillas de certificaciones, protocolos que genera el Sistema de la DNN, ya sea impresión, consecutivo, contexto etc. Para uso automático de estas en Sistema por el funcionario encargado de tramitar. Ver punto 3.6.2.
27. Solicitar una revisión al Sistema de la DNN, en el consecutivo que se genera automáticamente para las certificaciones. Ver punto 3.6.3.

28. Ordenar que se incluyan en la página de consulta pública de la institución el formulario de solicitud certificaciones de notarios públicos y a la vez verificar si hay otros formularios de servicio al cliente que se requieran incluir. Ver punto 3.6.5.
29. Implementar un sistema informático, acorde con los requerimientos necesarios y definidos por la Administración de la Dirección Nacional de Notariado para la integración de la información y de las actividades, con los niveles de seguridad y demás requerimientos técnicos, que garanticen razonablemente, la confiabilidad, la integridad y la exactitud de los datos y operaciones. Ver punto 3.9.
30. Elaborar y remitir a esta Auditoría Interna, un cronograma para la implementación de las recomendaciones contenidas en el presente informe, con indicación de las fechas, actividades y responsables de su atención.

**Licda. Xinia Solís Torres**  
**Auditora Interna**