



Montes de Oca, 17 de abril de 2017

Oficio No. DNN-USN-0298-2017



Señor  
Guillermo Sandi Baltodano  
Director Ejecutivo

3/5/17  
12:29 hrs.



**Asunto: Informe final de gestión. Ref. Oficio DNN-DE-197-2017 y Resolución RE-DE-DNN-0012-2017.**

Estimado señor:

De conformidad con el Oficio DNN-DE-197-2017 y Resolución RE-DE-DNN-0012-2017, en cuanto a que se dispone el traslado horizontal del suscrito a la oficina de jefatura de la Unidad de Fiscalización Notarial, con rige desde el 17 de abril de los corrientes; de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno No. 8292, en relación con la Directriz D-1-2005-CO-DFOE emitida por la Contraloría General de la República, artículo 10, procedo a rendir informe final de la gestión de Jefatura en la Unidad de Servicios Notariales, en los siguientes términos:

**Primero. Presentación.** El presente informe se rinde en virtud del traslado horizontal del suscrito hacia la jefatura de la Unidad de Fiscalización Notarial, por lo cual se da por concluido el ciclo de labores como jefe a cargo de Servicios Notariales. En una primera etapa de labores, que abarca el periodo de gestión de Enero 2014 a Octubre 2015, el suscrito ya había rendido un informe completo (USN-DNN-0796-2015), por lo que el presente informe se rinde sobre los resultados obtenidos en cumplimiento



de las funciones durante el periodo de Enero de 2016 a Abril 2017. En lo atinente a los aspectos del periodo anterior, debe remitirse el sucesor al informe correspondiente.

Mediante las siguientes líneas, elaboradas según el orden establecido en las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE; el sucesor al cargo tendrá la noción actual de los acontecimientos y antecedentes relevantes de esta unidad, y podrá dar continuidad o reordenar las prioridades de acuerdo al siguiente contenido, que incluye los resultados generales de la gestión, temática que integra una referencia sobre la labor sustantiva de la unidad; cambios habidos en el entorno durante el periodo; estado de la autoevaluación del sistema de control interno; acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad; principales logros alcanzados durante la gestión; estado de los proyectos más relevantes de la unidad; administración de los recursos financieros asignados; así como sugerencias para la buena marcha de la unidad; observaciones sobre otros asuntos de actualidad, estado actual del cumplimiento de las disposiciones que de la Contraloría General de la República; estado actual del cumplimiento de las recomendaciones de órganos de control externo; y finalmente el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna.

**Segundo. Resultados de la gestión.** Como la norma de cita impone, el informe se rinde de acuerdo al orden y estructura dispuestos al efecto en el párrafo anterior.

**2.1.- Referencia sobre la labor sustantiva de la Unidad.** La Unidad de Servicios Notariales surge como área operativa según acuerdo del Consejo Superior Notarial No. 2013-021-002, así como el oficio DM-211-14 del

MIDEPLAN. De acuerdo con dicha fuente, le corresponde desarrollar los procesos de atención al público, registro de notarios y control del circulante.

(a) Plataforma de servicios:

Incluye los servicios de centro de contacto (atención al usuario vía telefónica y por correspondencia electrónica); los servicios de atención al público (para la recepción de trámites y servicios facturados); y un puesto de información (recepción de documentos varios, facilitación de formularios y orientación al usuario).

(b) Control del circulante:

Incluye la custodia de mensajería interna (documentos por trámites, servicios, solicitudes y oficios ingresados a esta Unidad), su digitalización y reparto; además la apertura de expedientes según las solicitudes recibidas (y su reparto); así como la entrega de documentos al usuario producto de las solicitudes resueltas por esta unidad (no solo para los trámites ordinarios, sino también remisión de copias digitalizadas de los documentos que constan en los expedientes administrativos, cuando el usuario expresamente lo requiere).

(c) Registro de notarios:

Incluye los servicios de autenticación de firmas de notarios públicos; expedición de certificaciones de datos que constan en los registros y archivos institucionales; autorización de tomos de protocolo; registración de expedientes administrativos; confección títulos o credenciales de notarios públicos; registración de los reportes así como las actualizaciones remitidas por notarios, autoridades administrativas y judiciales (toma de nota y actualizaciones de datos).

**2.2.- Cambios habidos en el entorno durante el periodo.** En este apartado se resumen los cambios en el entorno más importantes durante el



periodo de gestión 2016-2017, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer de la unidad.

a) Ámbito interno: En cuanto a los aspectos operativos, los principales cambios han sido la inclusión de nuevo personal al área de registro, cambiándose la conformación de este equipo de trabajo. Adicionalmente la implementación de las pantallas de información en la plataforma de servicios; la implementación del nuevo sistema de filas para la atención de los usuarios; así como la inclusión de la oficina de Contraloría de Servicios en el área de atención al público; adicionalmente el desarrollo de los nuevos sistemas de información y la adecuación de las herramientas institucionales a nuevas tecnologías (servicios basados en la nube).

En cuanto al ordenamiento jurídico, esta Unidad a lo interno ha venido enfatizando la elaboración de regulación de los procedimientos internos, mediante la integración de la normativa que rige la materia, especialmente emitiendo circulares (6 se emitieron durante 2016; y 3 durante 2017), lo cual ha permitido establecer parámetros de apoyo al personal en la ejecución de los principales servicios que presta esta unidad: autenticación de firmas, elaboración de certificaciones y autorización de tomos de protocolo. Estas normas internas resultan complementarias al manual de procedimientos de la unidad, por lo que en próximas revisiones a dicho manual, se sugiere tomar en consideración los aspectos atendidos en las citadas circulares.

b) Ámbito Externo: En cuanto a lo operativo, la labor de esta unidad ha tenido que ajustar los servicios que presta, en aplicación a las políticas públicas en materia de horarios de sector público para reducción de tránsito vehicular; los desarrollos interinstitucionales para la implementación de teletrabajo; las políticas públicas de austeridad, restrictivas del uso de recursos institucionales. Además se ha reducido la cantidad de colaboradores por dos factores; el primero de ellos por traslado de una plaza

de oficinista al archivo institucional; el segundo, por ascensos en propiedad de funcionarios que al dejar su puesto vacante, toma mucho tiempo reemplazar (en gran medida debido a las limitaciones que enfrenta actualmente el proceso de recursos humanos para la incorporación de nuevos funcionarios así como la escases de talento que forme parte del régimen de servicio civil).

En cuanto al ordenamiento jurídico, los principales cambios que se han integrado provienen de acuerdos del Consejo Superior Notarial, los cuales son vinculantes para esta unidad, principalmente en materia de registro, se emitió la directriz CSN-DNN-001-2017 sobre la comunicación de contratación de servicios notariales por la Administración Pública, que obliga a esta unidad a estar atenta sobre la forma de captar los reportes que realicen los notarios y su oportuna registración. En materia de requisitos, por acuerdo 2017-006-016 se determinó que el notario no debe cubrir especies fiscales en las actuaciones de autenticación de firma (lo cual limita los requisitos oficiales publicados); en cuanto a traducciones utilizada para determinar si los documentos notariales cumplen requisitos en este sentido (Acuerdo 2016-010-009); así como la reforma al artículo 33 y 88 de los Lineamientos para el Ejercicio y Control del Servicio Notarial vigentes, que obligan a actualizar a esta unidad lo correspondiente a la admisibilidad de sellos; y a los requisitos para solicitar la razón de apertura, respectivamente (Acuerdo 2016-006-009).

Por otra parte, a nivel Directivo se aprobaron las instrucciones para nuevos procedimientos de la unidad, concretamente la instrucción para la reconstrucción de asientos de registro (INST-DE-0001-2017), así como la instrucción para la autenticación de firmas de notarios (RE-DE-DNN-031-2016); además mediante DIRECTRIZ-DE-DNN-01-2016 se dispuso la eliminación de requisitos para los trámites de inscripción y habilitación; finalmente, se aprobaron las políticas de uso de las tecnologías de



información (RE-DE-DNN-037-2016), que trajeron cambios importantes en cuanto a las labores de supervisión de la jefatura en esa materia.

**2.3.- Autoevaluación del sistema de control interno.** En cuanto a los resultados de la autoevaluación de la unidad, la última evaluación completa se remitió el mes de noviembre de 2016, con los siguientes resultados:

COMPONENTE FUNCIONAL	ESTADO DE CUMPLIMIENTO			
	Si	No	N/A	Total
Normas Generales	14	2	-	16
Ambiente de control	20	7	-	27
Valoración de riesgos	16	-	-	16
Actividades de control	29	4	2	35
Información y Comunicación	18	-	1	19
Seguimiento	14	-	-	14
Total	111	13	3	127

Dentro de los aspectos no cumplidos a los que debe prestarse atención prioritaria, con base en dicha evaluación, se enumeran los siguientes:

- 1.2.3 ¿Su Unidad cuenta con un registro actualizado de activos?

La situación actual es de no cumplimiento. Para ello es pertinente implementar un registro actualizado de activos propio de la unidad, utilizando como base la información del SIBINET, sistema de bienes al que tiene acceso la unidad administrativa.

- 1.2.5 Se han establecido, actualizado y comunicado para su Unidad, las regulaciones pertinentes con respecto al uso, control, conservación y custodia de los activos institucionales, incluyendo sustituciones y reparaciones, activos en préstamo y tratamiento de activos obsoletos o en desuso?

La situación actual refleja que ya existen regulaciones para el uso, control, conservación y custodia de los activos informáticos; pero no contamos con regulaciones para el resto de activos, por lo que se debe

colaborar con la Unidad Administrativa y la Comisión de Control Interno para que se logren emitir las disposiciones pertinentes con respecto al uso, control, conservación y custodia de los activos institucionales, incluyendo sustituciones y reparaciones, activos en préstamo y tratamiento de activos obsoletos o en desuso.

- 2.3.2 Se cuenta con un código de ética institucional?

No se han determinado acciones concretas en este aspecto. En caso de conformarse la Comisión Institucional de Ética, es conveniente tener representación de la unidad.

- 2.4.1 Cuenta su Unidad con manuales de puestos actualizados?

La última versión aprobada fue en 2015. En dicho manual se incluyeron los principales cambios implementados a los procesos, pero sin embargo desde esa data ya se han realizado variaciones de funciones y puestos (principalmente en cuanto a autenticaciones y razones de apertura). Se debe proceder a actualizar manual institucional integrando a todos los funcionarios involucrados en cada proceso.

- 2.4.3 Se coordina con la Unidad de Recursos Humanos, con el fin de mantener actualizados los requisitos, capacitación, funciones, deberes y competencias de los funcionarios?

La situación actual en esta materia refleja que esta Unidad tiene los niveles de puestos necesarios de acuerdo al manual de puestos institucional, para atender todos sus procesos actuales. Sin embargo, lo que se necesita a la fecha es reforzar el proceso de registro mediante la actualización de los perfiles de puestos necesarios para que se tengan por lo menos 3 profesionales certificadores. Al respecto ya se remitió el estudio de puestos correspondiente (oficio USN-DNN-133-2016) por haberse cumplido el plazo de consolidación de funciones. En materia de



capacitaciones, es conveniente dar un espacio a la oficina de gestión de recursos humanos para que se fortalezca de manera que las solicitudes puedan ser atendidas; mientras ello sucede puede atenderse las necesidades prioritarias por medio de charlas organizadas por la propia unidad.

- 2.4.5 Se cuenta en la DNN con un programa Institucional de Formación Continua?

En efecto, a la fecha no se ha recibido comunicado de la parte gerencial, sobre la implementación de un programa de formación continua para los funcionarios de esta Dirección. En la misma situación se encuentra el punto 2.4.6 (El programa de formación continua responde a las necesidades de su unidad).

- 2.4.7 Se motiva, promueve, evalúa y capacita a los funcionarios, para mejorar las destrezas.

A la fecha si se evalúa anualmente a los funcionarios, y se les promueve de acuerdo a sus resultados, sin embargo como se mencionó en el punto anterior, se mantiene pendiente atender los aspectos de capacitación.

- 2.5.d La institución cuenta con un reglamento interno acorde a sus necesidades?

Se aplica supletoriamente el reglamento autónomo de servicio del ministerio de justicia. Está en proceso la elaboración del Reglamento interno de la Institución, en el cual a la fecha esta unidad no ha tenido participación directa.

- 4.3.2.2 Cada funcionario de su Unidad tiene asignado por escrito la custodia y administración de los activos que utiliza para el desarrollo

de sus funciones y cuando es un bien utilizado por múltiples funcionarios, cuenta con un único funcionario responsable?

La comisión de control interno está coordinando con la unidad administrativa la implementación de los funcionarios, lo cual deberá implementarse inmediatamente a partir del momento que se disponga oficialmente. En cuanto a los bienes comunes, si están asignados a nivel de SIBINET en la jefatura, debe revisarse periódicamente que los activos en esa condición se encuentren en buen estado, y que correspondan únicamente a aquellos activos de áreas comunes que sean de la Unidad de Servicios Notariales.

- 4.4.3.2 Su Unidad tiene un registro de la ejecución del presupuesto asignado para cada periodo?

A partir de 2017 la unidad administrativa facilitó el documento base de las partidas presupuestarias asignadas a la Unidad de Servicios Notariales. El siguiente paso es elaborar un registro propio de ejecución presupuestaria, más que todo enfocado a las cuentas que no correspondan a remuneraciones, pues en cuanto a estas es la Unidad Administrativa la que lleva el registro respectivo.

- 4.4.5.4 Se aplica un modelo de administración del capital humano que permita realizar rotación de labores?

Por las limitaciones del recurso humano, la Jefatura se ha visto limitada para realizar rotación periódica de los funcionarios oficinistas. Se han hecho algunos intercambios temporales de funciones, pero si es recomendable establecer un plan de rotación entre funcionarios con funciones de una misma clase (p.e. rotar plataformistas con centro de llamadas y circulante).

- 4.6.2.1 ¿Los informes de fin de gestión de los funcionarios que han dejado la entidad durante el año, fueron elaborados observando la



normativa aplicable y se publicaron en la página de Internet de la institución a más tardar durante la semana posterior a la conclusión del servicio?

Los informes de final de gestión de los funcionarios, si se realizan pero no son publicados via sitio web. Es recomendable sugerir a la institución que incluya este procedimiento a la hora de recibir los informes de gestión.

**2.4.- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno (SCI).** En el último año, esta unidad ha tomado participación activa en la Comisión de Control Interno, lo cual ha sido oportuno para el seguimiento de las diversas actividades y acciones del SCI. A partir de la autoevaluación y la aplicación de la valoración del riesgo institucional, la unidad cuenta con instrumentos idóneos para dar seguimiento a los planes que se derivan de dichos análisis:

- Con respecto al plan de acción de mejora (PAM).

Dentro del plan de acción de mejoras institucional, la Unidad de Servicios Notariales mantiene 6 en ejecución prioritaria, según el siguiente detalle:

N°	Acción de mejora	Ejecución		Tipo de acción
		Inicio	Fin	
<b>1. NORMAS GENERALES</b>				
1.2.3	Implementar un registro actualizado de activos propia de la unidad ya que el actual se ubica en la unidad administrativa	01-ene	30-jun	<b>Estratégico</b>
<b>2. AMBIENTE DE CONTROL</b>				
2.4.1	Se han realizado variaciones de funciones y puestos, aún en proceso de consolidación. Se procederá a actualizar manual institucional una vez consolidadas las nuevas funciones.	01-ene	30-jun	<b>Operativo</b>
2.4.3	Enviar actualización al manual de puestos para el periodo 2016-2017	01-jul	31-dic	<b>Operativo</b>

4. ACTIVIDADES DE CONTROL				
4.3.2.2	Implementar un control de los activos que se encuentran bajo la custodia de los funcionarios y realizar actualizaciones periódicas.	01-ene	30-jun	<b>Estratégico</b>
4.4.3.2	Coordinar con Unidad Administrativa para tener acceso al registro de ejecución presupuestaria.	01-ene	30-jun	<b>Estratégico</b>
4.4.5.4	Jefatura está realizando implementación de rotación periódica a solicitud de los funcionarios y oficinistas. Rotar plataformitas con centro de llamadas.	01-ene	30-jun	<b>Operativo</b>

- En cuanto a la evaluación de riesgos (SEVRI).

Durante el último análisis de riesgos, la unidad identificó un total de 4 factores de riesgos como los más importantes de controlar:

1. Difusión de información de acceso restringido
2. Entrega errónea de Tomos de Protocolo y otros documentos
3. Error en asientos registrales del Registro Nacional de Notarios por parte del Registrador.
4. Extravío de documentos durante su tramitación interna.

Las acciones de mejora ejecutadas sobre estos riesgos específicos, ha mejorado de manera importante los resultados, sin embargo no debe dejarse el seguimiento a estos focos de riesgo, deben mantenerse controlados, por resultar de una alta incidencia y repercusiones para los funcionarios encargados de los procesos.

Es importante recalcar en cuanto a valoración de riesgos, que esta Unidad debe aplicar la herramienta del SEVRI a todas las metas contempladas en el POI 2017, y la fecha de ejecución es del 17 de abril al 30 de junio de 2017.



**2.5.- Principales logros alcanzados durante la gestión.** Los principales logros alcanzados durante el periodo 2016-2017, se detallan de conformidad con la planificación institucional y de la unidad

a) Acciones y logros alcanzados por la unidad.

Durante el periodo anterior y el que se encuentra en curso, se enumeran los principales logros de la Unidad de Servicios Notariales, en los siguientes:

a.- Contratación e implementación del nuevo sistema de filas para mejorar la atención de los usuarios y cumplir con la normativa de atención preferencial, sistema que se encuentra operando exitosamente y que permite brindar una atención preferencial a nuestros usuarios cubiertos por normativa especial, así como el llamado automatizado de cada persona en espera, lo cual nos permite brindar un trato ágil y ordenado a notarios así como demás usuarios del servicio; una pantalla de información con reproducción de anuncios que permiten informar a usuarios de datos relevantes, como horarios, requisitos, información de contacto, entre otras cosas; todo lo cual consta en expediente de contratación administrativa 2015CD-000052-99999 denominado Sistema de Gestión de Filas, y según acta de recepción definitiva de fecha del 29 de febrero de 2016.

b.- Ajustes al procedimiento de autenticación de firmas de notarios públicos (implementación de la calificación única), para prevenir devoluciones excesivas o innecesarias de documentos, en perjuicio de los usuarios del servicio; propuesta que fue finalmente oficializada por la Dirección Ejecutiva a solicitud de esta Unidad, mediante resolución RE-DE-DNN-031-2016 de las doce horas del veintiuno de junio de dos mil dieciséis, y que le ha permitido a la unidad elevar la calidad del servicio, reduciendo y minimizando la incidencia de rechazos por falta de requisitos.

c.- Incremento en la cantidad de funcionarios asignados al proceso de registro de notarios, trasladándose para esa área los puestos 503914,

503917, 504130 y 503928. Dichos puestos finalmente cuentan con la correspondiente delegación de firmas dada por la Dirección Ejecutiva a instancia de esta Unidad, según resoluciones RE-DE-DNN-032-2016 las doce horas con diez minutos del veintiuno de junio de dos mil dieciséis, y RE-DE-005-2017 de las diez horas del veinticuatro de enero de dos mil diecisiete, con lo cual se garantiza a los usuarios mejor tiempo de respuesta y principalmente la continuidad del servicio.

d.- Cambios en el procedimiento de entrega de papel de seguridad (art. 30 Bis de los Lineamientos para el Ejercicio y Control del Servicio Notarial) y de boletas de seguridad (reglamento para la entrega de boletas), de conformidad con las disposiciones de control interno y recomendaciones de auditoría interna; ahora las peticiones tienen un expediente administrativo definido, al que puede darse seguimiento mediante el sistema de información y que queda asociado al notario, se les incluye un informe técnico que valida el cumplimiento de requisitos, que incluye además un análisis de peticiones anteriores para garantizar la entrega siempre que haya cumplido oportunamente (por tratarse de un mecanismo de seguridad), y un acto resolutorio de la petición, que da respuesta fundamentada a cada solicitud. Dichos cambios de procedimiento fueron avalados por la Unidad de Planificación según certificación DNN-UPI-001-2017 de fecha 12 de enero de 2017, y delegado su conocimiento a esta unidad por disposición de la Dirección Ejecutiva según resolución RE-DE-005-2017 de las diez horas del 24 de enero de 2017; lo anterior de acuerdo al informe USN-DNN-233-2017 del 20 de marzo de 2017.

e.- Actualización de los formularios oficiales de la institución, actualizando sus formatos, denominaciones, organización y contenidos, para ajustarse a la Ley 8220 Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos; dicha iniciativa se presentó ante la Dirección Ejecutiva según oficio USN-DNN-0991-2016 de fecha 09 de setiembre de



2016, misma que fue aprobada según oficio DE-DNN-0647-2016 de fecha 26 de setiembre de 2016.

f.- Reducción importante de los tiempos de espera de los usuarios para obtener certificaciones, pasando a un tiempo de entrega inmediata (aproximadamente 45 minutos) toda certificación cuyo contenido dependa en su totalidad del sistema informático; y a 3 días para toda certificación que requiera la reproducción de contenido de expedientes o documentos físicos, todo lo cual se atendía anteriormente en el plazo de 5 días. Lo anterior de acuerdo a la circular CIR-USN-DNN-001-2017 del 21 de marzo del 2017 emitida por la Jefatura de Unidad.

h.- Implementación de la consulta pública de papel de seguridad notarial, herramienta accesible vía sitio web institucional que se elaboró en coordinación con la unidad de tecnologías de información, y que en conjunto con el proyecto de depuración, ha permitido que la mejora del registro del papel de seguridad notarial refleje un beneficio para todas las autoridades del país que requieren verificar la autenticidad de un folio de papel de seguridad, y ha reducido de manera importante la cantidad de solicitudes de información que al respecto atendía esta Unidad; todo lo anterior de acuerdo al informe DNN-USN-0234-2017 del 20 de marzo de 2017.

i.- Implementación de nuevos procedimientos de conformidad con la Ley de protección a la persona frente al tratamiento de sus datos personales No. 8968; la Unidad de Servicios Notariales desarrolló procedimientos para rectificación y reconstrucción de asientos de registro; dicha propuesta fue finalmente oficializada para esta unidad por parte de la Dirección Ejecutiva, mediante INSTRUCCIÓN-DE-DNN-002-2017, comunicada según oficio DNN-DE-166-2017 de fecha 15 de marzo de 2017.

j.- Por disposición de la Dirección Ejecutiva se realizó en coordinación con la unidad de tecnologías de información, la instalación de un lector de

huellas para la identificación de ciudadanos costarricense que no portan su cédula de identidad. Dicho dispositivo ha permitido además colaborar en las pruebas de funcionamiento de dicho dispositivo, requerido por la Dirección Ejecutiva.

b) Avance en cuanto al plan operativo institucional.

Los siguientes corresponden a los datos de la unidad en cuanto al cumplimiento con corte al I Trimestre de 2017:

2017	META ALCANZADO		%
2.1 Autenticación de firmas de Notario Público	17851	4620	25,88%
2.2 Autorización de tomos de protocolo	6526	1285	19,69%
2.3 Certificaciones	1962	176	8,97%
2.4 Consultas de autoridades	1230	180	14,63%
2.5 Mecanismos de seguridad entregados	1390	242	17,41%
2.6 Actualizar datos de notarios	2149	686	31,92%

Nota: la meta 2.5 es una métrica en disminución, siendo cifra cero el ideal, por cuanto implica incumplimiento de los notarios en sus deberes funcionales.

Es conveniente destacar que esta unidad desde la implementación del sistema de filas, ha venido brindando información estadística importante en cuanto a la atención de usuarios:

**USUARIOS (corte a marzo 2017)**

Detalle	Cantidad	%
Notarios atendidos (DNN)	2922	25,42%
Notarios atendidos (FS)**	3392	29,51%
Usuarios atendidos	4659	40,53%
Población preferencial atendida	521	4,53%
Total:	11494	100,00%

Se sugiere al sucesor solicitar el acceso al sistema de reportes "QWIZARD" que es el que permite preparar los datos de usuarios atendidos, para que pueda realizar la planificación de recursos para los siguientes periodos



operativos, de manera que pueda garantizarse la cobertura adecuada de los servicios.

**2.6.- Estado de los proyectos más relevantes.** En el ámbito de la unidad, se detalla el estado de los proyectos existentes al inicio de la gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

a) Proyecto de depuración del registro de notarios.

La depuración del registro de notarios fue un proyecto aprobado mediante Acuerdo 2015-003-002 tomado en sesión extraordinaria número 003-2015, celebrada por el Consejo Superior Notarial el 14 de enero de 2015; del cual el suscrito fue coordinador desde su inicio.

De acuerdo al informe DNN-USN-0234-2017 del 20 de marzo de 2017, se informó la finalización exitosa y resultados del proyecto de depuración del registro de notarios, el cual entre sus aportes positivos, logró la actualización de las direcciones de oficina e información de contacto de más de 7500 notarios públicos; permitió la creación de nuevos procedimientos clave (como la digitalización de las actualizaciones de datos), lo cual ha permitido a todas las autoridades del país, y usuarios en general, tener datos actualizados y certeros de la ubicación de oficina de los notarios, minimizar la cantidad de errores a lo interno de la institución por diligencias infructuosas, e inclusive la reducción en la cantidad de devoluciones de certificaciones por datos desactualizados.

b) Ventanilla de información.

El puesto de información se inició de acuerdo a la justificación remitida por esta unidad según oficio USN-DNN-0818-2016; lográndose la aprobación de la cuenta presupuestaria 1.04.99. Según dicha nota, dicho proyecto se estima alineado a los nuevos objetivos institucionales, en tanto se proyecta una mejora palpable en la calidad de la atención al usuario, y

valor agregado incorporando otros servicios (como venta de timbres) además de las facilidades que puedan brindarse en la orientación personalizada a cada usuario.

De conformidad con la Directriz No. 023-H con fecha veintisiete de marzo del dos mil quince, la cual dispone que no se crearán plazas en los ministerios, órganos desconcentrados y entidades cubiertas por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria; y siendo necesario contar con un servicio de información y orientación, el cual garantice dichos servicios a todos los usuarios de la Institución; esta Unidad considera pertinente que se reserve presupuestariamente contenido suficiente para contratar una empresa que brinde servicios de información y orientación para los usuarios de la Dirección Nacional de Notariado; para lo cual deberá disponer de al menos un colaborador a tiempo completo, y un coordinador a tiempo parcial, que den cobertura por jornada continua además de brindar seguimiento a la calidad del servicio.

La estimación del contenido se hizo con base en el salario mínimo reportado en el Decreto N°39776-MTSS, publicado en La Gaceta 126, Alcance 112 del 30 de junio del 2016, para los Estratos TSCG: Trabajador semi-calificado Genéricos (jornada de 48 semanales) y un coordinador del contrato TEG: Trabajador especializado Genéricos (jornada de 15 horas semanales), incluyendo cargas sociales, aguinaldo, seguros; y soportando un eventual incremento del 1.03% semestral (este porcentaje resulta del promedio de aumentos semestrales experimentados durante 2015 y 2016); y que sería el tope máximo a pagar por la administración en una eventual contratación.

A la fecha, esta contratación no se ha iniciado, y debe dársele continuidad o justificar las causas que motivaron su no ejecución.



**2.7.- Administración de los recursos financieros asignados.** En cuanto a la administración de recursos, esta unidad se enfoca en el proceso de ejecución presupuestaria únicamente.

a) Periodo 2016.

El periodo anterior esta unidad fue la segunda a nivel institucional con mejor ejecución presupuestaria según las metas planificadas; y registra los siguientes resultados:

- o Presupuesto inicial: ₡190.715.235,85
- o Líneas cumplidas: 10 de 10 (de esas, 2 líneas se reportan cumplidas si según lo esperado, por tratarse de indicadores de tendencia descendente).
- o Ejecución reportada: ₡144.819.121,00
- o Porcentaje de ejecución: 75,93%

b) Periodo 2017.

Para el periodo actual, las líneas operativas tuvieron una contracción de 10 a 6; y de igual forma su presupuesto total asignado también se redujo, pasando a un total de ₡135.920.191,77 que contempla remuneraciones, adquisición de insumos y ejecución del único proyecto programado para este periodo.

La asignación de dichos recursos se realizó en este orden:

<b>Descripción</b>	<b>Monto</b>
Remuneraciones	₡125.141.470,52
Proyectos (ventanilla información)	₡9.219.726,68
Compra de insumos	₡1.558.994,57
<b>Total:</b>	<b>₡135.920.191,77</b>

El porcentaje asignado para remuneraciones, corresponde al pago de salarios, cargas sociales y obligaciones patronales para el personal conformado por un profesional jefe 1, un profesional 1B, un técnico 3, una secretaria 2, 1 técnico 1; y 8 oficinistas 1; todas correspondientes a clases del Servicio Civil.

De las anteriores líneas descritas, se ha ejecutado las remuneraciones con un leve rezago por la ausencia de 2 oficinistas 1 que no han sido nombrados a la fecha. Además, se proyectó remuneraciones contemplando la reasignación de las plazas de técnico 1 y secretaria 2 a profesionales 1B, cuyo contenido cubre a partir del mes de julio hasta diciembre 2017. Sin embargo esta porción de las remuneraciones está sujeta a la aprobación de la reasignación de puestos antes dicha.

En cuanto a compra de insumos se ha ejecutado:

- Compra de papel de seguridad: ₡1.041.425,00 (contratación directa número 2017CD-000007-0007500001).

Quedan pendientes de ejecutarse, el remanente de la compra de insumos para la adquisición de rollos térmicos; así como la ejecución del proyecto para la implementación de la ventanilla de información.

**2.8.- Sugerencias para la buena marcha de la unidad.** Puntualmente se enumeran las sugerencias concretas que se estiman necesarias para mantener la buena ejecución de los procesos a cargo de esta unidad:

a- Continuidad al plan de trabajo. Existe el plan de trabajo elaborado por esta unidad para el periodo 2017, es pertinente darle continuidad para lograr la consecución de los objetivos trazados.

b- Seguimiento puntual de las recomendaciones de control interno. En los periodos anteriores (2014 a 2016), se ha comprobado la utilidad y el beneficio que recibe la unidad al controlar los riesgos y aplicar acciones de



mejora específicas, identificadas a través de los mecanismos del SCI. Ello funciona como una hoja de ruta a seguir, lo cual le resta el esfuerzo a la unidad de definir hacia donde orientar sus recursos en este sentido.

c- Impulsar la reasignación de los puestos. Dentro del proceso de reestructuración que la jefatura saliente desarrolló, se contempla reforzar el registro de notarios con 3 puestos profesional 1B, cuya función esencial permite asignarles las funciones necesarias para completar los servicios pagados por los usuarios. La cantidad fue definida de acuerdo a las necesidades del despacho, por ser 3 procesos principales: tomos, certificaciones y autenticaciones. Con la reasignación solicitada, le permite a la unidad consolidar los procesos garantizando la disponibilidad del recurso necesario para darle continuidad a los servicios que brinda la unidad. Los funcionarios que ocupan los puestos bajo reasignación, también han comprobado su idoneidad y el cumplimiento de requisitos, por lo que se estima que están listos para asumir puestos de mayor nivel, en consecuencia dicha reasignación lejos de perjudicarlos, les resultará de motivación para continuar su carrera profesional en la institución. Adicionalmente, se hace la observación que ante la ausencia de cualquiera de ellos, siempre quedarán 2 de respaldo que asuman la tarea. La jefatura es el último recurso residual de estos procesos, por lo que ante la ausencia de todos ellos, le corresponde asumir esa responsabilidad. Si se asigna menos recurso, la jefatura tendrá que descuidar sus funciones estratégicas para atender labores operativas, ya que estas últimas tienen una alta demanda.

### **2.9.- Observaciones sobre otros asuntos de actualidad.**

A criterio del suscrito funcionario, resulta necesario puntualizar las amenazas y posibles contingencias que pueda enfrentar el sucesor durante la gestión que inicia.

1.- Adversidades.

Dentro de los principales retos y amenazas durante la realización de las labores, hemos encontrado las siguientes:

a.- Salida de personal clave que ha tomado mucho tiempo reponer, para cubrir puestos críticos, esto principalmente derivado del proceso de recursos humanos que ha enfrentado diversas limitaciones en su operación.

b.- Recargo de funciones en la jefatura. Es usual que se requiera de las jefaturas cubrir otras áreas operativas y asumir otras funciones que sobrepasan las tareas propiamente de la unidad.

c.- Cambio de plataforma tecnológica, iniciativa de la Unidad de Tecnologías, que implementó cambios en todos los equipos de escritorio de la Unidad, para el uso virtualizado del sistema operativo ("en la nube"), lo cual representó constantes problemas de configuración, fallas en la conexión, pérdidas de información y lentitud de los equipos.

d.- Timbres o estampillas en ventanilla, para los trámites y servicios, se vuelve recurrente la devolución de documentos sin tramitar, hasta que el usuario aporte las especies fiscales completas; esto obliga al usuario a tener que desplazarse hasta una oficina del banco autorizado para venta de especies fiscales, y luego regresar a la plataforma de esta Dirección.

e.- Filas de espera para ser atendido, se tornó en un problema recurrente por cuanto no se contaba con un mecanismo para organizar filas, ni para llamar a los usuarios a ser atendidos; lo cual obligaba a los funcionarios a estar alzando la voz y coordinando entre ellos para no perder el orden de atención.

f.- Perfil y funciones de puestos asignados al proceso de registro (el más crítico de la unidad), no corresponde a las necesidades actuales del



servicio, se requieren más certificadores para poder mantener la demanda actual de los servicios que brinda el registro de notarios, incluyendo autorización de tomos, emisión de certificaciones, autenticación de firmas de notarios, así como los procesos de anotación y registración a cargo de esta área.

g.- Conflictos con notarios con atraso en sus cuotas, que no pueden realizar los trámites al momento de presentarse al despacho, y tampoco contaban con alternativas para pagar de manera ágil sus aportes al fondo de garantía notarial.

#### 2.- Acciones o medidas correctivas.

En el mismo orden de las limitaciones o problemas identificados, se aclaran las medidas correctivas realizadas o que se sugiere realizar para minimizar las limitaciones o problemas encontrados:

a.- Para mitigar la ausencia de personal, la unidad ha agilizado los trámites y servicios internos, eliminando pasos innecesarios de los procedimientos; además ha dedicado parte del tiempo del personal para apoyar a la oficina de recursos humanos en el proceso de llamado de cada uno de los oferentes a los puestos vacantes de la Unidad. Se asignaron al proceso de registro, los funcionarios de mayor perfil de la unidad, y de otras áreas operativas se logró el traslado interno de personal que permitiera apoyar el proceso de registro.

b.- En relación con el recargo de labores de la jefatura con los procesos de otra Unidad Operativa, la medida empleada ha sido delegar tareas más operativas, y agilizar las labores estratégicas priorizando las actividades que se ejecutan en el día a día. La supervisión de labores se apoya más en los procesos automáticos (p.e. sacar listados de sistema para determinar cuántos asuntos hay pendientes; o revisar las filas de espera mediante los reportes electrónicos del sistema de filas); se han invertido

una gran cantidad de horas de trabajo extraordinarias (no remuneradas) para mantener los requerimientos de cada jefatura al día; todo esto mientras tanto la Dirección Ejecutiva logra resolver las cuestiones de su cargo, relativas a la sucesión del puesto vacante.

c.- Con respecto al cambio de plataforma tecnológica, todas las medidas se han venido coordinando con la unidad de tecnologías; remitiéndoseles puntuales reportes de falla, aplicando las recomendaciones correctivas que emite esa oficina, y uniendo esfuerzos para la revisión, corrección y ajustes necesarios para que los equipos de trabajo operen adecuadamente.

d.- Para atender la necesidad de facilitar timbres en ventanilla, se han realizado acercamientos con el Banco de Costa Rica, oficina actualmente autorizada para la captación de las especies fiscales, para que brinde las alternativas de pago posible, que facilite a los usuarios de esta Dirección la cancelación respectiva. La Unidad está proponiendo, la inclusión de un cobro adicional en la facturación de la institución, que le permita captar esos rubros para efectos de dar por cancelado el trámite respectivo; mantener el control contable interno de manera independiente; y posteriormente remitir los fondos captados a la agencia recaudadora correspondiente. La propuesta aún está en valoración.

e.- En cuanto a las filas de espera para ser atendido, esta oficina ha mitigado el problema con la implementación del sistema de filas, lo cual redujo de manera importante el desorden en la atención de usuarios, e incrementó la eficiencia de la plataforma. Adicionalmente, se trasladaron a la ventanilla de información, la recepción de documentos que no requieren facturación, de manera que el usuario no debe tomar ficha ni hacer fila, lo cual ha permitido agilizar la entrega de documentos y descongestionar la plataforma. También esta Unidad gestionó la inclusión de más datafonos para cobro de tarifas por medio de tarjetas;



conformando una ventanilla adicional para la plataforma de servicios (pasó de 3 a 4) con el correspondiente datafono, de manera que se facilite a los usuarios una mejor atención, con facilidades para pagar las tarifas institucionales sin tener que desplazarse hasta los bancos para hacer depósitos. Toda la gestión se hizo vía correspondencia electrónica, confirmando el Banco de Costa Rica la aprobación y envío del dispositivo, mediante correspondencia del jueves 09/06/2016 03:22 p.m.

f.- En cuanto a los perfiles del personal asignado al registro, esta Unidad requiere contar con una mayor cantidad de certificadores, por lo que inicialmente se trasladó el personal más calificado con el que contaba la unidad hacia esta oficina; posteriormente se gestionó la delegación de funciones (resolución RE-DE-DNN-032-2016), se completó el periodo de consolidación, y se remitió la solicitud de reclasificación de puestos, de manera que pueda pasarse de 1 a 3 certificadores en total para el proceso de registro (oficio DNN-USN-0191-2017 de fecha 09 de marzo de 2017).

g.- Por iniciativa de esta Unidad, se logró la inclusión de un funcionario de BN Vital a tiempo completo, que labora directamente desde las oficinas de la Dirección Nacional de Notariado, quien se encarga de atender los requerimientos del despacho así como a los notarios públicos que requieren abrir contratos, pagar cuotas por medio de tarjeta, entre otros servicios que brinda esa operadora; lo cual ha mejorado en gran medida la calidad del servicio del despacho, puesto que muchos asuntos que obligaban al notario a salir del despacho para ir hasta una oficina de BN Vital, ahora se resuelven aquí de manera directa. Toda la gestión se hizo vía correspondencia electrónica (sin número de oficio), lo cual fue comunicado a la Dirección Ejecutiva igualmente vía correo electrónico de fecha miércoles 15/06/2016 11:00 a.m.

**2.10.- Estado de cumplimiento de disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.** En este ámbito, el único asunto conocido con incidencia para esta unidad, data del 30 de noviembre de 2011, según informe DFOE-PG-IF-08-2011 de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la Contraloría General de la República, oficina que brindó informe sobre la efectividad de la gestión de la Dirección Nacional de Notariado, incluyendo el área de servicios públicos generales.

El seguimiento de estas recomendaciones fue atendido durante el periodo 2014-2015, y los detalles al respecto se encuentran incluidos en el informe final de gestión USN-DNN-0796-2015.

**2.11.- Estado de cumplimiento de recomendaciones giradas por órganos de control externo.** La defensoría de los habitantes, mediante informe 09328-2014-DHR con fecha del 09 de octubre de 2014, estableció recomendaciones para la Dirección Nacional de Notariado, en materia de accesibilidad y atención preferencial a la población adulta mayor.

El seguimiento de estas recomendaciones fue atendido durante el periodo 2014-2015, y los detalles al respecto se encuentran incluidos en el informe final de gestión USN-DNN-0796-2015. Adicionalmente, debe tomarse en cuenta el estudio actualizado que realizó esta unidad, el cual se refleja en el informe sobre las condiciones en las que se brindan servicios en plataforma, así como las recomendaciones vertidas por esta unidad (oficio DNN-USN-0255-2017).

**2.12.- Estado de cumplimiento de recomendaciones formuladas por Auditoría Interna.** Las recomendaciones de Auditoría Interna conocidas por esta Unidad, se originan de los informes AI-OP-02-2013 y AI-03-2013, los cuales originalmente se elaboraron bajo una estructura organizacional que ya no se encuentra vigente. Ambos fueron realizados por el órgano auditor sobre la Coordinación de Trámite Notarial (conglomerado que abarcaba



todos los procesos de las actuales unidades sustantivas, según el modelo organizacional vigente al periodo del 2013).

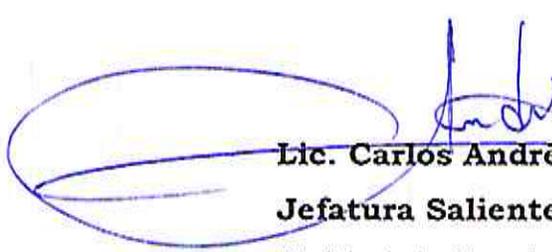
Esta unidad mantuvo en seguimiento un total de 31 recomendaciones, siendo únicamente aquellas que resultaron directamente relacionadas con los procesos a cargo de la Unidad de Servicios Notariales, acorde con la última restructuración institucional aprobada por MIDEPLAN (oficio DM-211-14). El siguiente cuadro resume el estado de cumplimiento de las mismas:

<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Completada	22	70,97%
En Proceso	9	29,03%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

El seguimiento de estas recomendaciones fue atendido durante el periodo 2014-2015, y los detalles al respecto se encuentran incluidos en el informe final de gestión anterior (USN-DNN-0796-2015).

Se aclara que todos los activos correspondientes a la Unidad de Servicios Notariales, fueron revisados y transferidos oportunamente al sucesor, quien los recibió de conformidad (lo cual consta en oficio DNN-UFN-0174-2017).

Sin otro particular,

  
  
**Lic. Carlos Andrés Sanabria Vargas**  
**Jefatura Saliente**  
**Unidad de Servicios Notariales**

C.c. Archivo / Copiador / Jeffrey Juárez Herrera / Oficina Gestión Recursos Humanos