
Dirección Nacional de Notariado



Contraloría de Servicios Informe de Gestión Período 2017

Presentación	Aval
Nombre: Licda. Patricia Flores Solerti	Nombre: MS.c Guillermo Sandí Baltodano
Cargo: Contralora de Servicios	Cargo: Director Ejecutivo
Firma:	Firma:

Contenido

I.	Introducción.....	3
II.	Información General de la Institución	4
	a) Misión Institucional	5
	b) Visión Institucional	5
	c) Valores	6
	d) Objetivos Institucionales.....	6
	e) Principales tipos de servicios estratégicos.....	11
III.	Información de la Contraloría de Servicios y sus colaboradores.....	11
	a) Datos del Jerarca Institucional	11
	b) Datos de Contralor (a) de Servicios	12
	c) Normativa que rige a la Contraloría de Servicios	12
	d) Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional.....	12
	e) Recursos de la Contraloría de Servicios	14
IV.	Instrumentos aplicados por la CS para medir la percepción ciudadana	14
V.	Atención de Consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión	15
VI.	Estadísticas de resultados de gestión	17
VII.	Aportes de la CS a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer su gestión contralora.....	18
VIII.	Logros alcanzados anuales alcanzados por la Contraloría de Servicios de acuerdo el cumplimiento de metas del Plan Anual de Trabajo (PAT) de la Contraloría de Servicios del año 2017.....	22
IX.	Deficiencias Institucionales.....	22
X.	Principales necesidades de la Contraloría de Servicios	23
XI.	Recomendaciones a las Autoridades Superiores	23
XII.	Recomendaciones a la Secretaría Técnica	25
XIII.	Descripción de Anexos.....	25

I. Introducción

La Administración Pública dentro de sus elementos sustanciales tiene como finalidad procurar la satisfacción de los intereses (o necesidades) de la colectividad (denominados entonces, intereses o necesidades públicas, colectivas, generales o de interés común). Es así que podríamos señalar que la Administración Pública fue creada con el objeto de servir a la ciudadanía, la cual cada vez es más consciente de sus derechos y consecuentemente más exigente, lo que lleva a que las administraciones realicen esfuerzos conjuntos para lograr los objetivos comunes en procura del bienestar ciudadano. La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

En virtud de lo anterior, la Dirección Nacional de Notariado consciente de la importancia y los alcances de su gestión, procura mejorar y garantizar un servicio eficiente y de calidad de manera constante, un reflejo de ello son las acciones que ha venido desarrollando la Contraloría de Servicios Institucional, la cual en todo momento ha contado con el apoyo del Despacho del señor Director Ejecutivo. Seguidamente se exponen las acciones desarrolladas, tanto a nivel reactivo (atención de gestiones presentadas por nuestros usuarios), como a nivel proactivo (planteamientos para el mejoramiento continuo), así como los logros alcanzados en el año 2017.

Asimismo, es necesario destacar que este es el primer Informe de Labores que presenta esta Contraloría de Servicios ante la Secretaría Técnica, lo anterior porque su creación data del 01 de marzo de 2017.

II. Información general de la institución.

En el siguiente acápite se reflejan los principales elementos que describen a la Dirección Nacional de Notariado, con el fin de propiciar una mayor comprensión de la línea de acción de la Contraloría de Servicios respecto a los servicios que brinda la DNN.

Primeramente abordaremos parte de la historia de la Dirección Nacional de Notariado, la cual es una institución que fue creada con la promulgación de la Ley No. 7764 del Código Notarial, del 17 de abril de 1998 y que empezó a regir el 22 de noviembre de 1998. La misma ha pasado por dos etapas relevantes, que son:

Etapas 1: Dependencia de la Corte Suprema de Justicia.

Del 22 de noviembre de 1998 a 17 de enero de 2010, La institución perteneció al Poder Judicial, conforme al artículo 21 de dicho código, que establece:

“Créase la Dirección Nacional de Notariado, dependencia del Poder Judicial; estará a cargo de un Director y contará con el personal necesario para cumplir con sus funciones, según lo establezca internamente la Corte Suprema de Justicia”.

Conforme al artículo 22 de dicho Código:

La finalidad de la Dirección Nacional de Notariado será organizar adecuadamente, en todo el territorio costarricense, tanto la actividad notarial, como su vigilancia y control.

Etapas 2: A partir del 18 de enero de 2010.

En esta etapa, fue interpuesta una acción de inconstitucionalidad, contra la Dirección Nacional de Notariado que quedó plasmada en el expediente 02-010070-0007-CO, de 31 de mayo de 2006.

En consecuencia, se declaró con lugar esta acción y se anuló por inconstitucional parte del artículo 6 y 21 del Código Notarial, Ley N° 7764 del 17 de abril de 1998.

Posteriormente, por medio de la Ley No. 8795 de Reforma del Código Notarial del 4 de enero de 2010, la institución fue sometida a un proceso insólito en la historia institucional de Costa Rica, ya que pasó de ser dependencia del Poder

Judicial, a formar parte del Poder Ejecutivo, específicamente del Ministerio de Justicia y Paz, como una entidad adscrita de máxima desconcentración.

Actualmente la Dirección Nacional de Notariado se encuentra organizada de la siguiente manera:

- **Consejo Superior Notarial:** Su función es la de dirección y emisión de políticas y directrices de la Dirección Nacional de Notariado. Conformado por cinco personas propietarias y un suplente por cada propietario.
- **Auditoría Interna:** Unidad Asesora del Consejo Superior.
- **Director Ejecutivo:** Su función es de administración, organización de la Dirección Nacional de Notariado, y fiscalización del ejercicio de la función notarial.
- **Unidades Asesoras:** Son tres las unidades asesoras de la Dirección Nacional de Notariado. **A)** Unidad de Asesoría Jurídica. **B)** Unidad de Planificación. **C)** Contraloría de Servicios.
- **Unidades Operativas:** Son seis las unidades operativas que dependen de la Dirección Ejecutiva. **A)** Unidad de Fiscalización Notarial. **B)** Unidad Legal Notarial. **C)** Unidad de Servicios Notariales. **D)** Unidad de Tecnología de Información y Comunicación. **E)** Unidad Administrativa. **F)** Unidad de Archivo Institucional.

Con esta estructura organizacional la Dirección Nacional de Notariado, en adelante (DNN), pretende ofrecer un servicio eficiente en procura del bienestar de nuestros usuarios. Cabe destacar que la DNN es el órgano rector de la actividad notarial costarricense, con competencia exclusiva para regular a todos los notarios públicos activos, garantizando con ello la organización y fiscalizaciones eficaces y oportunas de la función notarial costarricense, consecuentemente siendo un protagonista coadyuvante de la seguridad jurídica.

a) Misión Institucional:

La Dirección Nacional de Notariado es la institución rectora que, mediante talento humano y recursos idóneos, regula la función notarial costarricense en procura de la seguridad jurídica.

b) Visión Institucional:

Ser una institución de excelencia y referente en el campo de la seguridad jurídica.

c) Valores: Los valores institucionales que caracterizan la Dirección Nacional de Notariado son los siguientes:

- ✓ **Honradez:** Probidad e integridad.
- ✓ **Calidad:** Entrega con dedicación, eficiencia y eficacia.
- ✓ **Servicio:** Actitud proactiva, dirigida a apoyar en forma ágil a los usuarios.
- ✓ **Responsabilidad:** Cumplimiento adecuado de las funciones.
- ✓ **Excelencia:** Cultura basada en la mejora continua .

d) Objetivos Institucionales:

Los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2017-2021, son los que seguidamente se detallan y se adjuntan en cuadros, mismos que se relacionan con:

- ✓ Administración Superior
- ✓ Unidad de Servicios Notariales
- ✓ Unidad de Fiscalización Notarial
- ✓ Unidad Legal Notarial.

Cabe destacar que los objetivos estratégicos institucionales son:

- ✓ Fortalecer el ejercicio de la función notarial.
- ✓ Brindar servicios de calidad.
- ✓ Posicionar una imagen de excelencia de la institución.
- ✓ Impulsar el uso de las tecnologías de la información con el fin de fortalecer la calidad de los servicios.

✓ **Administración Superior:**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES CON QUE SE RELACIONA EL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROGRAMA	PRODUCTO FINAL (BIENES/ SERVICIOS)	INDICADORES DE PRODUCTO
<p>1. Fortalecer el ejercicio de la función notarial.</p> <p>3. Posicionar una imagen de excelencia de la institución.</p> <p>4. Impulsar el uso de las tecnologías de información.</p> <p>5. Desarrollar el talento humano.</p>	<p>1.Administración Superior</p>	1.1 Lineamientos y directrices	Cantidad de directrices emitidas
		1.2 Consultas aclaradas.	Cantidad de respuestas emitidas
		1.3 Medios de Seguridad revisados.	Número de revisiones realizadas
		1.4 Gestión Directiva y de apoyo	Presupuesto Ejecutado
		1.5 Servicios de apoyo tecnológico	Presupuesto Anual invertido por servicios tecnológicos
		1.6 Imagen Institucional	Cantidad de Actividades
		1.7 Servicios de apoyo en recursos humanos, financiero contable, transporte y adquisición y administración de bienes.	Presupuesto Anual ejecutado
		1.8 Documentos digitalizados	Imágenes

✓ **Unidad de Servicios Notariales:**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES CON QUE SE RELACIONA EL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROGRAMA	PRODUCTO FINAL (BIENES/ SERVICIOS)	INDICADORES DE PRODUCTO
2. Brindar servicios de calidad.	2.Servicios Notariales	2.1 Autenticación de firmas de Notario Público.	Cantidad de razones de autenticación realizadas.
		2.2 Autorización de tomos de protocolo	Cantidad de tomos autorizados.
		2.3 Certificaciones.	Cantidad de Certificaciones expedidas.
		2.4 Repuestas a interesados.	Cantidad de respuestas emitidas.
		2.5 Mecanismos de seguridad para notarios inhabilitados.	Disminución en la cantidad de folios de papel y/o boletas de seguridad notarial autorizados.
		2.6 Actualizar datos de notarios.	Cantidad de Actualizaciones y reportes registrados en el sistema de información.

✓ **Unidad de Fiscalización Notarial**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES CON QUE SE RELACIONA EL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROGRAMA	PRODUCTO FINAL (BIENES/ SERVICIOS)	INDICADORES DE PRODUCTO
1. Fortalecer el ejercicio de la función notarial.	3.Fiscalización Notarial	3.1 Inspecciones de oficina notarial	Cantidad de Inspecciones aprobados
		3.2 Recuperación de tomos de protocolo.	Disminución en la cantidad de recuperaciones realizadas
		3.3 Verificaciones notariales.	Disminución en la cantidad de verificaciones realizadas
		3.4 Inspecciones por denuncia	Disminución en la cantidad de fiscalizaciones programadas

✓ **Unidad Legal Notarial**

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES CON QUE SE RELACIONA EL PROGRAMA	NOMBRE DEL PROGRAMA	PRODUCTO FINAL (BIENES/ SERVICIOS)	INDICADORES DE PRODUCTO
1. Fortalecer el ejercicio de la función notarial.	4.Legal Notarial	4.1 Procesos y procedimientos instruidos de manera exitosa	Cantidad de Expedientes
		4.2 Administrados informados de los procesos y procedimientos	Número de Notificaciones

e) Tipo de servicios estratégicos que brinda la Institución

Principales Productos y Servicios Institucionales	
1. Inscripción y Habilitación de Notario	2. Rehabilitación de Notario
3. Cese Voluntario	4. Autenticaciones
5. Devolución de Fondo de Garantía Notarial	6. Autorización de Tomos
7. Traslado de circunscripción de Notario Consular	8. Certificaciones Inmediatas
9. Autorización de reposición parcial o total de Tomo de Protocolo	10. Certificaciones Especiales
11. Cotejo de Instrumentos Públicos	12. Consultas de Autoridades Judiciales y Administrativas
13. Exhibición de Tomo de Protocolo en uso	14. Mecanismos de Seguridad
15. Reapertura de Proceso Sucesorio	16. Autorización de Papel de Seguridad Notarial
17. Modificación de asiento registral	18. Autorización de Boletas de Seguridad
19. Modificación de asiento registral	20. Rectificación de Asiento Registral
21. Reconstrucción de Asientos	22. Reposición de credencial
23. Carga de Cuotas de BN VITAL	24. Carga de Papel de Seguridad Notarial
25. Certificación de Copias	26. Distribución y Entrega de Documentos
27. Confección de Expedientes	28. Solicitudes de información a Autoridades
29. Actualización de Datos de Notarios e Información General	30. Registración de Expedientes
31. Juramentaciones a nuevos Notarios Públicos	32. Registro de Juramentaciones

Fuente: Unidad de Servicios Notariales y Unidad Legal Notarial. Año 2017

III.- Información referencial de la Contraloría de Servicios y sus colaboradores.

a) Datos del jerarca institucional

Nombre Completo: Guillermo Sandí Baltodano

Correo Electrónico: gsandi@dnn.go.cr

Teléfono: 2527-7383

Nombre de la Secretaria: Heidi Gómez Vargas

Teléfono: 2527-7383

Fax: 2528-5751

Correo Electrónico: secretariadireccion@dnn.go.cr

b) Datos del Contralor (a) de Servicios

Nombre Completo: Patricia Flores Solerti

Cargo: Contralor de Servicios

Puesto: Profesional del Servicio Civil 3

Grado Académico: Licenciada en Derecho

Tipo de Nombramiento:

- Propiedad **(x)**
- Interino ()

Desempeño en el Cargo:

- Sin recargo **(x)**
- Con Recargo ()

Fecha de Nombramiento como Contralor de Servicios: 01 de Marzo de 2017

Tiempo en el cargo como Contralor: Un año

Correo electrónico: pflores@dnn.go.cr y contraloriaservicios@dnn.go.cr

Teléfono: 2527-7344

c) Datos de la Contraloría de Servicios

Fecha de creación: 01 de marzo de 2017

Tiempo de funcionar: Un año

Colaboradores: No tiene ninguno asignado, funciona unipersonalmente.

d) Normativa que rige la Contraloría de Servicios

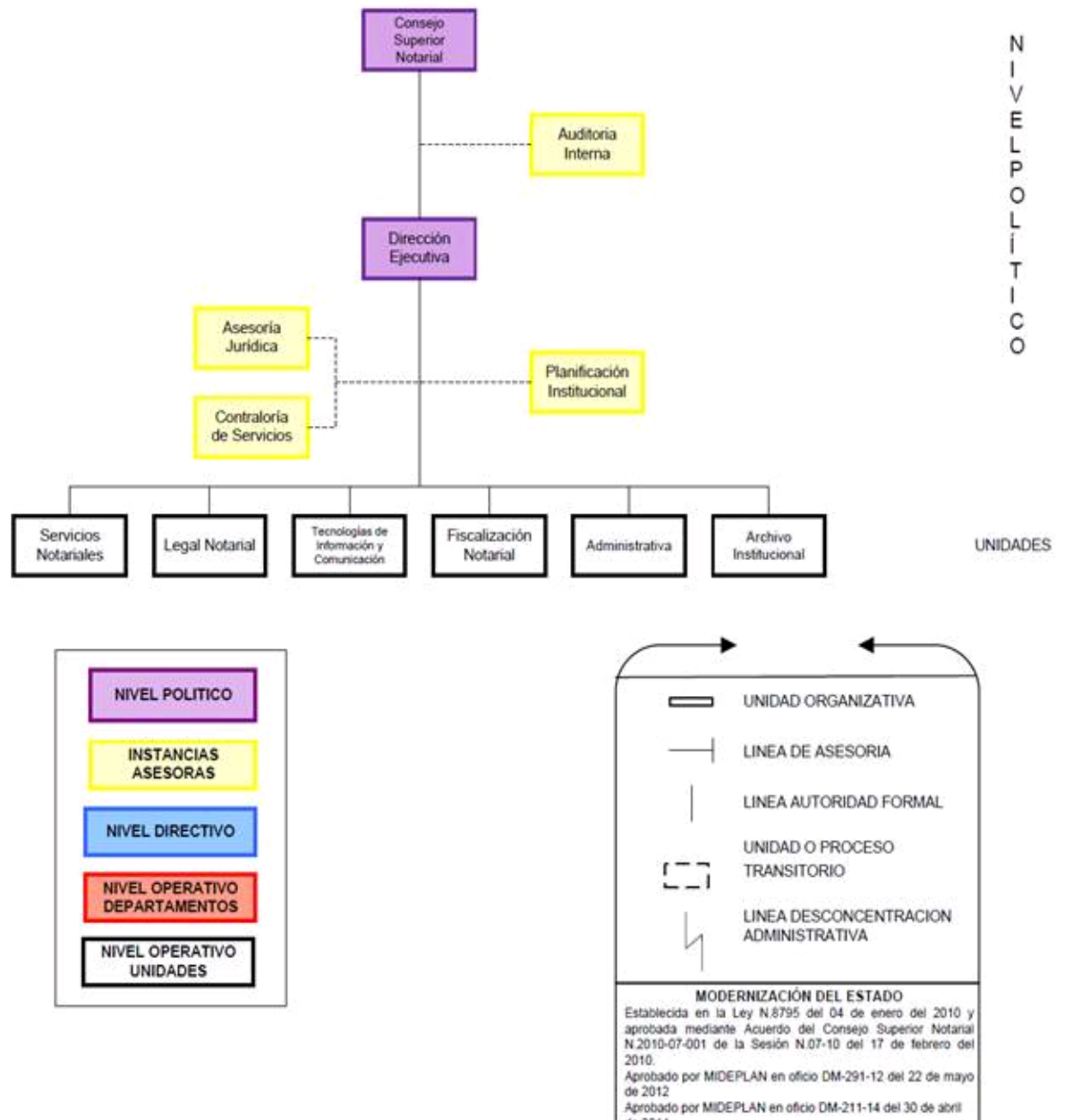
Como las demás Contralorías de Servicios se rige por la Ley N° 9158 y su reglamento, así como las directrices del ente rector (Secretaría Técnica- MIDEPLAN).

Cabe destacar que en abril de 2017 esta Contraloría de Servicios presentó ante el jerarca institucional el proyecto de Reglamento

Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, se espera que se encuentre próximo de aprobación interna.

e) Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional.

La Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Notariado depende jerárquicamente del Director Ejecutivo, como se muestra en el organigrama vigente que se adjunta.



Se considera que la Contraloría de Servicios dentro de la estructura orgánica institucional en el marco normativo que establece el numeral 11 de la Ley N° 9158, es la apropiada, pues permite coordinar directamente con la Dirección Ejecutiva todos aquellos aspectos que requieran de su apoyo, principalmente el cumplimiento de plazos y atención de gestiones o bien la atención de recomendaciones por parte de la demás Unidades que conforman la DNN.

f) Recursos de la Contraloría de Servicios

Actualmente la Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Notariado cuenta con los siguientes recursos.

- ✓ Recurso Humano: Contraloría unipersonal, solo cuenta con la Contralora de Servicios.
- ✓ Recursos presupuestarios: Si cuenta con partida presupuestaria propia para la Contraloría de Servicios, para este año el dinero será invertido en una capacitación técnica, con el propósito de fortalecer la gestión de la Contraloría de Servicios de la DNN.
- ✓ Monto presupuestado: Un millón doscientos cincuenta mil colones

IV.- Instrumentos aplicados por la CS para medir la percepción ciudadana.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre productos/ servicios institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		x
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		x
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		x
Cuestionarios en la página web		

Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades		x
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		x
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		x
Otros: Indique: _____		

V.-Atención de consultas y clasificación de inconformidades según subdimensión

En este acápite se muestra un resumen de las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante el año 2017. Las gestiones han sido clasificadas como inconformidades, solicitudes de orientación u otras. Asimismo se procederá a clasificarlas de acuerdo a las subdimensiones plantadas al respecto.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Personal Insuficiente de atención al público.	09	09	100%
2	Inconformidad con el tiempo de tramitación de papel de seguridad.	04	04	100%
3	Dato incorrecto Central telefónica	01	01	100%
4	No contestan central telefónica	02	02	100%
5	Inconformidad con el tiempo de espera para ser atendido	08	08	100%
6	Felicitación	03	03	100%
7	Formularios de trámites desactualizados	02	02	100%
8	Falta de cortesía y amabilidad en la atención	11	11	100%
9	Orientación para denuncias contra Notarios Públicos	19	19	100%
10	Inconformidad con el servicio de BN/VITAL-Cuotas del fondo de garantía notarial	07	07	100%
11	Inconformidad con el tiempo de espera para tramitación de documentos	15	15	100%
12	Inconformidad con los datos registrados en el Registro de Notarios	04	04	100%
TOTAL		85	85	100%

- **Subdimensión de Información:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:
 - Exceso de requisitos
 - Página web desactualizada
 - Falta de acceso a información digital
 - Acceso difícil a la Central telefónica

- **Subdimensión de atención de la persona usuaria:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:
 - Falta de amabilidad y cortesía del funcionario
 - Autoritarismo del funcionario
 - Falta de interés y empatía

- **Subdimensión de tramitología y gestión de procesos:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:
 - Tiempo de espera excesivo para ser atendido
 - Falta de recurso humano para atención de usuarios
 - Tiempo de espera excesivo para tramitación de gestión

- **Subdimensión de uso inadecuado de los recursos institucionales:** Dentro de esta subdimensión no se presentó ningún tipo de gestión ante la Contraloría de Servicios.

- **Subdimensión de instalaciones:** Dentro de esta subdimensión no se presentó ningún tipo de gestión ante la Contraloría de Servicios.

➤ **Subdimensión otras:** Dentro de las gestiones presentadas por los usuarios que se clasifican dentro de esta subdimensión se encuentran las siguientes:

- Orientación legal al usuario respecto a la competencia del Juzgado Notarial para atender denuncias sobre Notarios Públicos.
- Inconformidad con el servicio de administración de las cuotas de garantía notarial que presta el Banco Nacional a través de BN/VITAL.
- Inconformidad respecto al tiempo de espera para entrega del papel de seguridad, servicio que ofrece Formularios Standard.

VI.- Estadísticas de resultados de gestión.

Respecto a la información relacionada con este punto, la misma se anexa a este documento, y fue realizada en las tablas de Excel remitidas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Asimismo cabe destacar que las tablas que fueron debidamente llenadas corresponden a las tablas que van del N° 01 al N° 04 y la N° 07, respecto a la N°5 y N°6 no se ingresó información pues no se presentaron inconformidades respecto a esos temas.

Respecto a las tablas que van de la N° 08 a la N°15, no se ingresaron datos por no atender la Contraloría de Servicios usuarios internos, lo anterior de acuerdo a la recomendación emitida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

VII.- Aportes de la Contraloría de Servicios a partir de iniciativas y experiencias exitosas que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de metodologías para fortalecer la gestión contralora.

1.- Cambio en el Sistema de Atención de Fichas.

Desde el 01 de marzo de 2017, fecha en la cual la Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Notariado inició sus labores oficialmente, solicitó a la Jefatura de la Unidad de Servicios Notariales de ese momento, se considerara la importancia de cambiar la administración de fichas, ya que el sistema estaba programado para darle preferencia exclusiva de atención al Notario Público, dicha situación causaba perjuicio a los demás usuarios de nuestros servicios y los tiempos de espera de los ciudadanos que no eran Notarios Públicos, eran absolutamente largos y tediosos.

Por medio de la Contraloría de Servicios se realizó conciencia en la Administración Activa para realizar dichos cambios y actualmente la única preferencia que existe es la contemplada en la Ley N° 7600 y en la atención del adulto mayor, dicho cambio generó mayor fluidez en la atención integral de los usuarios de nuestros servicios.

2.- Mejoramiento en los Controles de Seguridad al momento de ingreso en las instalaciones de la DNN.

Inicialmente no se tenía ningún tipo de protocolo de seguridad sobre acceso a las instalaciones, después de que esta Contraloría de Servicios contando con el apoyo de la Dirección Ejecutiva, realizara las coordinaciones pertinentes con la Unidad Administrativa, se logró que en la contratación siguiente de la empresa que ofrece los servicios de seguridad, se implementara la necesidad de contar con un instrumento detector de metales que permite en caso de dudas evitar el ingreso a la institución con algún tipo de armas. Lo anterior en resguardo de la integridad de nuestros usuarios y de los funcionarios que formamos parte de la Dirección Nacional de Notariado.

3.- Sobre la actualización de formularios en la página web.

Respecto a este punto, se logró que se conformara un grupo de trabajo con la Unidad de Servicios Notariales, la Unidad Legal Notarial, y la asesoría de la Contraloría de Servicios, es así que actualmente existe un avance de un 50% aproximadamente del total de formularios que mantiene vigentes la Dirección Nacional de Notariado, se espera que pronto se encuentren totalmente actualizados para que la Administración activa proceda con su aprobación y publicación correspondiente.

4.- Sobre Proyecto de Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

La Contralora de Servicios desde su nombramiento oficial se avocó a redactar un Proyecto de Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la DNN, dicho proyecto fue presentado a la Dirección Ejecutiva desde el 27 de abril de 2017, se espera que dicho reglamento se encuentre debidamente implementado en el primer semestre del año 2018.

5.- Sobre recomendación del oficial de acceso a la Información Pública.

En setiembre de 2017 la Contraloría de Servicios le recomendó a la Administración Activa la importancia de delegar en alguno de los funcionarios el Oficial de Acceso a la Información Pública, sobre todo por la trascendencia de los Decretos 4199-MP y 4200-MP, así como la Directriz Ejecutiva N° 073-MP-MEIC-MC, no obstante no se ha podido implementar dicha figura en la Dirección Nacional de Notariado; sin embargo con el fin de cumplir con algunas disposiciones emanadas de la normativa antes citada y con el fin de que los usuarios tuviesen a mano dicha información, la Contraloría de Servicios publicó en la página web previa coordinación con la Unidad de Tecnologías de la Información, el

Boletín N° 001-2017 donde se exponen los alcances de la normativa que rige el derecho de los ciudadanos de obtener acceso a la información pública.

6.- Sobre evaluación de satisfacción de usuarios.

A pesar que la Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Notariado inició labores formalmente el 01 de marzo de 2017, pese a la premura y a la gran cantidad de asuntos que debían de implementarse para el normal funcionamiento de una oficina de esta naturaleza, fue posible en la semana que va del 10 al 14 de julio de 2017 realizar una evaluación de percepción y satisfacción de usuarios, misma que resultó ser muy provechosa y pudimos constatar que en términos generales los usuarios se encontraban conformes con nuestros servicios. Asimismo, nos permitió identificar algunas debilidades las cuales se debían corregir y fortalecer. Cabe destacar que en el mes de octubre de 2017 la Contraloría de Servicios realizó un informe de recomendaciones a la Administración Activa, en diciembre de 2017 el Consejo Superior Notarial, otorgó un espacio a la Contralora de Servicios para que expusiera las recomendaciones que anteriormente se habían plasmado en el informe de recomendaciones como resultado del instrumento evaluador de satisfacción de usuario. Dentro de los puntos que se recomendaron se encuentran:

- a)** Mejorar la Central telefónica
- b)** Mantener un funcionario permanentemente en la Recepción de la Sala de Espera.
- c)** Mejorar los tiempos de espera de nuestros usuarios.

Cabe destacar que la Contraloría de Servicios presentó algunas opciones para que se tomaran en cuenta, con el propósito de mejorar los puntos que anteriormente se señalaron. Sobre el particular el Consejo Superior

Notarial mediante Acuerdo 2017-033-005 del 14 de diciembre de 2017, acordó tener por recibido el Informe de Recomendaciones emitido por la Contraloría de Servicios y a la vez toma nota de las tres debilidades y le solicita a la Dirección Ejecutiva informe sobre las medidas que se tomaron al respecto.

Cabe destacar que a pesar del poco tiempo ya la Administración Activa cumplió a cabalidad con el punto b) y desde el mes de enero la recepción de la sala de espera mantiene de manera permanente una funcionaria que recibe documentos, asimismo colabora con orientar a los usuarios que visitan nuestra institución. Respecto a los puntos a) y c) aún no se ha emitido ningún cambio, y se espera que pronto se realice alguna gestión al respecto.

7.- Sobre Manuales de Procedimiento de la Contraloría de Servicios.

En noviembre de 2017, esta Contraloría de Servicios le presentó a la Unidad de Planificación Institucional una serie de actividades para la confección de un Manual de Procedimientos de la Contraloría de Servicios, dentro de los puntos que se consideraron fueron los siguientes:

- a) Procedimiento de Denuncia Anónima.
- b) Procedimiento de Inconformidad de Buzón de Sugerencia o Correo Electrónico.
- c) Procedimiento Inconformidad Verbal.
- d) Procedimiento de Tramitación de Asuntos Complejos.

Esta Contraloría de Servicios se encuentra a la espera del aval de la Unidad de Planificación y la aprobación de la Dirección Ejecutiva para su debida implementación.

8.- Sobre Plan de Trabajo 2018.

Elaboración y presentación del Plan de Trabajo 2018 ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios el día 30 de noviembre de 2017, dicho documento fue presentado con la debida aprobación de la Dirección Ejecutiva de la Dirección Nacional de Notariado.

9.- Labores varias.

- a)** Atención diaria de usuarios y la atención y resolución del 100% de las gestiones que se presentaron ante la Contraloría de Servicios durante el año 2017.
- b)** Reuniones y capacitaciones propias de la naturaleza de las funciones.
- c)** Asesoría en la implementación de (SIGIN), nuevo Sistema General de Información Notarial, el cual ha demandado muchas reuniones en relación a la inconformidades presentadas asociadas a la migración de información notarial del sistema informático anterior al nuevo sistema informático.

VIII. Sobre logros anuales alcanzados por la Contraloría de Servicios de acuerdo el cumplimiento de metas del Plan Anual de Trabajo (PAT) de la Contraloría de Servicios del año 2017.

Sobre este aspecto no se agrega ningún tipo de información, en virtud que la Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Notariado inició sus funciones formalmente hasta el 01 de marzo de 2017, es así que el primer Plan de Trabajo presentado se dio en Noviembre de 2017, el cual se proyectará en las metas a alcanzar para el año 2018.

IX. Deficiencias Institucionales.

A continuación se procede a enumerar algunas deficiencias institucionales las cuales fueron reflejo del resultado del instrumento evaluador que esta Contraloría de Servicio aplicó en el mes de julio de 2017.

Deficiencia institucional

1. Falta de Capacitación de funcionarios de plataforma

2. Central telefónica Inadecuada

X. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios.

Sobre este punto aún no presenta la Contraloría de Servicios un necesidad esencial, sobre todo porque la misma es de reciente creación, talvez en el futuro podría reflejarse alguna situación, no obstante de momento se trabaja con total apoyo de la Dirección Ejecutiva y es posible negociar cualquier situación que se presenta en el día a día.

XI.- Recomendaciones a las Autoridades Superiores.

Dentro de las recomendaciones realizadas por esta Contraloría de Servicios destacan las siguientes:

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO ²			
Cambio en Sistema de fichas. Solo se dará preferencia a los amparados a la Ley N° 7600. Se sostuvo reuniones con el jefe de la Unidad de Servicio Notariales	x		Apoyo a la recomendación de la Contraloría de Servicios	Fue implementado desde el 01/03/2017	
Mejoras en seguridad. DNN-CS-002-2017	X		Coordinación con la Unidad Administrativa	Nuevo Contrato de Seguridad contempló un instrumento para detectar metales.	
Como resultado del Informe del índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad 2017		x			La Comisión será creada hasta que se reciban las ampliaciones y mejoras realizadas al

(IGEDA), mediante oficio DNN-CS-023-2017 se recomendó se creara en la DNN la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD). Lo anterior en cumplimiento de la Ley de Creación de las Comisiones institucionales sobre Accesibilidad y Discapacidad.					edificio.
Con oficios DNN-CS-024-2017 y DNN-CS-031-2017, se recomendó se designara en la institución al Oficial de Acceso a la Información Pública.	x		Con Oficio DNN-DE-685-2017, LA Dirección Ejecutiva señala que se está estudiando el asunto para proceder a designar al funcionario	Aún no existe el nombramiento del Oficial de Acceso a la información pública de la DNN.	Se encuentra en redacción un Reglamento Interno que otorgará dichas funciones al posible nombramiento de un Subdirector Ejecutivo
Con oficio DNN-CS-044-2018 se remitió el informe de recomendaciones en relación al resultado de la evaluación de satisfacción de servicios, en el cual se realizaron tres recomendaciones.	x		Ya fue implementada plenamente una de las recomendaciones, respecto tener permanentemente y funcionario en la recepción de la sala de espera.	Fue implementada plenamente una de las recomendaciones, las otras dos se encuentran en proceso de implementación, sin embargo requieren de más tiempo hacerlas realidad	En cuanto a la Central Telefónica, pronto habrá un nuevo contrato que permitirá fortalecer la Central Telefónica.

XII.- Recomendaciones a la Secretaría Técnica.

La labor de apoyo de la Secretaría Técnica ha sido invaluable para una Contraloría de Servicios de recién creación como la que represento, los talleres de capacitación han fortalecido enormemente la gestión contralora y aunado a ello se han podido implementar mejoras en beneficio de nuestros usuarios y por ende de la Dirección Nacional de Notariado. No obstante lo anterior, siempre existen en todos los ámbitos oportunidades de mejora, dentro de las cuales destaco:

- a) Es necesario mayor acompañamiento en relación las necesidades que ostentan las Contralorías de Servicios, considero oportuno que la Secretaria Técnica pueda ejercer algún tipo de acción de concientización ante los jefes institucionales de la necesidad de cumplir a cabalidad y dotar a la Contralorías de los recursos necesarios para brindar servicios continuos y eficientes.
- b) Sería importante que la Secretaría Técnica emitiera algún tipo de Boletín Informativo de concientización de las obligaciones y deberes de los funcionarios respecto a solicitudes de la Contraloría de Servicios, ello con el propósito de coadyuvar con la gestión que la Contraloría de Servicios por su parte realiza. Ese apoyo sería realmente valioso y vendría a reafirmar por parte del ente rector las obligaciones de los funcionarios respecto a los alcances de la Ley N° 9158.

XIII.- Descripción de Anexo. Se adjuntan los siguientes documentos:

- 1) Tablas de Excel
- 2) Formulario de Encuesta
- 3) Informe de Resultados de Encuesta
- 4) Informe de Recomendaciones de Encuesta

- 5) Circular interna con los alcances de la Contraloría de Servicios
- 6) Material de divulgación sobre creación de la Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Notariado.
- 7) Boletín Informativo para el ciudadano relacionado con Acceso a la Información Pública.