

REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN EL ÁREA DE GESTIÓN NOTARIAL

INFORME DE AUDITORÍA N°. AI-03-2013

1. Introducción

1.1 Origen del Estudio

El presente estudio se realiza a solicitud del Consejo Superior Notarial, mediante el Acuerdo en firme N° 2013-005-005 de la Sesión ordinaria No. 5, del 27 de febrero de 2013, en cual fue solicitado a esta Auditoría con oficio CSN-DNN-059, de fecha 01 de abril de 2013.

1.2. Objetivo del Estudio

Objetivo general

Evaluar los procedimientos y los requisitos de los diferentes procesos que tramita el Área de Gestión Notarial, así como la duración de dichos procesos, causales por las que se atrasan, número total de expedientes en circulación y la cantidad de profesionales que los tramitan y notifican y si dicho personal tramitador tiene que atender al público y realizar otras labores.

1.3. Alcance

La evaluación comprenderá el período de enero a mayo de 2013, sobre los procedimientos y requisitos que tramita el Área de Gestión Notarial.

1.4. Marco Jurídico

- ✓ Ley General de Control Interno No. 8292. Publicada en La Gaceta No.169 del 4 de setiembre del 2002.
- ✓ Normas de Control Interno para el Sector Público, (Aprobadas mediante Resolución R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009). Publicadas en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009.
- ✓ Ley 7764 Código Notarial No. 7764 de 17 de abril de 1998.
- ✓ Lineamientos para el Ejercicio y Control del Servicio Notarial.
- ✓ Ley Simplificación de trámites No.8220

1.6. Generalidades

El Área de Gestión Notarial es la encargada de dar cumplimiento a las funciones encomendadas en materia de trámites notariales y de servicios al usuario en general como inscribir, habilitar a los abogados que desean ser notarios o cesarlos por incumplimiento con la ley del Código Notarial y Lineamientos para el Ejercicio y Control del Servicio Notarial establecidos por el Consejo Superior Notarial, cuenta con la asignación de recursos dirigidos a la ejecución de las actividades operativas y sustantivas de la institución.

2- Resultados

De acuerdo con la revisión efectuada, se realizaron las pruebas necesarias para analizar los procedimientos del Área de Gestión Notarial, las cuales consistieron en:

2.1 Manual de procedimientos y sus trámites

La Dirección Nacional de Notariado cuenta con un Manual de Trámites y Procedimientos que fue aprobado por el Consejo Superior Notariado en el acuerdo 2011-14-002 de la sección N° 014-2011, celebrada el día 13 de julio del 2011. Según pudo verificar ésta Auditoría, dicho instrumento está desactualizado y no se ha comunicado oficialmente su origen y funcionalidad y no cumple en la totalidad con el objetivo y las necesidades de la institución.

De acuerdo con lo anterior no se está cumpliendo con las Normas de Control Interno para Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, en lo que se transcribe a continuación:

4.7 Actividades de control en instituciones de menor tamaño

*“El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, **deben establecer las políticas, procedimientos** y mecanismos correspondientes para obtener una seguridad razonable de que el SCI contribuye al logro de los objetivos. A los efectos, deben implantar las prácticas necesarias para documentar, actualizar y dar a conocer a todos los funcionarios, los procedimientos y demás regulaciones atinentes al funcionamiento del SCI”. (El destacado no es del original).*

La falta de actualizar el 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.

Los manuales de procedimientos constituyen una herramienta que facilita los procesos que se llevan a cabo, incrementan la calidad, eficiencia y desempeño laboral, al describir las tareas, su orden lógico y los requerimientos técnicos para la ejecución y supervisión de las mismas. A la vez ayudan a uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.

2.2 Procedimientos utilizados en el trámite de expedientes

De acuerdo con la observación realizada por esta Auditoría Interna, se determinó que los procedimientos a seguir en el trámite de expedientes son los siguientes:

- a) **Ingreso del documento para trámite:** Se recibe el documento en la plataforma o recepción de documentos, se clasifican de acuerdo a la gestión solicitada, se deja en un archivo en espera de que la secretaría de la Coordinación de Gestión y Trámite Notarial los traslade para su respectivo ingreso en el sistema de control de documentación.

De acuerdo con lo citado, se determinó que no se está llevando un control diario, ni un registro en el sistema de la totalidad de los documentos ingresados, solo se está registrando en el sistema los servicios que se cobran.

Al quedar estos documentos sin registrar en ningún sistema de control cuando ingresa, se corre el riesgo que se traspapelen o se extravíen, situación que pone en riesgo vulnerable a la administración, al no contar con un control razonable de documentos.

Según lo indicado en la ley N°8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos se debe minimizar este incumplimiento.

Artículo 5°— Obligación de informar sobre el trámite

*“Para la rastreabilidad y el control de los documentos al presentarse por primera vez ante cualquier entidad u órgano público, se creará un expediente numerado y foliado. En el caso de **documentos físicos se deberá incluir una hoja de control con el nombre** completo del funcionario o funcionarios responsables, la fecha de ingreso a cada departamento asignado y el estado de trámite actualizado”. (El destacado no es del original).*

Es necesario poner en práctica mecanismos de control idóneos y pertinentes para la emisión, custodia y manejo de los documentos que ingresan y así minimizar el riesgo de que un trámite se deje de ejecutar.

- b) **Secretaría de Coordinación Gestión Notarial.** La secretaria, ingresa la documentación presentada ante esta Dirección al sistema de la DNN en un icono de reparto de documentos a diferentes unidades, selecciona y traslada al Área de circulante la misma con su respectivo control, todos los servicios para el trámite de gestión notarial.
- c) **Área de control de circulante.** Se realiza la apertura de los expedientes según el proceso. Se distribuyen cuantitativamente entre los abogados de Gestión Notarial, con su respectivo control, con el fin de que reciban los expedientes que les asignaron.
- d) **Área de abogados.** Reciben los expedientes asignados para realizar según el trámite a ejecutar, existen dos trámites:
- 1- Expediente que cumple con todos los requisitos solicitados, según el trámite, se ejecuta y se emite la resolución respectiva la cual se traslada al Director Ejecutivo para su respectiva aprobación y firma. Como paso final se traslada al notificador para que realice la notificación respetiva.
 - 2- Cuando el notario no cumple con los requisitos, los abogados realizan una o más prevenciones según sea el caso, con el objeto de solicitar los requisitos que no cumplieron, las cuales se trasladan al Director Ejecutivo para la respectiva aprobación y firma. Como paso final se traslada al notificador para que realice la notificación respetiva.
- e) **Notificador:** Realiza la notificación al notario según el señalamiento del medio para notificar, si es en el caso 1 se traslada el expediente al área del Registro Notarial para que realice el respectivo registro al sistema y comunicación pública en el Diario Oficial “La Gaceta”.
En el caso 2, el del incumplimiento de requisitos, lo traslada al área circulante (expediente defectuoso).
- f) **Área de circulante:** Mantiene el expediente por un tiempo determinado en espera de lo requerido, trascurrido el plazo establecido, el expediente se remite a los abogados del área de Gestión Notarial con el fin de que realicen una nueva prevención o archiven el expediente administrativo según sea el caso.

2.3 Verificación de los requisitos que se deben cumplir para la solicitud de los diferentes tramites.

Se realizó una verificación sobre el cumplimiento de los requisitos para gestionar los trámites que se brindan en el Área de Gestión Notarial, publicados en la Gaceta N° 163 del 25 de agosto del 2011. (Ver anexo 1).

Se determinó las siguientes deficiencias.

a) Se corroboró que en el área Gestión Notarial para el trámite de **inscripción** como notario público se cobra una tarifa de ¢25,000.00 (veinticinco mil colones exactos) cuando lo correcto y de acuerdo con la publicación, en el punto 8 debe ser de ¢50,000.00 (cincuenta mil colones exactos) quedando una diferencia de ¢25.000.00, sin ingresar a la Dirección Nacional de Notariado.

b) Se determinó que no existe la totalidad de los formularios que deben llenar los usuarios para los diferentes trámites que brinda la institución y así agilizar su gestión.

c) Se comprobó que existe el formulario del servicio de habilitación de notario, pero no se publicó en la Gaceta N° 163 del 25 de agosto del 2011, ni en ninguna otra publicación oficial a la fecha.

Lo anterior, no cumple con la Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, en lo siguiente:

Artículo 4°—Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

“Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado deberá:

a) Constar en una ley, un decreto ejecutivo o un reglamento.

*b) Estar publicado en el diario oficial La Gaceta **junto con el procedimiento a seguir, los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes** y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución.*

Asimismo, en un diario de circulación nacional deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación.

Sin perjuicio de lo anterior, dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados en medios electrónicos...”. (El destacado no es del original).

Artículo 5°— Obligación de informar sobre el trámite

*“Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a **proveerle al administrado información sobre los trámites y requisitos** que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, **no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera.(...)**”. (El destacado no es del original).*

La institución está obligada a proveer al administrado la información y los formularios necesarios que se requieran para los diferentes trámites que se realicen para no ocasionarles atrasos y que los servicios que se brindan sean más eficientes y eficaces.

2.4 Expedientes atrasados por falta requisitos

De la muestra realizada se revisó los siguientes expedientes con atraso por falta de requisitos, se detalla en el siguiente cuadro.

Cuadro- #2
Expedientes pendientes de tramitar 2012-2013

Expediente	Fecha presentación	Fecha tramite	Atrasos días	Trámite	Requisitos pendientes
12-1849	12/09/2012	14/01/2013	120	Inscripción y habilitación	puntos, 9-10
13-142	29/01/2013	17/05/2013	74		p-5-6-7-8-10-12
13-2071	22/04/2013	22/05/2013	21	Reposición de tomo	Aporto carta. No pago el servicio.
13-0144	29/01/2013	22/05/2013	77		Se tramito con pago 20, 000,00. No presento requisitos
13-1932	16/04/2013	24/05/2013	27		No pago servicio No presento requisitos
12-2263	20/09/2013	24/05/2013	118		Con un correo
13-1867	10/04/2013	24/05/2013	31		Tramite de un oficio del 2007.
12-351	30/04/2012	24/05/2013	245		Cotejo Instrumentos Públicos
13-1781	02/04/2013	24/05/2013	37	No presento requisitos	
13-2374	22/05/2013	24/05/2013	2	Cese voluntario	No presento requisitos
13-2353	16/05/2013	24/05/2013	6		No presento requisitos
13-2372	22/05/2013	24/05/2013	2		No presento requisitos
13-67	15/01/2013	24/05/2013	68	Devolución de cuotas	Certificación Juzgado Notarial se recibió el 21/05/2013.
13-2025	18/04/2013	24/05/2013	25		
13-2129	24/05/2013	24/05/2013	21		

Como se puede observar en el cuadro anterior demuestra que de los 15 expedientes seleccionados por atrasos, estos representan un 80% promedio por falta de requisitos y por atrasos de más de 20 días sin tramitar.

Se verificó que a pesar de incumplir con estos requisitos los expedientes se trasladan al Área de los abogados, esto para que se gestione el trámite de prevención de los requisitos, trasladando posteriormente el expediente al notificador y éste notifica. Esto ocasionando cargas de trabajo a esta Área y a la institución asumiendo responsabilidad al recibir documentos de los cuales no se pueden ejecutar por falta de estos requisitos.

2.5 Tiempo de duración de los procesos.

Se realizó un inventario de todos los expedientes que estaban pendientes de ejecutar en las áreas de Control de Circulante, Gestión Notarial (en tramita en Área de los abogados) y Notificación, este sumando un total de 1.675 expedientes para tramitar, de lo cual hay 1.449 expedientes en el Área de abogados pendiente de trámite.

Para realizar el análisis se tomó a los dos funcionarios con más tiempo de laborar para la institución en este proceso y los que tienen más carga de trabajo, (total expedientes de estos abogados 1.194). El porcentaje que representa de la totalidad de los expedientes de estos dos abogados es de 92% de la totalidad para tramitar que es de 1.449 expedientes.

A modo de ejemplo y con el objetivo de cuantificar a partir de la muestra seleccionada, el impacto de atrasos que se está generando para la Institución, esta Auditoría interna determinó que, al 24 de mayo de 2013, la DNN ha incurrido en un atraso del 90% de expedientes pendientes de tramitar, cifra que se detalla a continuación:

Cuadro- #3
Tramité de expedientes de dos abogados de Gestión Notarial
Al 24 de mayo del 2013

Abogado	Expedientes	0-30 días	31- 60 días	61- 99 días	Más de 100	Total atrasados	Promedio atraso
1	650	17	262	303	3	685	90%
2	679	35	281	288	5	609	90%
	1.329	52	543	591	8	1.194	90%

En esta revisión se verificó que hay expedientes con atrasos de más de cien días y se realizó un cuadro para verificar porqué se presentan los atrasos. Se detalla a continuación:

Cuadro- #4
Trámites atrasados

Expediente	Fecha	Días atraso	Detalle	Tramite
0516-12	31/05/2012	330	Requisitos	Cese forzoso (pendiente declaración, fue Juez).
1893-12	11/09/2012	255		Cese Voluntario, notario Bernardo Soto M.(Sr.mayor)
1184-12	09/07/2012	311	Requisitos	Cese Forzoso/ trabaja para Registro Nacional .
2338-12	21/11/2012	184	Pend/Revisar	Cese voluntario
0126-13	25/01/2013	119	Pend/Revisar	Exhibición de tomos
0174-13	01/02/2013	112	Pend/Revisar	Exhibición de tomos
2082-12	11/02/2013	102	Pend/Revisar	Cese forzoso
0025-13	11/02/2013	102	Pend/Revisar	Cese forzoso

Según los resultados se presentan atrasos en estos expedientes por la carga de trabajo que hay en esta Área y por los requisitos pendientes de presentar.

Adicionalmente esta Auditoría Interna realizó un cuadro con los expedientes según su trámite pendiente de ejecutar de estos dos abogados. A manera de ejemplo se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro # 5
Expedientes para tramitar según sus servicios solicitados por el notario o tramitados por la DNN.

Descripción del Trámite	Cantidad	Porcentaje
Inscripción	4	0%
Inscripción y habilitación	29	2%
Autorización de notario consular	2	0%
Habilitación (Rehabilitación)	6	0%
Habilitación de notario Institucional	8	1%
Habilitación (Autorización)	14	1%
Reposición de folio en blanco /parcial	81	6%
Depósito de tomo	70	5%
Recuperación de tomo	12	1%
Cotejo	7	1%
Exhibición	26	2%
Devolución de cuotas (con tomo, cese forzoso, vivo)	25	2%
Cese voluntario retroactivo	1	0%
Cese voluntario con devolución de cuotas	7	1%
Cese voluntario	28	2%
Cese Forzoso Prisión preventiva	3	0%
Cese Forzoso pérdida de requisitos	4	0%
Cese Forzoso funcionario publico	13	1%
Cese Forzoso sentencia penal	19	1%
Cese Forzoso no tener oficina abierta	20	2%
Cese Forzoso suspensión del colegio	39	3%
Cese Forzoso del fondo de Garantía (Giro)	911	69%
	1.329	

Servicios cobrados.
233 Exp.

El resultado del cuadro anterior se observa que existen 233 expedientes pendientes de tramitar de lo cual son servicios solicitados y cobrados por la institución a los usuarios y no se están ejecutando efectivamente.

Además se observa en este cuadro que existe un 69% de expedientes por ceses forzosos por falta de pago al fondo de garantía y un 5% por depósito de tomo, dos controles

exigidos por la Ley de código Notarial # 7764 en el artículo N°.4 inciso c, y el artículo N°.57 sucesivamente. De lo cual no se está ejecutando con eficacia y eficiencias.

Al no existir un manual de procedimientos actualizado o políticas donde se pueda comparar o exigir tiempos para tramitar estos expedientes, no se podrá medir qué tan eficiente o ineficiente es este proceso en estadísticas. Esto puede ocasionar inconformidad a los notarios en la espera de sus trámites.

2.6 Causales por la que se atrasan los trámites Notariales.

Se identificó algunos de las causas de porqué se atrasan los trámites notariales:

a) La falta de cumplimientos de requisitos de parte de los notarios, ya que para realizar estos trámites no se están exigiendo el 100% de los requisitos publicados en la Gaceta N° 163 del 25 de agosto del 2011, ni se tienen visible para los usuarios estos formularios. (ver punto 2.3 de este informe).

b) Para los períodos del 2012 y 2013 se dieron cambios del personal en esta Área de Gestión Notarial de un 60% y 75% sucesivamente. Además para el periodo 2012 habían 5 plazas para estos trámites de lo cual trasladaron una plaza a la unidad de Asesoría Legal para tramitar los expedientes por falta de presentar índices por los notarios.

Al haber tanta rotación del personal, es preocupante que la institución este asumiendo el riesgo de la pérdida del conocimiento y experiencia y por esto no cumpla con los objetivos de la institución al no poder cumplir con eficiencia, eficacia y efectividad con el proceso. La Dirección Nacional de Notariado es una institución desconcentrada y como lo indica la Ley #7764 del Código Notarial en el párrafo 3, del artículo 21, que podrá realizar los actos y contratos administrativos de empleo y capacitación para la institución, esto siendo una herramienta jurídica para que tenga personal idóneo y constante para realizar estas funciones. Además la rotación del personal contribuye a que los aspectos centrales de las operaciones, no se concentren en una sola persona por un espacio de tiempo prolongado.

c) El personal de esta área es el encargado de capacitar al funcionario nuevo que ingresa, lo cual se convierte en un proceso lento e improductivo por el tiempo dedicado al que se tiene que capacitar y el que capacita atrasándose en su gestión.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

2.7 Cuantificar la cantidad total de expedientes en trámite, verificar la cantidad de profesionales que los tramitan y notifican e informar si dicho personal atiende al público y realiza otras labores.

a) Número total de expedientes en circulación.

Se realizó un inventario de los diferentes expedientes que están para tramitar.

Cuadro- #6

Total de Expedientes en trámite

Asignados	Cantidad expedientes
Abogado 1	679
Abogado 2	650
Abogado 3	66
Abogado 4	54
Circulante	140
Notificador	86
Total expedientes	1.675

b) Cantidad de profesionales que lo tramitan y notifican.

El personal encargado de tramitar estos servicios son cuatro funcionarios de profesión abogado y con conocimiento notarial y un notificador.

c) Personal tramitador atiende al público y realiza otras labores.

Se pudo verificar que si existía costumbre de trasladar a los abogados consultas por teléfono y atender en la institución al público cuando lo requieren; pero desde el 02 de mayo del 2013 el Director Ejecutivo a.i envió una circular CIR-DE-DNN-001-2013, donde se establece en el apartado por consiguiente y en el punto dos, que **“No se les debe trasladar llamadas o consultas de notarios o usuarios”**. Esta auditoría cuando realizó la verificación del cumplimiento de la circular, notó al personal más dedicado al trámite de procesos sin ninguna interrupción.

Otras labores hechas por los abogados:

d) Realizan llamadas a los notarios que tienen expedientes por cese forzoso.

Los abogados tienen práctica de realizar llamadas para comunicar al notario que tienen un expediente abierto por concepto de cese forzoso por falta de pagos de las cuotas de fondo de garantías. Según lo revisado, se verificó que estas llamadas son efectivas ya que muchos notarios realizan los pagos correspondientes dejando la cuenta al día. De acuerdo con lo anterior es recomendable cumplir con la Ley del Código Notarial #7764.

Artículo 4.- Impedimentos

Están impedidos para ser notarios públicos:

“g) Quienes no estén al día en el pago de las cuotas del Fondo de garantía de los notarios públicos, creado en esta ley”. (El destacado no es del original).

Percibiendo lo oportuno y efectivo de los resultados al realizar estas llamadas a los notarios se debería efectuar un análisis y una metodología para delegar esta función a un grupo de trabajo independiente para que apoye a esta unidad en la gestión del trámite del expedientes y así minimizar grandes listas de expedientes por cese forzoso por falta de pago de fondo de garantía y así cumplir con la Ley del Código Notarial.

Además el recurso profesional de abogado es un recurso caro que se debe aprovechar efectivamente en las tareas que les corresponde y con respecto a las llamadas podría trasladarse a un nivel operativo, siempre y cuando cuente con las actitudes y aptitudes para realizarlo.

De acuerdo con lo anterior es recomendable cumplir con las Normas de Control Interno para Sector Público, en lo que transcribe a continuación:

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones.

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes. (El destacado no es del original).

e) Documentos presentados por notarios después del trámite inicial por falta de requisitos para proceder a su archivo en el expediente que corresponda.

A los abogados de Gestión Notarial les trasladan todos los documentos que ingresan como pendiente de requisitos de parte de los notarios para que realicen el respectivo archivo en los expedientes pendientes de tramitar. Se identificaron 38 documentos para cumplimiento de requisitos en los escritorios de los abogados sin ningún control de custodia, esto induciendo a que se traspapele, ya que los abogados por su carga de trabajo no pueden estar buscando en los expedientes que tienen para tramitar y archivar estos documentos, asumiendo responsabilidad la institución de que se traspapele estos documentos.

2.8 Debilidades que se presentan en la ejecución de este estudio al evaluar los trámites de expedientes

a) Declaraciones juradas erróneas para solicitar servicios.

Se identificó 48 expedientes a los que se les realizaron prevenciones por la falta del cumplimiento en la declaración jurada, debido a que el notario deja de anotar palabras como **perjurio**, el indicar incorrectamente el artículo 318 del código penal, ya que no lo anotan o anotan otro, o bien no indican correctamente el inciso **f** o no lo indican, igualmente la dirección la anotan con números y no en letras, etc.

Esto provoca atrasos a la institución (abogado) para tramitar el expediente en una forma más ágil y efectiva, a la vez les produce un doble trabajo al realizar prevenciones para que se corrija el error en la declaración jurada que tenía que venir correcta de previo.

b) Expedientes duplicados para la misma gestión y al mismo notario.

De la muestra revisada de los expedientes para tramitar y sin resolver, se identificó expedientes para dar el mismo servicio y al mismo notario con fecha diferente, se demuestra en el siguiente cuadro:

Cuadro- #7
Expedientes Duplicados

Notario (a)	Expediente	Fechas	Tramite	Fecha tramite
Miguel Casafont Seco	13-2020	18/04/2013	Devolución de cuotas	Pendiente
Miguel Casafont Seco	13-0064	15/01/2013	Devolución de cuotas	Pendiente
Viviana Tinoco Monge	13-0074	15/01/2013	Cese Notario Consular	Pendiente
Viviana Tinoco Monge	12-1909	21/09/2012	Cese Notario Consular	Resuelto 04/10/2012

Esto ocasiona cargas de trabajo, se evidencia falta de control de los expedientes que se abren para realizar el trámite diario, se genera un incremento en la lista de los expedientes de trámites de los abogados y a la vez se realiza doble trabajo en solicitar la certificación del estado del notario a la Corte Suprema de Justicia, específicamente al Juzgado Notarial.

c) Plantillas para realizar las resoluciones y prevenciones.

Se observó que existen constantemente errores cuando se emiten las prevenciones y resoluciones, como en la emisión de la fecha, horas, nombre del notario, cedula del notario, etc. Estos incidentes se dan porque se realizan en el programa de cómputo Word y no están utilizando las plantillas que ya existen en el Sistema de la Dirección Nacional de Notariado y que están configuradas para gestionar este proceso pero por la falta de conocimiento, actualización y de hacer modificaciones conforme la normativa lo indica, estas plantillas no se están utilizando ni aprovechando.

Además se identificó que no se lleva un control consecutivo de estas resoluciones y prevenciones, ni el sistema le asigna ningún número de consecutivo para identificar y controlar estas actividades diarias realizadas y gestionadas por los abogados.

d) Firmas a las resoluciones y prevenciones a los trámites realizados por los abogados.

Se observó que todos los expedientes ejecutados y tramitados por el área de los abogados de Gestión Notarial, se realiza una resolución o una prevención según las necesidades de incumplimientos de requisitos y estas son revisadas, firmadas y autorizadas por el Director Ejecutivo. Esto induce a una gran carga de trabajo diaria al Director Ejecutivo y a la vez se invierte tiempo considerable en la espera de la firma del Director y su revisión haciendo lenta la prestación del servicio para los notarios.

De acuerdo con lo anterior es recomendable cumplir con las Normas de Control Interno para Sector Público, en lo que transcribe a continuación:

2.5 Estructura organizativa

2.5.1 Delegación de funciones

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que la delegación de funciones se realice de conformidad con el bloque de legalidad, y de que conlleve la exigencia de la responsabilidad correspondiente y la asignación de la autoridad necesaria para que los funcionarios respectivos puedan tomar las decisiones y emprender las acciones pertinentes. Los funcionarios ejecutivos de nivel superior deben delegar autoridad necesaria a los niveles inferiores para que puedan adoptar decisiones en los procesos de operación y cumplir con las responsabilidades asignadas. (El destacado no es del original).

2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes,

los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales. (El destacado no es del original).

Algunos factores a considerar en la asignación de autoridad y responsabilidad son los siguientes:

- Cada funcionario debe estar autorizado para adoptar decisiones oportunas y necesarias, de lo contrario existirán fricciones, demoras o inercia en la entidad.
- Si las responsabilidades se encuentran claramente definidas, no existe el riesgo de que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o empleado. Su definición evita culpar a otros por fallas en la acción o por acciones inapropiadas.
- Si se delega autoridad a los empleados, el funcionario debe tener un medio efectivo de control, para establecer el cumplimiento de las tareas asignadas. Por su parte, todo empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que espera lograr.
- Debe evitarse la duplicación o conflicto de labores al asignar funciones y responsabilidades.

La Dirección Ejecutiva es responsable de cautelar a través de los niveles funcionales correspondientes que se cumpla la asignación de atribuciones y responsabilidades, establecidas en los Manuales de Organización y Funciones.

e) Solicitud de trámites del mismo notario para diferentes servicios.

En la muestra revisada se identificó 33 notarios solicitando 66 trámites, de lo cual corresponde a 33 cese voluntarios y 33 devolución de cuotas de fondo de garantía, siendo estos trámites continuos al resolver se debería pasar al mismo funcionario encargado ya que conoce el primer trámite y puede resolver el segundo más efectivamente. La institución práctica el reparto de estos expedientes igual que a todos los expedientes ingresados sin medir una posibilidad de una política donde se pueda simplificar estos trámites y no estar generando atrasos a los notarios, ya que al trasladar estos expedientes a diferente funcionarios de la institución, el encargado de realizar la devolución de fondo del pago de garantía tiene que esperar a que se tramita primero el cese voluntario.

Cuadro- #8
Solicitud de trámites continuos

Notarios	Cese voluntarios	Solicitud devolución cuotas	Total servicio
33	33	33	66

2.9 Cuadro de análisis de los expedientes ingresados en el periodo del 2013.

Esta auditoria realizó un análisis de los expedientes ingresados en los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2013, para verificar cuantos ingresan mensualmente y cuál sería la cantidad que se reparte para cada abogado (4) por los días trabajados en cada mes.

Cuadro- #9
Expedientes Ingresados 2013

Mes	Ingresaron Expedientes	Cese forzosos	Reparto 4 abogados
Enero	163		2 por día
Febrero	126		2 por día
Marzo	88		2 por día
Abril	138	236	5 por día

Según el resultado del análisis efectuado, a cada abogado le ha correspondido asumir en promedio 2 expedientes por día para gestionar. Esto sin asumir los ceses forzosos o disciplinarios. Contando los 236 expedientes que abrieron para cese forzoso, le corresponden un promedio de 5 expedientes por cada abogado por día en promedio.

Cabe indicar que si en esta Área existiera política, procedimientos, controles, constancia con el personal de la rotación y una supervisión de apoyo y revisión constante para retroalimentar adecuados a los funcionarios en sus mejoras, se podría decir que estos trámites llegarían a mejorar en un alto porcentaje en productividad efectiva para estar al día con estos servicios.

Supervisión y control de los procedimientos.

La supervisión es un recurso y una obligación de todo funcionario que realice funciones de administración a diversos niveles. Este recurso permite adquirir, sobre la marcha, una seguridad razonable de que la gestión real es congruente con lo que se planeó hacer y mantener el control sobre cada paso de los procesos, políticas y operaciones desde el momento en que se proponen y hasta después de su materialización. Como obligación, la supervisión es mucho más que una mera observación de la forma como se desarrolla el quehacer organizacional, pues además involucra comunicar a los subalternos las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar la gestión, aplicar justamente la autoridad precisa para que aquellas se implanten con eficiencia y puntualidad, y generar en el personal la motivación requerida para que colabore en la ejecución eficaz de los planes.

Se pudo observar que a pesar de los grandes esfuerzos que hace esta área para tramitar todos los expedientes en un tiempo conveniente, no se puede ser eficiente con este trámite, ya que la ausencia de controles políticas y procedimientos no ayuda a ser una Área medible en los procesos tramitados. Asimismo al revisar las diferentes tareas la necesidad de realizar supervisión en los trámites y comunicación fluida entre el equipo de trabajo para mejorar las debilidades que se presenta en los diferentes tramites.

De acuerdo con lo anterior es recomendable cumplir con las Normas de Control Interno para Sector Público, en lo que transcribe a continuación:

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones

4.5.1 Supervisión constante: *"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos".* (El destacado no es del original).

Es importante desarrollar una supervisión constante en esta área de Gestión Notarial y así minimizar riesgos de incumplimiento con los objetivos institucionales.

Segregación de funciones en la unidad de Gestión Notarial.

Además al existir un solo Coordinador de esta unidad, para gestionar diferentes procesos como el encargado de la Área de atención al cliente, Área de Fiscalización Notarial y el Área de Gestión Notarial, se presenta debilidades como la ausencia de supervisión constante de las tareas y actividades. La institución debe fijar con claridad las distintas líneas de autoridad, así como los distintos niveles de mando y responsabilidad funcional para dar un mejor servicio y mantener un buen control interno con sus actividades.

De acuerdo con lo anterior es recomendable cumplir con las Normas de Control Interno para Sector Público, en lo que transcribe a continuación:

2.5 Estructura organizativa

2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones.

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, **de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.***

*Cuando por situaciones excepcionales, **por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe***

fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.

La institución debe limitar las tareas de sus unidades y servidores, de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles. A pesar que esta institución es pequeña puede que no tenga suficiente personal empleado para aplicar la segregación de funciones plenamente. En tal caso, el **Jerarca** debe ser consciente del riesgo que ello implica y compensar el defecto con otros controles.

3- Conclusión

El estudio realizado evidenció la existencia de debilidades de distinta índole que inciden negativamente en el proceso Gestión de Tramite Notarial y constituyen riesgos que pueden menoscabar la calidad del servicio y consecuentemente los procesos de control interno y toma de decisiones por la institución.

De acuerdo con lo revisado los manuales de procedimientos no son revisados ni actualizados, situación que pone en un posible riesgo a la institución.

Asimismo no se mantienen actualizados los formularios para solicitar requisitos de los diferentes trámites y así poder exigir de una manera oportuna y solicitar en forma de orden y legal a los usuarios estos requisitos. Ya que se observó el gran porcentaje de atrasos de expedientes por el incumplimiento de estos requisitos para solicitar los tramites. Además la necesidad de filtrar estos servicios antes de dar su respectivo trámite y así la institución no asume responsabilidades de atrasos de expedientes de este índole que no debería asumirla.

Esta auditoría verificó la existencia de plantillas automáticas para resoluciones y prevenciones que no se están utilizando por la falta de conocimiento con el proceso en el sistema y la actualización de estas, minimizando los tiempos de entrega del trámite, disminuyendo carga de trabajo al aplicar una metodología más ágil y de control.

Se observó ausencias de control en la supervisión de las actividades y tareas, no existe una capacitación, ni retroalimentación constante para estos funcionarios encargados de este proceso para que los ayude a organizar su trabajo en una forma ordenada.

Con base en la auditoría realizada se observó en la segregación de funciones que existe solo un Coordinador de Gestión Notarial y Fiscalización para ejecutar los diferentes procesos sustantivos de la institución y que son independientes en funciones, responsabilidades y controles. También son incompatibles.

4- Recomendaciones

A partir de los aspectos referidos en el presente informe, esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recomendar al Consejo Superior de Notariado, se giren las instrucciones pertinentes al Director Ejecutivo, para que las siguientes recomendaciones sean tomadas en cuenta como mejoras al control interno, de conformidad con la valoración al respecto se realice.

Al Director Ejecutivo,

1. Girar instrucciones a quien corresponda, para que actualice el Manual de Trámites y Procesos y realizar las modificaciones conforme a la normativa vigente. (al nuevo marco normativo establecido por los Lineamientos para el Ejercicio y Control del Servicio Notarial; y asimismo que vigile la actualización constante y sistemática de dicho Manual de Trámites y Procesos. (Ver punto 2.1).
2. Establecer controles diarios de los servicios que brinda la institución para un mejor control de todos los documentos que ingresan diariamente. (Ver punto 2.2, a).
3. Confeccionar los formularios que están pendientes de desarrollar para los diferentes servicios y mantener un stock de estos en un lugar visible para los usuarios y en la página web. (Ver punto 2.3, c).
4. Revisar que todos los servicios que brinda la institución sean publicados en el Diario oficial la Gaceta. (Ver punto 2.3, d).
5. Gestionar y capacitar al personal de recepción de documentos para que realice filtros de la revisión con un check de los requisitos exigidos por la institución según publicación en la Gaceta N° 163 del 25 de agosto del 2011 y en los formularios establecidos internamente, (compararlo con el formulario de forma, no de fondo) para que se cumplan estos requisitos antes de recibir y trasladar estos trámites. (Ver punto 2.4- 2.6, a).
6. Considerar la posibilidad de abrir únicamente expedientes que cumplen con todos los requisitos para su estudio. (Ver punto 2.4).
7. Realizar políticas de cada servicio ofrecido y los tiempos de trámite, y efectuar análisis mensuales de todos los servicios dados en esta Área de abogados, que indique mínimo, tiempos de ingreso , tiempos de ejecución, detalle del servicio dado, el abogado responsable, el motivo de los atrasos si existieran, etc. Trasladar mensualmente este control al Consejo Superior Notarial durante un año y al Director Ejecutivo permanentemente. (Ver punto 2.5).

8. Revisar todos los expedientes de los servicios cancelados por el notario (pagados) y los que están pendientes de gestionar en la lista de abogados. (reposición de tomos, reposición de folio en blanco/parcial, exhibición etc.) con el fin de concretar el servicio a la mayor brevedad posible. (Ver punto 2.5)
9. Ordenar a que se realice un análisis en la unidad de Gestión Notarial para que revisen todos los **expedientes** que están atrasados por falta de requisitos u otras limitaciones para que se estudien y los tramiten según cada necesidad o archiven, dejando al día esta unidad. (Ver punto 2.5).
10. Solicitar al coordinador para que realice reuniones y capacitaciones internas con el personal donde los motive con actitudes objetivas y mejoras constates de esta unidad con sus actividades y tareas. (Ver punto 2.6 b,c,d).
11. Realizar un análisis para que verifique la importancia de hacer una metodología para el cobro del fondo de garantía (cese forzoso) antes de trasladar estos expedientes al área de los abogados. (Ver punto 2.7 d).
12. Realizar una política donde establezca los responsables y los controles para custodiar este documento que ingresa después de solicitar su servicio y así archivarlo en el expediente correspondiente conforme ingresa a la institución. (Ver punto 2.7 e).
13. Ver la posibilidad de realizar un machote de la declaración jurada solicitada por la Dirección Nacional de Notariado como requisito a los notarios y a la vez si procede ingresarla a la página web este machote. (Ver punto 2.8 a).
14. Establecer una política o metodología para abrir expedientes diarios, en el área de control de circulante, con el fin de no duplicar expedientes para el mismo trámite y notario. (Ver punto 2.8 b).
15. Actualizar todas las plantillas que genera el Sistema de la DNN automáticamente y aplicar este proceso a todos los trámites procesados para realizar las resoluciones y prevenciones. (Ver punto 2.8, c).
16. Analizar una delegación de la función de firmas, como aprobación y supervisión de las resoluciones o prevenciones, para ver la necesidad de que éstas sean realizadas solo por el Director Ejecutivo o las puedan delegar en una forma ordenada y con responsabilidades a otros funcionarios. (Ver punto 2.8, d).

17. Analizar un procedimiento para cuando el notario solicita en el mismo día un cese voluntario y a la vez la devolución de cuotas de fondo de garantías para que estos se puedan trasladar al mismo abogado y así simplificar el trámite. (Ver punto 2.8, e).
18. Implementar y definir una estrategia de supervisión que le permita a la Institución minimizar los riesgos existentes para supervisar y evaluar el 100% de los expedientes que están pendientes y terminados según su estado trámite. (Ver punto 2.9).
19. Solicitar a la Área de Recursos Humanos a realizar un estudio al puesto de Coordinación de Gestión Notarial para verificar el cumplimiento de sus funciones y sus necesidades. (Ver punto 2.9).
20. 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.