



Estudio de usuarios

2011. Departamento Archivo Notarial.
Archivo Nacional de Costa Rica

Ana Lucia Jiménez Monge
Jefe del Departamento



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Indice:

Tema	página
Introducción	2
Reseña histórica	3
Marco jurídico	4
Documentos que custodia el DAN	4
Servicios y requisitos	5
Preguntas frecuentes	9
Colaboradores del año 2011	20
Estudio de usuarios:	
Objetivo general	21
Objetivos específico	21
Metodología	21
Método directo y sus resultado	25
Método indirecto y sus resultados	57
Conclusiones	63

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Introducción:

El Departamento Archivo Notarial, es uno de los tres archivos que forman parte del Archivo Nacional de Costa Rica. Sus funciones se encuentran reguladas en el Código Notarial y la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

En el Código Notarial el artículo 25 dice:

En el Archivo Nacional existirá un Archivo Notarial, cuyas funciones son:

- a)** Conservar los protocolos de los notarios, una vez devueltos o depositados provisionalmente.
- b)** Expedir testimonios y certificaciones de las escrituras de los protocolos depositados en esa oficina.
- c)** Llevar un registro de los testamentos otorgados ante los notarios públicos.
- d)** Recibir los índices notariales y llevar su control en la forma y el tiempo que determine el presente código.
- e)** Denunciar, a las autoridades correspondientes, cualquier anomalía que se descubra en el ejercicio de la función notarial.
- f)** Otras atribuciones resultantes de la ley.

De lo anterior se desprende la organización actual de este Departamento que cuenta con cuatro procesos:

- Recepción y organización de documentos notariales: protocolos e índices con sus anexos, una parte de estos en formato digital
- Facilitación de documentos notariales: en formato original o microfilm, así como las reproducciones legales o simples que solicita el usuario.
- Actualización de los instrumentos públicos a través de notas marginales de nulidad, de corrección o marginales.
- Control del ejercicio del notariado a través de los documentos que el notario deposita.

En los anteriores procesos participan 20 colaboradores coordinados por dos profesionales en derecho, coordinaciones denominadas: Coordinación de recepción y organización de documentos notariales que incluye el control en el ejercicio del notariado y la Coordinación de facilitación de documentos notariales que incluye la actualización de los instrumentos públicos. El departamento cuenta con un Jefe, de profesión abogada.

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Reseña Histórica

En el ejercicio del notariado en Costa Rica, el Archivo Notarial se convierte en una institución que juega un papel importante y actual, toda vez que, conforme lo establece la legislación vigente –tanto el Código Notarial, como la archivística, la Ley del Sistema Nacional de Archivos- es el responsable de reunir, organizar, conservar y facilitar los índices y protocolos notariales y consulares desde el año 1900.

Desde la creación del Archivo Nacional vamos a encontrar en los diferentes organigramas de la institución la existencia de un área responsable de la documentación notarial. Así podemos mencionar:

- En los años de 1881 a 1982 se denominaba: “ Sección Jurídica”

- De 1982 a 1990 encontramos una sección dependiente de la Subdirección denominada “Protocolos Notariales Actuales”

- En los años 1990 a 1998 pasa de sección a “Departamento Archivo Notarial”, con tres secciones: Índices Notariales, Reproducciones Notariales y Atención al Público.

- A partir de 1998 su denominación es igual, pero en aras de una estructura más plana que facilite la organización y control desaparecen las tres secciones.

El Archivo Notarial es un departamento del Archivo Nacional de Costa Rica, institución desconcentrada del Ministerio de Cultura Juventud y Deportes –según lo establece el artículo 11 de Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos- y cuya misión es la de ser la entidad que reúne, conserva, organiza y facilita los documentos textuales, gráficos, audiovisuales y legibles por máquina, que constituyen el Patrimonio Documental de la Nación, así como ser la entidad rectora del Sistema Nacional de Archivos.

Cabe señalar que actualmente la nomenclatura de “Archivo Notarial” obedece en toda su expresión a las funciones que realiza como archivo, es decir, la función de reunir, organizar, conservar y facilitar los documentos originales notariales.

En cuanto a la dependencia jerárquica del Archivo Notarial lo es la Dirección General del Archivo Nacional, mantiene estrecha relación a lo interno de la institución con otros departamentos, especialmente con el Departamento de Conservación, en donde se microfilman, encuadernan y restauran los protocolos notariales y el Departamento de Cómputo que ofrece todo el soporte en cuanto a equipamiento y sistemas informáticos.

A lo externo de la institución tiene estrecha relación con el Consejo Superior Notarial, órgano encargado de organizar el notariado costarricense y donde la Junta Administrativa del Archivo Nacional tiene un representante; con el Colegio de Abogados; con los diferentes registros del Registro Nacional, Juzgado Notarial y despachos judiciales en general.

En este Departamento encontramos funcionarios altamente capacitados para realizar las funciones encomendadas en la ley y que se encuentran comprometidos con el cumplimiento de los servicios que se prestan a los usuarios, resguardando de manera eficiente y eficaz la documentación notarial.

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

El marco jurídico que regula la actividad del Archivo Notarial está constituido por:

- *La Ley del Sistema Nacional de Archivo N° 7202, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 24 de octubre de 1990; el Código Notarial Ley N° 7764, publicada en la Gaceta el 22 de mayo de 1998 y sus reformas;*
- *El Código Notarial, ley número 7764, del 2 de abril de 1998 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 22 de mayo de ese mismo año. Entró en vigencia el 22 de noviembre de 1998.*
- *Reglamento para la presentación de Índices. N° 33398-C con las reformas del decreto Ejecutivo N° 36246-C, publicado el 22 de noviembre de 2010*
- *La Ley de Creación de la Junta Administrativa del Archivo Nacional N° 5574, publicada en La Gaceta el 6 de setiembre de 1974 y sus reformas;*
- *La Ley de Creación del Timbre del Archivo Nacional N° 43, publicado en La Gaceta el 21 de diciembre de 1934 y sus reformas;*
- *La Ley sobre Microfilmación de Documentos N° 4273, publicado en La Gaceta el 6 de diciembre de 1968 y sus reformas;*
- *El Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, Decreto Ejecutivo N° 24023-C publicado en La Gaceta el día 7 de marzo de 1995*
- *Ley N° 8454 Ley de Certificados, Firmas digitales y Documentos Electrónicos.*
- *Ley N° 8292 Ley de Control Interno, artículos 15 y 16 principalmente.*
- *Ley N° 8220 Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.*
- *Ley N° 8422 Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública.*

Documentos que custodia:

Protocolos Notariales y consulares de 1960 a la fecha

Índices de instrumentos públicos de 1960 a la fecha



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Servicios y requisitos

Facilitación de documentos:

Previo a la consulta:

1. Tomar ficha ➡
2. Anotarse en el libro de Consultantes ➡
3. Presentar identificación

Durante la consulta

1. Saber nombre del notario ➡
2. Realizar la consulta en el lugar destinado a ello ➡
3. Los documentos se entregarán individualmente

Requisitos durante la consulta

No ingerir
alimentos

No hacer marcas
ni señales en los
documentos

No
llevarse
los

Cancelar los montos que
se le indiquen aprobados
por la ley y Junta
Administrativa

Usar lápiz grafito

Manipular con
cuidado el equipo de
consulta

Colocar las pertenencias
personales en el
compartimento que para estos
efectos tiene el mostrador

Vigilar porque los menores no
manipulen los equipos, ni
documentos que se le facilitan

Reproducción legal de documentos

1. Solicitud por escrito ➡
2. Cumplir los requisitos de ley ➡
3. Cancelar las especies fiscales ➡
- 4- Retirar recibo donde consta la solicitud ➡
- 5- Presentarse en la fecha indicada con el recibo para retirar

Fotocopia simple de documentos

1. Llenar solicitud ➡
2. Cancelar el monto respectivo ➡
3. Obtener la reproducción simple

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Préstamo o secuestro de documentos a autoridades judiciales

1. Solicitud por escrito con 3 días de antelación ➡
2. Presentar identificación oficial ➡
3. Formalizar mediante acta el secuestro ➡
4. Devolver el documento en el término de ley

Recepción de documentos:

Recepción de tomos de protocolo

1. Presentar el tomo completo ➡
2. Razón de apertura completa ➡
3. Cancelar los montos ➡
4. Retirar recibo provisional ➡
5. Retirar recibos definitivos

★ **Nota:** si es para depósito temporal, motivo por el cual realiza el depósito

★ **TABLA DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO NOTARIAL**

Según Acuerdo 24.1 de la sesión N° 34-2012 del 19 de setiembre del 2012, y AC. 16 Sesión 40-2012 de 31-10, Of.JA-748-2012 del 28-09 y JA-860-2012 del 07-11-2012

ENCUADERNACION	PRECIO
100 Folios C/ Cubiertas Nuevas	¢ 5.000,00
200 Folios C/ Cubiertas Nuevas	¢ 5.000,00
100 Folios C/ Cubiertas Usadas	¢ 3.000,00
200 Folios C/ Cubiertas Usadas	¢ 3.000,00
DIGITALIZACION	
Protocolos de 200 Folios	¢35.000,00
Protocolos de 100 Folios	¢21.000,00
RANGOS DE DIGITALIZACION	
25 folios	¢4.800,00
50 folios	¢9.600,00
75 folios	¢14.300,00
100 folios	¢19.100,00
125 folios	¢23.900,00
150 folios	¢28.700,00
175 folios	¢33.400,00
200 folios	¢38.000,00
DESARRUGAR	¢ 2.700,00
RASGADURAS	
Hasta 10 cm	¢ 5.600,00

Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

11 cm a 20 cm	¢ 7.000,00
21 cm en adelante	¢ 8.500,00
PERFORACIONES	
Sello blanco hasta 2 cm	¢ 1.000,00
Sello blanco de 2 a 4 cm	¢ 2.000,00
DESPRENDIMIENTOS	
Cinta engomada por cada 5 cm	¢ 4.000,00
INJERTOS	
De papel hasta 2 cm	¢ 3.500,00
De papel más de 2 cm	¢ 4.000,00
ROTURAS	
Folio roto en 2 hasta 3 partes	¢ 13.000,00
Folio roto en 3 hasta 6 partes	¢ 20.000,00
Folio roto en más de 6 partes	¢ 24.000,00
OTROS	
Lomo desp. y cambio de guardas	¢ 3.000,00
Grabación de registros microisís	¢ 1.500,00
Impresión registros grabados en microisís	¢ 150,00
Emisión de constancias	¢ 5.600,00
Fotocopia de lector reproductor	¢ 200,00
Imagen digitalizada	¢ 95,00
Rango 50 registros de BDM Archivo Notarial	¢ 3.850,00

★ La Junta Administrativa modifica anualmente estos montos.

Recepción de índices

Medios:

Ventanilla

Internet

Para:

- Enviar sus índices por internet, previa suscripción del contrato con la empresa Master Lex.
- Consultar los protocolos, índices y registro de testamentos

Requisitos:

Cumplir lo indicado en el artículo 26 y siguientes del Código Notarial y Reglamento para la presentación de índices



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Calendario de presentación de Índices 2012

MES	I Quincena		II Quincena	
	Días hábiles	Días de gracia	Días hábiles	Días de gracia
<i>ENERO</i>	<i>16 al 20 enero</i>	<i>23 y 24 enero</i>	<i>1 al 7 febrero</i>	<i>8 y 9 febrero</i>
<i>FEBRERO</i>	<i>16 al 22 febrero</i>	<i>23 y 24 febrero</i>	<i>1 al 7 marzo</i>	<i>8 y 9 marzo</i>
<i>MARZO</i>	<i>16 al 22 marzo</i>	<i>23 y 26 marzo</i>	<i>9 al 13 abril</i>	<i>17 y 18 abril</i>
<i>ABRIL</i>	<i>17 al 23 abril</i>	<i>24 y 25 abril</i>	<i>2 al 8 mayo</i>	<i>9 y 10 mayo</i>
<i>MAYO</i>	<i>16 al 22 mayo</i>	<i>23 y 24 mayo</i>	<i>1 al 7 junio</i>	<i>8 y 11 junio</i>
<i>JUNIO</i>	<i>18 al 22 junio</i>	<i>25 y 26 junio</i>	<i>2 al 6 julio</i>	<i>9 y 10 julio</i>
<i>JULIO</i>	<i>16 al 20 julio</i>	<i>23 y 24 julio</i>	<i>1 al 8 agosto</i>	<i>9 y 10 agosto</i>
<i>AGOSTO</i>	<i>16 al 22 agosto</i>	<i>23 y 24 agosto</i>	<i>3 al 7 setiembre</i>	<i>10 y 11 setiembre</i>
<i>SETIEMBRE</i>	<i>17 al 21 setiembre</i>	<i>24 y 25 setiembre</i>	<i>1 al 5 octubre</i>	<i>8 y 9 octubre</i>
<i>OCTUBRE</i>	<i>16 al 22 octubre</i>	<i>23 y 24 octubre</i>	<i>1 al 7 noviembre</i>	<i>8 y 9 noviembre</i>
<i>NOVIEMBRE</i>	<i>16 al 22 noviembre</i>	<i>23 y 26 noviembre</i>	<i>3 al 7 diciembre</i>	<i>10 al 11 diciembre</i>
<i>DICIEMBRE</i>	<i>17 al 21 diciembre</i>	<i>Por definir</i>	<i>Por definir</i>	<i>Por definir</i>

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

PREGUNTAS FRECUENTES

Generalidades

1) ¿Cuál es el horario de atención al público?

El Departamento Archivo Notarial presta sus servicios al público en jornada continua a partir de las 8:00 a.m y hasta las 15:00 p.m.

2) ¿Qué servicios brinda el Departamento Archivo Notarial?

El Departamento Archivo Notarial presta los siguientes servicios:

- 1) Recepción de índices de instrumentos públicos.*
- 2) Facilitación de ulterior boleta de seguridad para testimonios expedidos por el Archivo Notarial.*
- 3) Préstamo o secuestro de documentos a autoridades judiciales.*
- 4) Facilitación de documentos notariales originales y microfilmados.*
- 5) Emisión de certificaciones, fotocopias certificadas de índices de instrumentos y constancias de documentos notariales.*
- 6) Reproducción de instrumentos públicos (Fotocopias simples o certificadas, certificaciones o Testimonios).*
- 7) Depósito definitivo de tomos de Protocolos Notariales y Consulares.*
- 8) Depósito temporal de tomos de Protocolos Notariales y Consulares.*
- 9) Notas marginales de corrección en instrumentos públicos*

3) ¿Cuál es el trámite a seguir para ejercer de nuevo el notariado?

Debe solicitar a la Dirección Nacional de Notariado que lo autorice y para ello debe adjuntar una constancia emitida por el Archivo Notarial, de estar al día en la presentación de índices, además de los requisitos establecidos al efecto por la Dirección Nacional de Notariado (aprobados por el Consejo Superior Notarial en su sesión N° 14 celebrada el día 13 de julio del 2011, mediante el acuerdo N° 2011-14-002, y publicados en La Gaceta N° 163 del 25 de agosto del 2011)

Sobre tomos de protocolos

4) ¿Cuáles son los requisitos para el depósito de tomo de protocolo? (Ver además Productos y servicios donde se especifican los requisitos)

a) Deposito Normal:

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Este es el caso en el cual se han utilizado todos los folios disponibles del tomo de protocolo y se va a proceder a solicitar uno nuevo:

- 1) *Consignar RAZON DE CIERRE de conformidad con lo establecido en artículo 52 del Código Notarial (después del último instrumento público, el notario debe tener cuidado de reservar el espacio suficiente para consignarla). En caso de que hayan quedado folios en blanco, se deberá indicar el motivo por el cual no se utilizaron.*
- 2) *Verificar que todos los instrumentos públicos válidos se encuentren suscritos por el notario.*
- 3) *Encontrarse al día en la presentación de índices.*
- 4) *Cancelar los montos correspondientes por concepto de encuadernación y microfilmación, así como ¢ 200 de timbre de Archivo.*
- 5) *Si el tomo de protocolo tiene folios secuestrados, se deberá adjuntar la respectiva acta de secuestro o bien una certificación emitida por el Despacho Judicial correspondiente. Asimismo, en caso de que existan folios con diligencias de reposición, se deberá adjuntar un oficio original emitido por la Dirección Nacional de Notariado en el que se haga constar el inicio de tales diligencias, así como la autorización para entregar el recibo de depósito definitivo para la adquisición del nuevo tomo de protocolo.*

b) Depósito por Cese:

- 1) *Hacer la RAZÓN DE CIERRE inmediatamente después del último instrumento público, de conformidad con lo establecido en artículo 52 del Código Notarial, además se deberá indicar en esta razón la cantidad de folios utilizados y sin utilizar, así como el motivo del cese.*
- 2) *Aportar copia de la nota que se envía a la Dirección Nacional de Notariado, por medio de la cual se solicita el cese.*
- 3) *Verificar que todos los instrumentos públicos válidos se encuentren suscritos por el notario.*
- 4) *Encontrarse al día en la presentación de índices.*
- 5) *Cancelar los montos correspondientes por concepto de encuadernación y microfilmación, así como ¢ 200 de timbre de Archivo.*

c) Depósito por fallecimiento

- 1) *No hacer razón de cierre.*
- 2) *La persona que deposita el tomo debe aportar o presentar una nota firmada, con la indicación de que se deposita por motivo de fallecimiento del Notario titular del tomo.*
- 3) *Adjuntar si es posible fotocopia del acta de defunción.*

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

4) *Está exento de la cancelación empaste, microfilm y timbre de Archivo, de conformidad con lo acordado por la Junta Administrativa.*

5) **¿Cómo se hace la Razón de Cierre?**

Se le remite al artículo artículo 52 del Código Notarial que establece:

RAZÓN DE CIERRE: Al concluirse cada tomo de protocolo, luego del último instrumento público el notario debe consignar una razón de cierre, en la cual indicará el número de instrumentos que contiene, su estado y si todos están debidamente firmados por los otorgantes y testigos, en su caso, así como cualquier otra circunstancia que estime importante. Después del último instrumento público, el notario debe tener cuidado de reservar espacio suficiente para dicha razón.

6) **Cuando quedan folios en blanco ¿Qué se debe indicar?**

Es importante y recomendable indicar en la razón de cierre, el número de folios que han quedado sin utilizar y el motivo por el cual se dejaron en blanco; que podría ser por no haber espacio suficiente para concluir la escritura que continua.

7) **¿Cuál es la diferencia entre un depósito definitivo y depósito temporal?**

El Código Notarial en sus artículos 53, 54 y 55 regula lo relativo a estos depósitos.

- El depósito definitivo es aquel en que el tomo de protocolo no saldrá del Archivo Nacional, salvo por orden judicial o a solicitud de la Dirección Nacional de Notariado en tal sentido. En los depósitos definitivos se debe cancelar obligatoriamente los rubros correspondientes a la encuadernación, microfilmación y timbre de Archivo. Asimismo se deberá consignar la razón de cierre. (artículo 54 y 55 del Código Notarial)*

- El depósito temporal es el que procede cuando el notario está inhabilitado o sale del país por un plazo superior a 3 meses y menor a 6 meses (artículo 53 del Código Notarial). En este caso no se debe hacer razón de cierre, basta con hacer una nota escrita dirigida al Departamento Archivo Notarial con indicación del motivo del depósito temporal, el plazo del depósito e indicar dirección, número de teléfono, fax y el nombre de una persona autorizado o responsable del depósito. Una vez concluido este término el notario podrá solicitar la devolución del tomo o en caso contrario consignar al cierre para proceder a realizar el depósito definitivo.*

8) **¿Qué trámite se debe seguir para la reposición de folios o reposición total del tomo?**

Las regulaciones las encuentra en los artículos 61 y siguientes del Código Notarial. Para la reposición de un folio o de la totalidad de un tomo se requiere cumplir con los requisitos de las diligencias de reposición, las cuales se realizan ante la Dirección Nacional de Notariado. En lo que se refiere al Archivo Notarial, se relaciona con el depósito de un tomo que tenga folios con diligencias de reposición, en cuyo caso debe presentar junto con el tomo un oficio original emitido por la Dirección Nacional de Notariado en el que se haga constar el inicio de tales diligencias y el número de expediente bajo el cual se tramita, así como la autorización para entregar el recibo de depósito definitivo para la adquisición del nuevo tomo de protocolo.

9) **¿Qué sucede cuando ocurre una sobre impresión en una escritura?**

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Se pueden diferenciar tres situaciones:

- *Lo sobreimpreso permite la lectura de la escritura: se sugiere que por nota al margen se indique que no se lea lo que está sobreimpreso.*
- *Lo sobreimpreso está sobre los caracteres de la escritura: Si son pocas líneas, se podría transcribir al margen lo que no se lee y si se trata de aspectos de fondo de la escritura deberá ser firmada por los comparecientes.*
- *Si lo impreso está sobre toda la escritura y no permite la lectura deberá otorgarse nuevamente la escritura, o dependiendo de las circunstancias se tendrá que iniciar diligencias de reposición ante la Dirección Nacional de Notariado*

10) ¿Qué se hace en caso de mal uso del orden de los folios, sea inversión de ellos o no utilizado por error?

En la inversión de los folios se le recomienda dejarlos así, pues es más importante la continuidad de la información, de conformidad con la resolución de la Dirección Nacional de Notariado. Se debe indicar en la razón de cierre esta situación.

Cuándo se deja un folio en blanco y se pasó al siguiente se sugiere que lo cancele con una "X" de extremo a extremo, ya sea el frente o vuelto o ambos Se debe indicar al margen de los folios y en la razón de cierre esta situación.

11) ¿Cuál es el tipo de letra recomendada en la impresión de las escrituras?

Se le recomienda Arial "11".

12) ¿Se pueden hacer escrituras manuscritas en el protocolo?

Sí. Siempre y cuando la letra sea legible y clara, sin manchones ni borrones.

13) ¿Qué se debe hacer cuando sucede una rotura, quemadura, manchas de agua u otros líquidos?

En primer lugar no se debe tratar de restaurar el folio en la oficina. Debe apersonarse al Archivo Notarial lo más pronto posible, para que un restaurador del Departamento de Conservación valore el daño, y en caso de ser posible la restauración, se le indica el monto a cancelar, dejará los folios mientras se restauran y posteriormente se le devolverán. Si mientras se restauran se debe depositar el tomo se dejan en el Archivo y se encuaderna cuando ya esté el trabajo de restauración concluido. Nunca tratar de reparar porque se puede deteriorar más. Esta situación se debe indicar en la razón de cierre.

14) ¿Qué se hace en caso de utilizar los folios del tomo de protocolo en forma no consecutiva o invertidos o cuando no se utiliza un folio del tomo por error?

En todos estos casos, lo más importante es mantener la continuidad del contenido de los instrumentos públicos a pesar de la inversión o el uso discontinuo de la numeración de los folios. En caso de dejar un folio en blanco, se sugiere que se trace una línea diagonal sobre el folio para cancelar los espacios correspondientes.

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Estas situaciones deben ser consignadas al margen de los folios y reiterarlo así también en la razón de cierre.

15) Notas marginales de corrección en protocolos en uso o ya depositados.

Notas marginales de corrección: *Su regulación se encuentra en el artículo 96 del Código Notarial*

Si el tomo de protocolo se encuentra en uso por parte del notario de conformidad con el artículo 51 del Código Notarial este es el depositario del tomo y responsable de su guarda y conservación, por lo que queda a criterio del notario como corrige sus instrumentos. Las correcciones hechas por el notario antes de entregar el tomo de protocolo al Archivo Notarial no se revisan por esta oficina al ser depositado el tomo, solo se verifican los requisitos del artículo 54, firmas de las escrituras, cantidad de folios y estado de presentación de índices.

Si el tomo de protocolo se encuentra depositado en el Archivo Notarial, y el notario necesita realizar una corrección a una escritura pública, estas requieren la firma de las partes según el artículo 96 del Código Notarial, con excepción de las protocolizaciones en las cuales el notario puede hacer correcciones solo con su firma.

Si el notario insiste en poner una nota sin la firma de las partes, el Archivo Notarial le facilita el tomo de protocolo bajo su responsabilidad y apercibido de que se dará parte al Juzgado Notarial por esa anomalía.

Notas de Referencia: *Se les remite al artículo 97 del Código Notarial y se reitera que solamente deben enviar la información cuando el tomo se encuentra depositado en el Archivo Notarial.*

La información que deben enviar son los datos completos de la escritura que adiciona, modifica, rescinde o revoca (en este último caso cuando se refiere a testamentos o poderes especiales) y los datos completos de la que se modifica, adiciona, rescinde o revoca (en este último caso cuando se refiere a testamentos o poderes especiales). Por datos completos se debe entender: tomo, folio, número de escritura, hora y fecha de otorgamiento, así como el nombre del notario ante quien se otorgó.

16) ¿Qué trámite se debe seguir para adquirir un nuevo tomo?

- a) *Hacer depósito del tomo concluido con su respectiva razón de cierre.*
- b) *Cancelar los montos de encuadernación, microfilmación y timbre de Archivo Nacional.*
- c) *Estar al día en la presentación de índices notariales.*
- d) *Posterior a la revisión satisfactoria del tomo de protocolo, por el funcionario encargado, se entregarán los recibos definitivos (original y copia)*
- e) *El notario debe dirigirse al Banco Crédito Agrícola (San José – Parque Central) u otros de Provincias y hacer la compra del nuevo tomo de protocolo entregando la copia del recibo.*
- f) *Colocar sello blanco en el margen superior derecho de cada folio.*
- g) *Presentar tomo junto con el recibo original de depósito a la Dirección Nacional de Notariado, para su autorización y razón de apertura.*

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

17) ¿Cuáles son los requisitos para depositar un tomo en forma definitiva?

El usuario se apersona a la ventanilla del Archivo Notarial. con el tomo que va a depositar y entrega copia del recibo de cancelación por concepto de timbre de archivo de 200 colones, microfilmación y encuadernación. El costo varía dependiendo si es un tomo de cien o doscientos folios. Una vez revisado el tomo se extienden los recibos de depósito y se verifica en el sistema –GIN- si el notario está al día en la presentación de índices. De no estar al día, se le comunica al notario cuales son las quincenas de presentación de índices que tiene pendientes y se le indica que hasta tanto no las presente no se le entregan los recibos de depósito definitivo de tomo.

18)¿Cuáles son los requisitos para depositar un tomo en forma temporal?

Los únicos motivos por los cuales se deposita un tomo en forma temporal son porque el notario se encuentra inhabilitado o se ausentará del país. Lo anterior debe ser dentro de un plazo no menor a tres meses ni mayor a seis meses. El notario o usuario se debe apersonar al Archivo Notarial con el tomo sin razón de cierre y una carta indicando los motivos y la duración del depósito temporal, así como un número de fax y los datos de una persona responsable en caso de que se requiera localizar al notario. El funcionario del Archivo Notarial entrega al usuario un recibo del depósito temporal, el cual deberá adjuntar en el momento en que se apersona nuevamente para retirar el tomo. Si no es el notario el que retira el tomo, la otra persona aparte del recibo deberá adjuntar una autorización por escrito.

19) ¿Qué sucede cuando vence el término de un protocolo depositado en forma temporal y este no es retirado?

Si el notario no se apersona dentro del plazo a retirar el tomo o si no envía algún tipo de comunicación al respecto, el depósito se convierte definitivo, se pasa el tomo al funcionario encargado de revisarlo, consignar la razón de cierre y darle depósito definitivo.

Sobre facilitación de documentos:

20) ¿Que puede hacer cuando el tomo a consultar está secuestrado?

En primer lugar si se encuentra microfilmado se le facilita la microficha e incluso se le puede extender una reproducción, si lo solicita se le informa cuál autoridad lo secuestró, fecha, número de causa, número de Acta.

21) ¿En caso que el tomo a consultar se encuentra en reposición?

Se indica que ese tomo no se encuentra depositado, las razones de ello si es de nuestro conocimiento y se le indica el Juzgado en que se iniciaron las diligencias de reposición (esto en el caso de las diligencias de reposición que se iniciaron antes de la entrada en vigencia del Código Notarial –1998 y que no hayan sido concluidas) o se remite a la Dirección Nacional de Notariado como encargada en la actualidad de llevar a cabo las diligencias de reposición.

22) ¿Qué se hace cuando el tomo no se encuentra en el Archivo y el Notario está inhabilitado, suspendido o fallecido?

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Se le indica que consulte a la Dirección Nacional de Notariado, ya que conforme al artículo 57 del Código Notarial le compete la recuperación de estos documentos y remitirlos al Archivo.

23) ¿Si un tomo se encuentra secuestrado, como se puede tramitar un ulterior testimonio?

En la práctica, lo que se ha hecho es que si un tomo depositado en el Archivo Notarial fue secuestrado y un usuario solicita un ulterior testimonio de un instrumento contenido en dicho tomo el Archivo Notarial le facilita los datos del despacho judicial y causa para el cual fue secuestrado, con el fin de que gestione la devolución. Por otra parte si el tomo se encuentra microfilmado el testimonio puede ser expedido a partir de la impresión del documento mediante el escáner de microfichas.

24) ¿Qué sucede cuando un compareciente no firma la escritura matriz?

Se le remite al artículo 94 del Código Notarial. La regulación indica que si la escritura está firmada por uno o más comparecientes y uno se niega a firmar, el notario consignará una razón al pie o al margen y el instrumento quedará como no autorizado; pero si se tratara de un instrumento público donde se otorgan varios actos con existencia jurídica independiente y no condicionados entre sí, el notario solo autorizará aquellos donde han firmado todos los comparecientes.

25) ¿Cuáles son los requisitos para solicitar testimonios, certificaciones, fotocopias, certificadas y constancias?

Testimonios:

- a) *Ser parte en la escritura o demostrar un interés legítimo.*
- b) *Si el solicitante actúa en representación de una persona jurídica: presentar certificación de personería jurídica vigente expedida en los últimos 30 días.*
- c) *Si el solicitante no comparece personalmente deberá ser autenticada su firma por un notario.*
- d) *Timbres de Ley.*
- e) *Cancelación del costo de la fotocopia si el instrumento está en letra imprenta o la cancelación del papel de oficio, en caso de transcripción*
- f) *La solicitud puede presentarse en las solicitud impresa que facilita el Departamento o traerse ya redactada e impresa.*

Certificaciones y Fotocopias certificadas:

- a) *Cualquier persona puede solicitarla, cumpliendo los requisitos básicos de consultas de documentos.*
- b) *La solicitud puede ser en papel o usando el machote que facilita el Departamento.*
- c) *Timbre de Ley.*

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

d) *Cancelación de papel oficio en caso de certificaciones y costo de las fotocopias si es fotocopia certificada.*

Constancias (información específica):

Cualquier persona puede solicitarla.

26) ¿Cuál es el plazo para retirar los anteriores documentos?

Estos plazos pueden variar, actualmente son

- 1) *Testimonios de escrituras en letra manuscrita: 10 día hábiles.*
- 2) *Testimonios de escrituras impresas a máquina o en computadora: 10 días hábiles.*
- 3) *Certificaciones literales: 10 días hábiles.*
- 4) *Certificaciones no existencia testamentos o información específica: 5 días hábiles.*
- 5) *Fotocopias certificadas: 5 días hábiles.*
- 6) *Constancias: 2 días hábiles.*

27) ¿Se puede retirar una reproducción o constancia cuándo se ha perdido el recibo?

Si, pero en este caso es necesario tener el nombre exacto del solicitante para localizarlo en la base de datos, sin esa información no es posible ubicarla.

28) ¿Cuál es el trámite para solicitar una nueva boleta de seguridad a un testimonio expedido por el DAN?

- 1) *Que la presentación del documento se encuentre caduca o cancelada en el registro.*
- 2) *Que lo tramite el solicitante que original del testimonio o la persona autorizada para ello originalmente. Si se trata de otra persona debe venir autorizada por el solicitante original del documento. La firma de la solicitud en este caso debe venir autenticada por notario.*

Sobre índices de instrumentos públicos:

29) ¿Cuál es el plazo para la entrega de los índices de instrumentos públicos?

Los índices de instrumentos públicos deben presentarse dentro de los 5 días hábiles a los días 15 y y último de cada mes.

Si el índice se presenta en forma extemporánea, el notario deberá comprobar su depósito ante la Dirección Nacional de Notariado a través del medio que esta Dirección señale.

30) ¿Si el Notario está suspendido, tiene que presentar los índices que abarca ese período?

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

No tiene la obligación de hacerlo, sin embargo si lo desea puede presentarlos. En caso de haber autorizado alguna escritura, está obligado a presentarlo, con iguales requisitos y términos como si estuviese habilitado.

31) Si se otorga un instrumento público en conotariado ¿Cómo debe reportarse en el índice?

El deber de informar los instrumentos públicos otorgados en conotariado corresponde al notario depositario y responsable del protocolo en el que se otorga el o los instrumentos públicos.

El notario deberá indicar al pie del índice en cuáles de los instrumentos públicos informados actuó en conotariado y el nombre del o los conotarios.

Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

¿Cómo subsanar errores en la presentación de índices?

TIPO DE ERROR	FORMA DE CORRECCION EN SOPORTE PAPEL	FORMA DE CORRECCION EN SOPORTE ELECTRONICO	PLAZO
	Arts. 8 y 10 Reglamento para la Presentación de Índices	Artículo 8 y 14 Reglamento para la Presentación de Índices	
Número de quincena, mes o año. Número de tomo, folio, instrumento público, carné y nombre del Notario. Apellidos invertidos de las partes	Nota al pie del índice respectivo o carta donde especifique la quincena que corrige y cómo debe leerse la información correctamente. (<i>deberá hacerse por quincenas separadas</i>)	Fórmula electrónica adicional especial denominada "Índice Adicional" Donde indique error a corregir y la quincena respectiva. (<i>Aprobación automática</i>)	No tiene
Cualquier otro error diferente a los señalados (hora, fecha, tipo de acto o contrato y partes, así como no reportar el conotariado)	Declaración jurada , por medio de la que se especificará la información que se corrige y como debe leerse.	Fórmula electrónica adicional especial denominada "Índice Adicional" Donde indique error a corregir y la quincena respectiva, más una "Declaración Jurada" en soporte electrónico que especificará el error y como debe leerse correctamente (<i>Aprobación automática. Notario no podrá enviar el adicional sino adjunta la Declaración</i>)	No tiene
Omisiones de escrituras	Índice adicional y declaración jurada , a efectos de comprobar la existencia y validez de la información que pretende adicionar.	Fórmula electrónica adicional especial denominada "Índice Adicional" Donde indique error a corregir y quincena respectiva, más una "Declaración Jurada" en soporte electrónico que especificará el error y como debe leerse correctamente (<i>Aprobación automática. Notario no podrá enviar el adicional sino adjunta la Declaración Jurada</i>)	Durante el plazo de presentación del índice de la quincena posterior. (<i>Si el índice adicional se presenta dentro de los 5 días hábiles de la misma quincena, no tiene que hacer declaración jurada, sólo tendrá que hacerla si lo presenta en el plazo de los 5 días hábiles de presentación</i>)
Anular o darle validez a una escritura ya informada.	No es posible corregir.	No es posible corregir.	****
Devolver un índice ya recibido.	No es posible.	No es posible.	****

32) ¿Que se debe adjuntar al índice cuando se reportan testamentos, rescisiones, revocatorias (de testamentos y de poderes especiales), modificaciones o adicionales de escrituras?

El Artículo 9 del Reglamento para la presentación de índices regula este aspecto y establece lo siguiente:

a- Con base en los artículos 25 (*) y 143 inciso j) del Código Notarial, si en el índice se informa el otorgamiento de un testamento, se adjuntará la ficha descriptiva, que facilita el Departamento Archivo Notarial y testimonio firmado y sellado por el Notario (*), con el fin de actualizar el registro de testamentos.

b- Con base en el artículo 97 del Código Notarial, si en el índice se informa el otorgamiento de un instrumento público en el cual se adicione, rescinda o modifique, en cualquier forma, el contenido de una

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

escritura pública o se revoque o modifique un testamento o un poder especial y el tomo de protocolo del principal se encuentre depositado en el Departamento Archivo Notarial, se notificará junto con el índice, adjuntando todos los datos de ambos instrumentos públicos en el formato determinado por el Departamento Archivo Notarial, con el fin de consignar la nota marginal de referencia o en su defecto dar fe de que el tomo de protocolo donde se otorgó la escritura principal no se encuentra depositado en el Departamento Archivo Notarial ().*

()Reformado mediante el Decreto Ejecutivo N°36246-C, publicado en La Gaceta N° 226 del 22 de noviembre de 2010.*

33) ¿Cuáles son los requisitos para enviar los índices por correo?

Los mismos que se exigen a los índices que se presentan personalmente, además de que se debe depositar por correo certificado declarado al apartado del Archivo Nacional 41-2020 Zapote.

34) ¿Se puede mandar por correo el índice en los días de gracia?

Si, sin embargo no es recomendable porque debe acreditar en ese tiempo la presentación ante la Dirección Nacional de Notariado y el correo no llega inmediatamente.

35) ¿Si un notario solicita el cese en el ejercicio del notariado, hasta cuando debe presentar índices?

El notario deberá presentar índices hasta que la Dirección Nacional de Notariado apruebe el cese y lo comunique al Archivo Notarial, ya sea por medio de un oficio o a través de una publicación en el diario oficial La Gaceta y es partir de ese momento que el notario no deberá presentar más los índices.

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

El equipo de colaboradores está formado por:

Proceso de Recepción y organización de documentos notariales

Gabriela De Franco Castro. Coordinadora

Laura Córdoba Camacho. Técnico

Randall Acuña González. Técnico

Ignacio Brenes Vargas. Técnico

Ricardo Montero. Técnico

Miguel Cortés Gutiérrez. Técnico

Ana Ferllini Camacho. Digitadora

Rafael Hernández Pulido. Oficinista

Marco Andrés Cordero Rojas. Oficinista



Proceso De Facilitación de la documentación

Mauricio López Elizondo. Coordinador

Jenny Ramírez Valerio. Técnico

Irene garbanzo Obregón. Técnico

Roberto Gutiérrez Martínez. Técnico

Rosa Isela Orozco Villalobos. Técnico

Siria Aguilar Castro. Técnico

Kattia Hernández Ramírez. Técnico

Roberto Jiménez Jara. Oficinista

Gabriel Fallas Avalos. Oficinista

Andrés Zúñiga. Oficinista

Melina Mora .Secretaria de Departamento

Ana Lucía Jiménez Monge. Jefe



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Estudio de usuarios

Objetivo general:

Con el estudio de usuarios se pretende analizar las mejoras implementadas en el servicio que presta el Departamento Archivo Notarial, así como la calidad de estas.

Objetivos específicos:

1. Determinar el perfil del usuario del Departamento Archivo Notarial
2. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Departamento Archivo Notarial
3. Participar al usuario real en la organización del Departamento Archivo Notarial

Metodología:

1. Estudio indirecto:

A través del Gestor de usuarios notarial, se obtendrá la información relativa a cantidad y tipo de documentos facilitados tanto originales como microfilmados.

En la ventanilla N°1 se controlará a través de un formulario la cantidad de usuarios y tipo de trámite.

En la recepción de índices se controlará el género del usuario y cantidad de índices depositados a través de un formulario.

Las consultas de las instituciones públicas recibidas en soporte papel las controlará la Secretaria divididas en: estudios, préstamos y secuestros de protocolos.

El total de reproducciones divididas por tipo de reproducción lo controlará el Coordinador de facilitación de documentos.

2. Método directo:

Encuesta: a 400 usuarios reales se les pasó el siguiente cuestionario

CUESTIONARIO PARA REALIZAR ESTUDIOS DE USUARIOS

Estimado usuario:

Con la finalidad de evaluar los servicios que brinda el Departamento Archivo Notarial, muy respetuosamente, se solicita su cooperación para aportar información en este cuestionario. Deseamos conocer las características de los servicios que se están proporcionando, así como fortalezas y debilidades, buscando aportar un mejor servicio. Al ser usted uno de los usuarios reales y, por ende, conocedor de los servicios que se brindan, su contribución es de suma importancia. Por lo tanto, se le ruega responder de manera objetiva las preguntas que seguidamente se detallan. La información suministrada por usted será confidencial y únicamente se utilizará para uso de este estudio de usuarios.

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

¡Muchas gracias por su colaboración!

INFORMACIÓN GENERAL

1-Sexo: Masculino Femenino

2-Edad:

15 a 20 años

21 a 30 años

31 a 40 años

41 a 50 años

51 en adelante

3-Nacionalidad: Costarricense Provincia _____

Extranjero País de origen _____

4- Profesión u oficio: _____

5-Escolaridad:

Primaria Secundaria Universitaria Ninguna

6-Tipo de usuario externo:

Propia cuenta Institución pública Oficina de abogado u otra privada

7- Frecuencia de visitas al Archivo Notarial:

Semanal Quincenal Mensual Ocasional

8- Servicios por los que se apersona al Archivo Notarial:

Consulta de documentos (índices, protocolos) Depósito de Protocolo Depósito de Índices

DE LOS CONOCIMIENTOS DEL USUARIO

9-Conoce las normas y disposiciones vigentes sobre:

Horario de atención si no

Uso de documentos si no

Horario de facilitación de documentos si no

Servicios que se prestan en la ventanilla N° 1 si no

Servicios que se prestan en el mostrador si no

Servicios que se prestan en el área de microfilm si no

10-En el momento de hacer la consulta, requirió que se le brindara información e instrucción sobre los servicios de su interés que brinda el Archivo Notarial:

-Sí ¿Cómo califica esa instrucción?

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

- Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
-No

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

11-¿Cómo califica la disponibilidad de tiempo de los funcionarios para evacuar sus dudas, consultas, solicitudes, inquietudes.

- Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

12-¿Cómo califica el trato que recibe por parte del personal destacado en el área que visitó?

- Ventanilla -Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
Facilitación de documentos:
Originales -Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
Microfilm -Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
Depósito de :
Indíces -Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

13-¿Cómo califica el desempeño del personal en cuanto al conocimiento y manejo de la información en el servicio que presta ?

- Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

14-Cómo califica la rapidez del servicio solicitado

- Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

15-Considera que los servicios que brinda el Archivo Notarial son:

- Equitativos para todos los usuarios
-Desiguales y existen preferencias

16- ¿Cómo califica los siguientes servicios de reproducción de documentos, según los haya utilizado?

- Fotocopiadora: -
Tiempo: Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente
Calidad:-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente
-Fotocopia de microfilmes:
Tiempo: -Malo -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Calidad: :-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

17- ¿Cómo califica los siguientes aspectos, relacionados con la infraestructura del Archivo Notarial?

-Iluminación: - Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

-Limpieza: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

-Ventilación: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

-Silencio: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

-Servicios sanitarios:
-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

-Mobiliario (mesas, sillas de espera, espacio de trabajo, etc.):
-Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

-Señalización: -Mala -Regular -Buena -Muy buena -Excelente

18- ¿Cómo califica el equipo de microfilme que está a disposición de los usuarios?

-Malo -Regular -Bueno -Muy bueno -Excelente

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Resultados obtenidos por el método directo:

1. Información general de los usuarios: en esta primera parte se analiza el sexo, la edad, la nacionalidad, profesión u oficio, la escolaridad, de qué sector proviene el usuario, la frecuencia con que visita el Archivo y los servicios que necesitó.

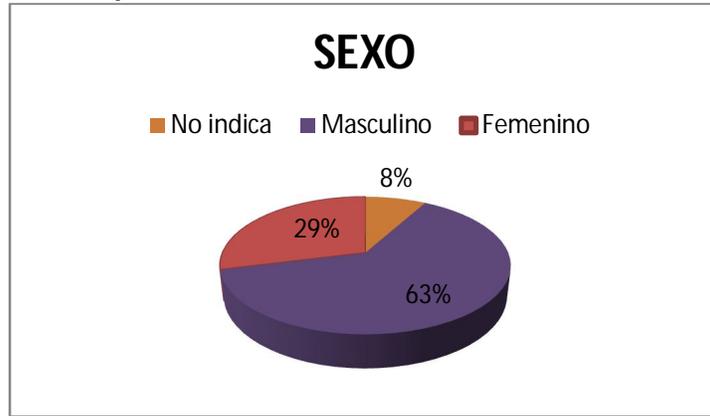
De acuerdo con los resultados obtenidos:

- Un 63% de las personas encuestadas y que por lo tanto son usuarias del Archivo Notarial son hombres,
- El usuario es un usuario maduro, mayor de 31 años, ya que la suma de los porcentajes mayores es de un 74.2% dice ser mayor de 31 años.
- universitarios,
- La gran mayoría no indica el país de origen (60.2%), seguido de un 36.5 % que son costarricenses
- Que provienen principalmente de la provincia de San José, seguido de Alajuela, Cartago y Heredia.
- El usuario del Departamento Archivo Notarial solicita los servicios porque procede de una oficina de abogado u otra privada, esto para un 62.7%.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta un 71.9 % son abogados
- Cuya frecuencia de visita al Archivo Notarial es en su mayoría ocasional, para un 43.3% y quincenalmente un 36.6%
- El documento de la encuesta consultaba en forma directa, cuál de tres servicios se apersonó a realizar la persona encuestada, pudiendo ser más de uno. Se obtiene que un 47.1 % se apersona a consultar documentos, un 27.9% a depositar tomos y un 25% a presentar índices.

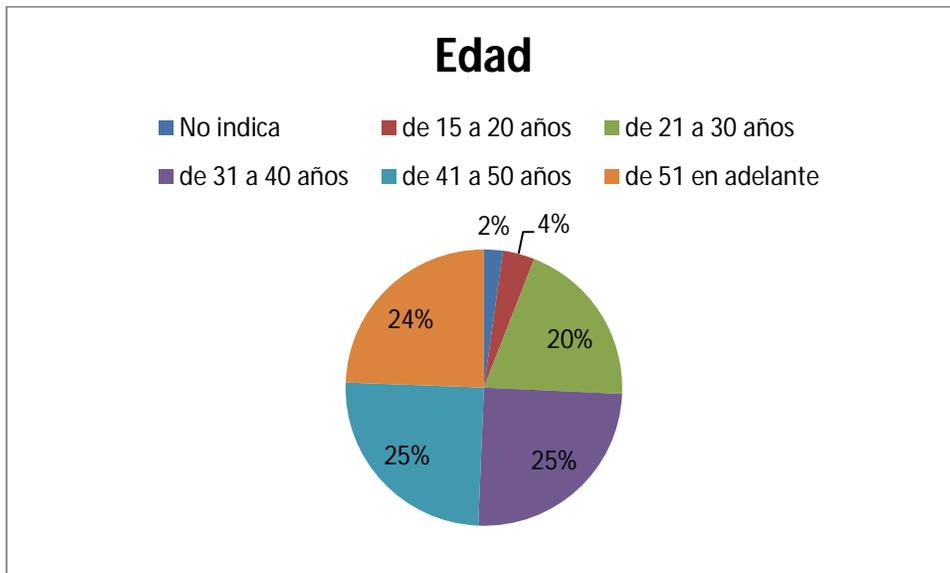
Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	33	8.1	8.1	8.1
	Masculino	255	63.0	63.0	71.1
	Femenino	117	28.9	28.9	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial



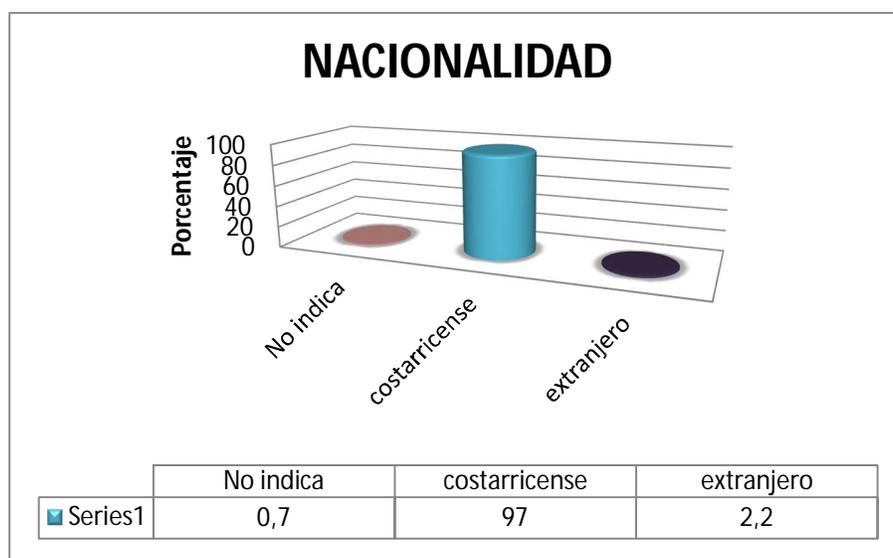
		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	9	2.2	2.2	2.2
	de 15 a 20 años	15	3.7	3.7	5.9
	de 21 a 30 años	80	19.8	19.8	25.7
	de 31 a 40 años	101	24.9	24.9	50.6
	de 41 a 50 años	101	24.9	24.9	75.6
	de 51 en adelante	99	24.4	24.4	100.0
	Total		405	100.0	100.0



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Nacionalidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	3	.7	.7	.7
	Costarricense	393	97.0	97.0	97.8
	Extranjero	9	2.2	2.2	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Estudio de usuarios 2011

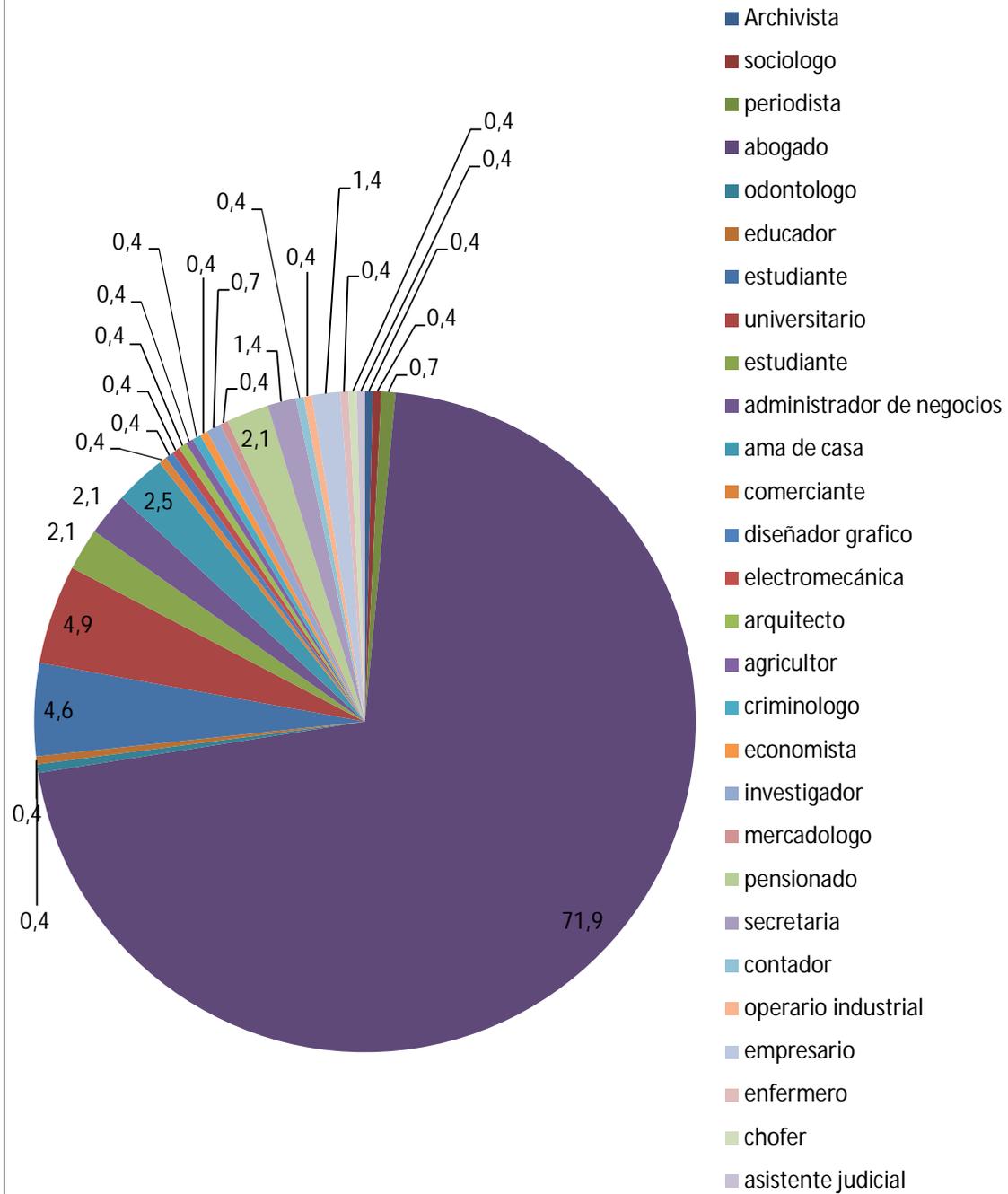
Departamento Archivo Notarial

Profesión/Oficio				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Profesion ^a	Archivista	1	0.4%	0.4%
	Sociólogo	1	0.4%	0.4%
	Periodista	2	0.7%	0.7%
	Abogado	205	71.9%	73.2%
	Odontólogo	1	0.4%	0.4%
	Educador	1	0.4%	0.4%
	Estudiante Universitario	13	4.6%	4.6%
	Estudiante	14	4.9%	5.0%
	Administrador Negocios	6	2.1%	2.1%
	Ama de casa	6	2.1%	2.1%
	Comerciante	7	2.5%	2.5%
	Diseñador Gráfico	1	0.4%	0.4%
	Electromecánico	1	0.4%	0.4%
	Arquitecto	1	0.4%	0.4%
	Agricultor	1	0.4%	0.4%
	Criminólogo	1	0.4%	0.4%
	Economista	1	0.4%	0.4%
	Investigador	2	0.7%	0.7%
	Mercadólogo	1	0.4%	0.4%
	Pensionado	6	2.1%	2.1%
	Secretaria	4	1.4%	1.4%
	Contador	1	0.4%	0.4%
	Operario Industrial	1	0.4%	0.4%
	Empresario	4	1.4%	1.4%
	Enfermero	1	0.4%	0.4%
	Chofer	1	0.4%	0.4%
	Asistente Judicial	1	0.4%	0.4%
Total		285	100.0%	101.8%

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

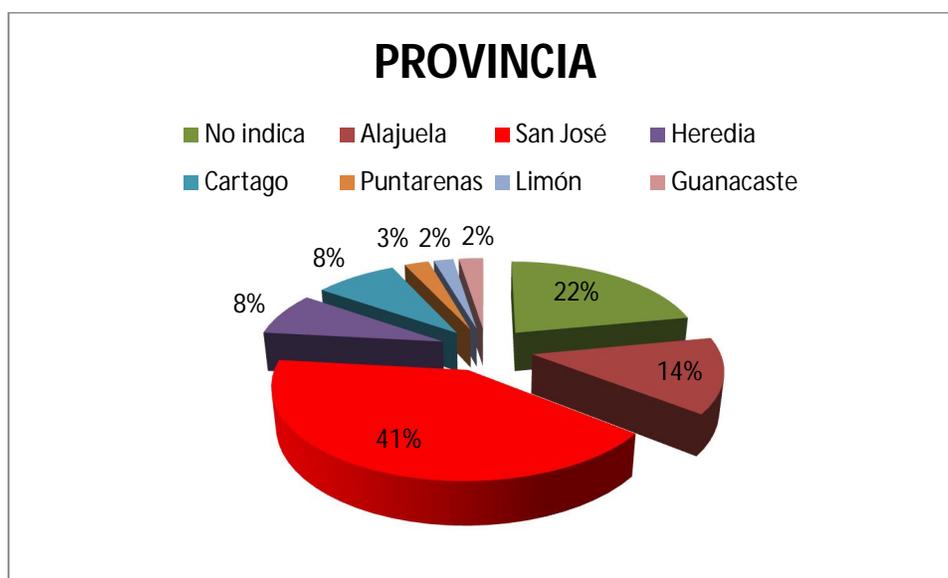
Profesión/oficio



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

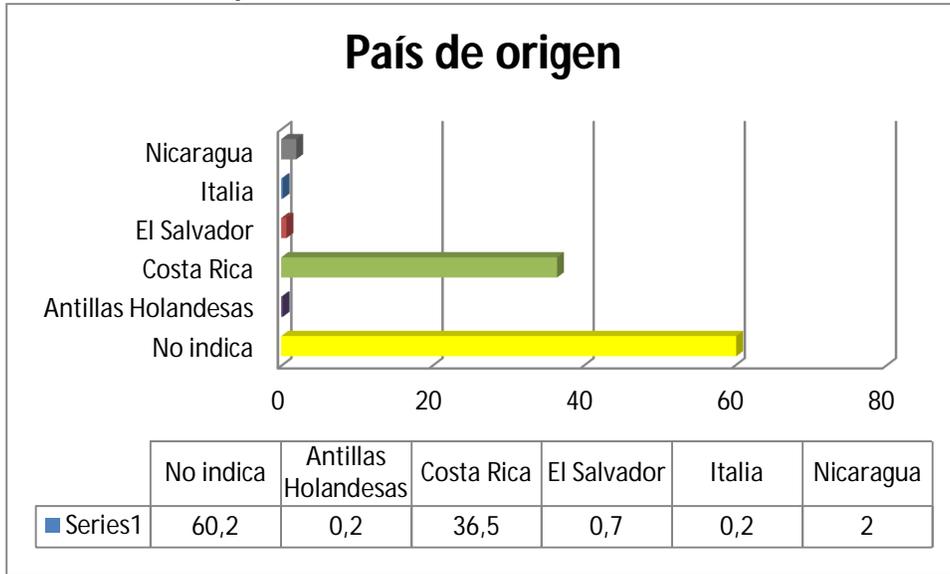
		Provincia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	89	22.0	22.0	22.0
	Alajuela	55	13.6	13.6	35.6
	San José	167	41.2	41.2	76.8
	Heredia	32	7.9	7.9	84.7
	Cartago	34	8.4	8.4	93.1
	Puntarenas	10	2.5	2.5	95.6
	Limón	8	2.0	2.0	97.5
	Guanacaste	10	2.5	2.5	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



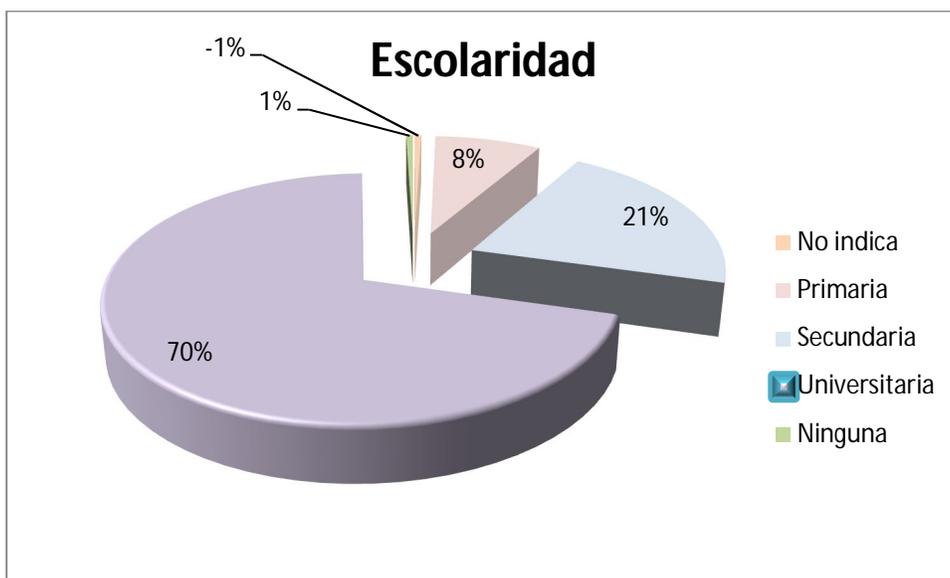
		País de origen			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	244	60.2	60.2	60.2
	Antillas Holandesas	1	.2	.2	60.5
	Costa Rica	148	36.5	36.5	97.0
	El Salvador	3	.7	.7	97.8
	Italia	1	.2	.2	98.0
	Nicaragua	8	2.0	2.0	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial



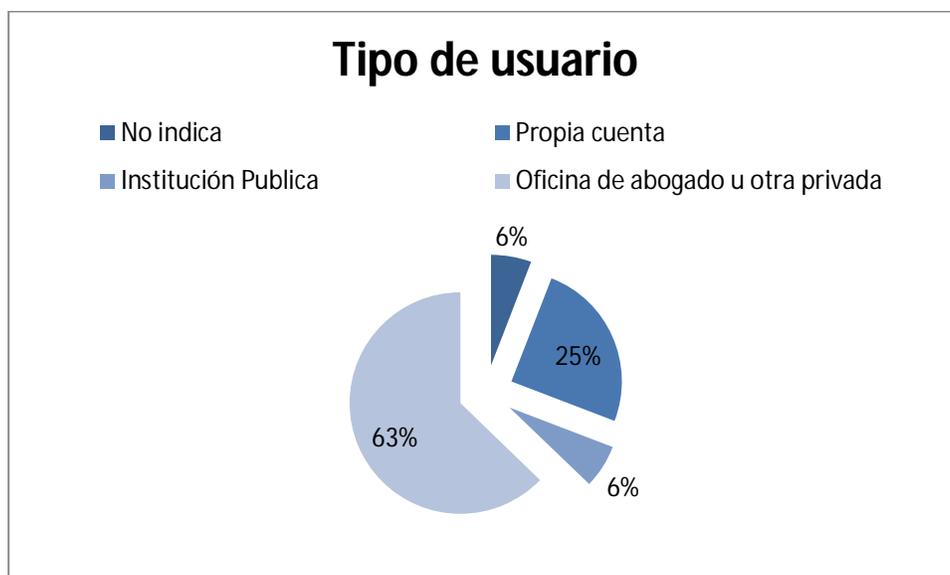
		Escolaridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	2	.5	.5	.5
	Primaria	32	7.9	7.9	8.4
	Secundaria	85	21.0	21.0	29.4
	Universitaria	284	70.1	70.1	99.5
	Ninguna	2	.5	.5	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

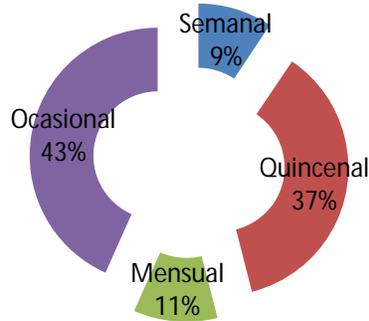
Tipo de usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	24	5.9	5.9	5.9
	Propia cuenta	101	24.9	24.9	30.9
	Institución Pública	26	6.4	6.4	37.3
	Oficina de abogado u otra privada	254	62.7	62.7	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Frecuencia de visita al Archivo Notarial				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Frecuencia de visita	Semanal	38	9.4%	9.5%
	Quincenal	148	36.6%	36.9%
	Mensual	43	10.6%	10.7%
	Ocasional	175	43.3%	43.6%
	Total	404	100.0%	100.7%

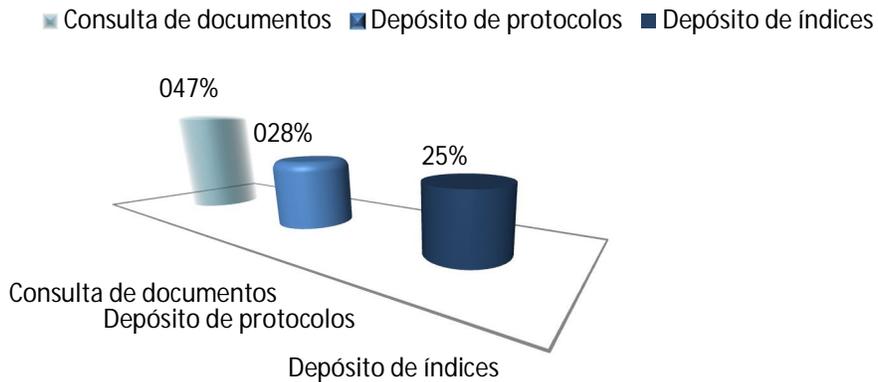
Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

Frecuencia de visita al Archivo Notarial



Servicio Requerido				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		Nº	Porcentaje	
Servicio requerido	Consulta de documentos	294	47.1%	75.8%
	Depósito de Protocolos	174	27.9%	44.8%
	Depósito de Índices	156	25.0%	40.2%
Total		624	100.0%	160.8%

Servicio Requerido



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

2. **Sobre los conocimientos del usuario:** en este aparte se consultó a los encuestados el conocimiento de las normas y disposiciones vigentes respecto al horario, uso de los documentos y servicios que se prestan en las tres modalidades de atención al público, a saber: ventanilla N°1, facilitación de documentos originales y microfilmados. Además la valoración de la instrucción recibida en caso necesario.

Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de usuarios encuestados conocen las normas y disposiciones vigentes (87.2%), no obstante cabe tomar en cuenta que aunque no sea la mayoría, hay un grupo considerable que manifiesta no conocer las normas el horario de facilitación de documentos (33.3%) y normas en el área de la ventanilla N° 1 (32%) y facilitación de documentos microfilmados (34.3%).

Respecto a la necesidad de requerir instrucción, es importante señalar que hay un número considerable que omitió la respuesta (24.1%), sin embargo es lógica la respuesta, si observamos que la frecuencia de visita ocasional es solo de un 43.3% , sin embargo hay una mayoría que manifiesta si necesitarla y la califica de muy buena y excelente (la suma de ambas es de 57.8%).

Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre Horario atención					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	4	1.0	1.0	1.0
	Si	353	87.2	87.2	88.1
	No	48	11.9	11.9	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

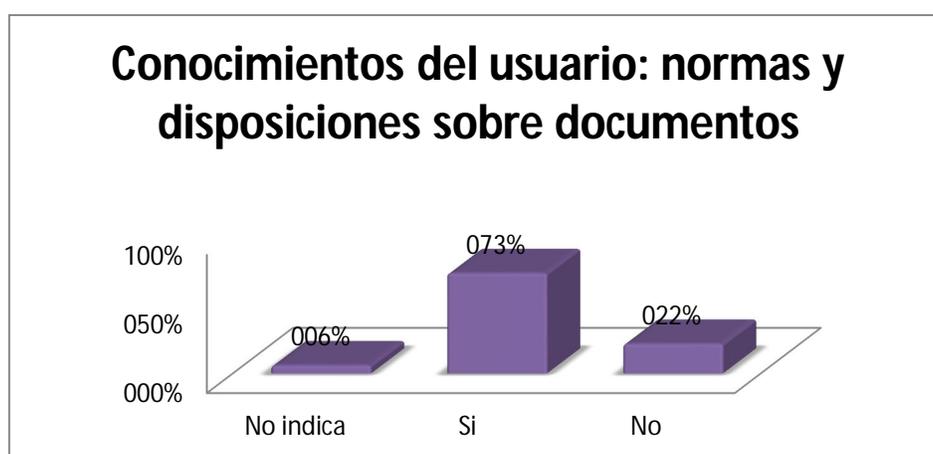
Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre Horario de Atención



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

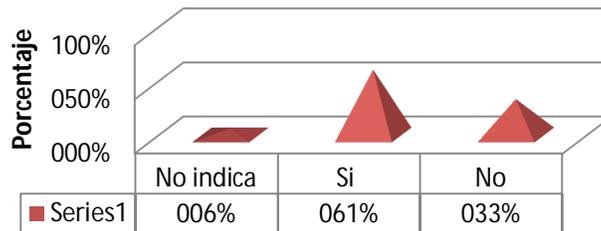
Conocimientos del usuario : normas y disposiciones sobre documentos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	24	5.9	5.9	5.9
	Si	294	72.6	72.6	78.5
	No	87	21.5	21.5	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre horario facilitación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	25	6.2	6.2	6.2
	Si	245	60.5	60.5	66.7
	No	135	33.3	33.3	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

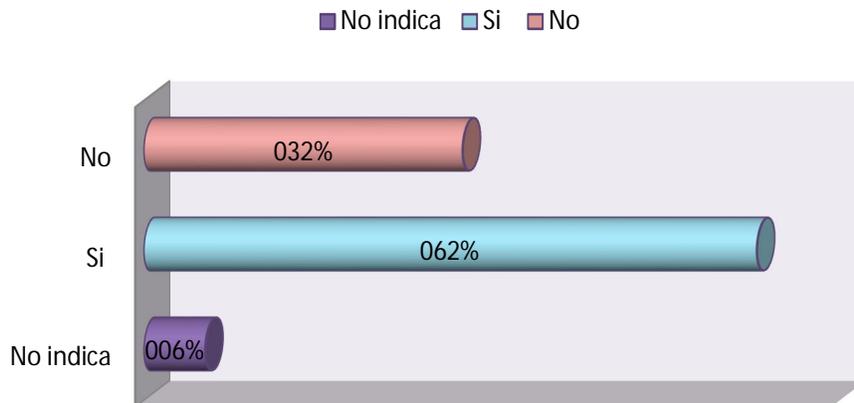
Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre horario facilitación



Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre Servicios ventanilla 1					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	25	6.2	6.2	6.2
	Si	250	61.7	61.7	67.9
	No	130	32.1	32.1	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

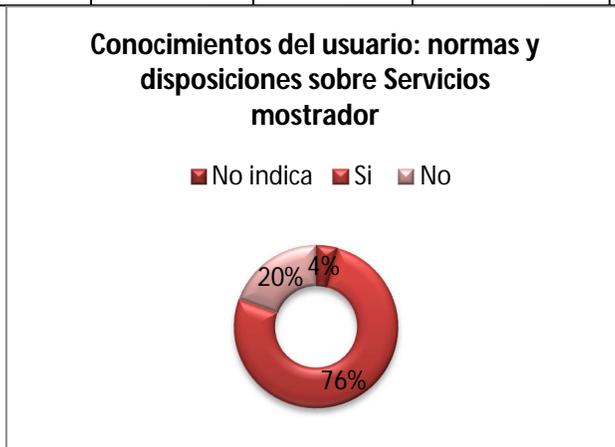
Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre Servicio Ventanilla 1



Estudio de usuarios 2011

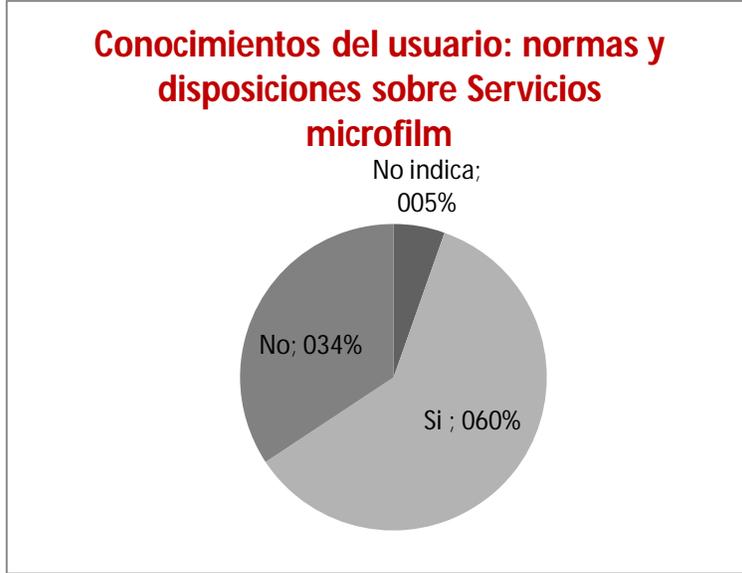
Departamento Archivo Notarial

Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre Servicios mostrador					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	17	4.2	4.2	4.2
	Si	309	76.3	76.3	80.5
	No	79	19.5	19.5	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Conocimientos del usuario: normas y disposiciones sobre Servicios microfilm					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	22	5.4	5.4	5.4
	Si	244	60.2	60.2	65.7
	No	139	34.3	34.3	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

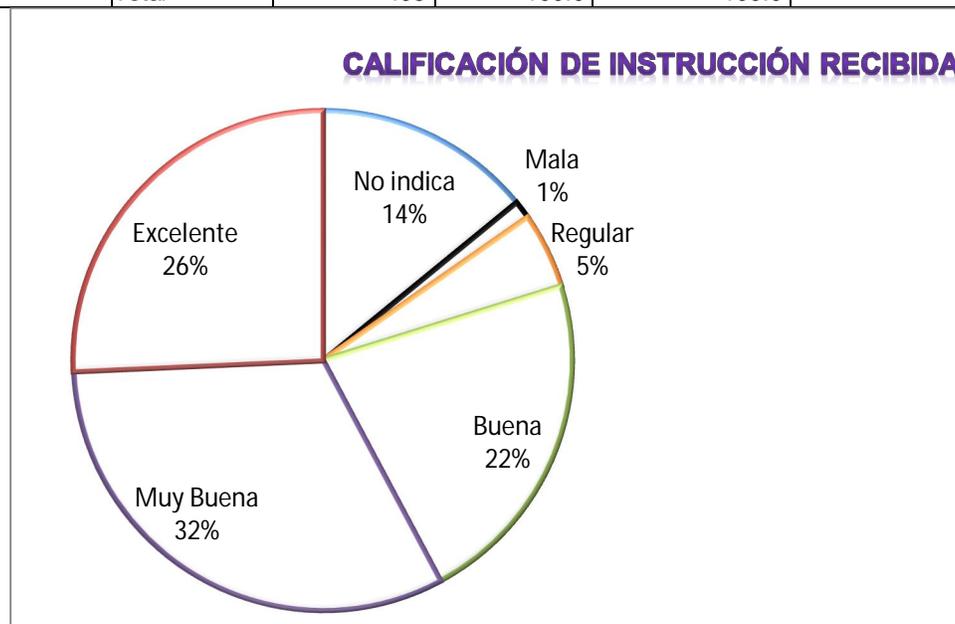


Requirió que se le brindara instrucción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	101	24.9	24.9	24.9
	Si	255	63.0	63.0	87.9
	No	49	12.1	12.1	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

Calificación de instrucción recibida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	57	14.1	14.1	14.1
	Mala	5	1.2	1.2	15.3
	Regular	20	4.9	4.9	20.2
	Buena	89	22.0	22.0	42.2
	Muy Buena	130	32.1	32.1	74.3
	Excelente	104	25.7	25.7	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



3. El tercer aparte de la encuesta se dedica a la percepción que tienen los usuarios, respecto a la calidad de los servicios que se prestan, desde dos ángulos: la calidad de la atención por parte de los funcionarios destacados en la atención al público y recepción de índices, la rapidez en la atención, la equidad, además se entra a valorar los servicios de reproducción simple de documentos a través de la fotocopiadora y fotocopia de microfilmes.

Los resultados obtenidos de la encuesta señalan que el usuario percibe a un personal con buena disposición y tiempo para evacuar sus dudas, consultas, solicitudes e inquietudes (la suma del muy bueno y excelente es de un 65.4%).

Respecto al trato que reciben nuestros usuarios es de suma importancia rescatar los resultados satisfactorios de la encuesta, en donde en las cuatro áreas que se atiende

Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

público se obtiene una calificación de excelente. Nótese que es el único ítem en donde el resultado en su mayoría es excelente. Resulta sumamente satisfactoria esta evaluación, por cuanto los colaboradores son personas respetuosas y educadas, lo cual se refleja en la atención. No es de tomar en cuenta el rubro para el ítem “no indica”, ya que el usuario consultado no estuvo en esa área y por tanto no lo evalúa.

Igual resultado se obtiene en cuanto a la consulta sobre el desempeño del personal respecto al conocimiento y manejo de la información, en donde salimos muy bien librados con una calificación mayoritaria de excelente y muy buena.

La rapidez del servicio que es un aspecto en el cual se ha trabajado en el presente año, obtiene una calificación de muy buena y buena mayoritariamente, por lo que no logramos el excelente, sin embargo la calificación evidencia los esfuerzos que se realizan.

Respecto al trato equitativo a los usuarios, resulta igualmente satisfactorio que el usuario perciba el respeto que se le tiene y que califica en un 93 % de equitativos los servicios.

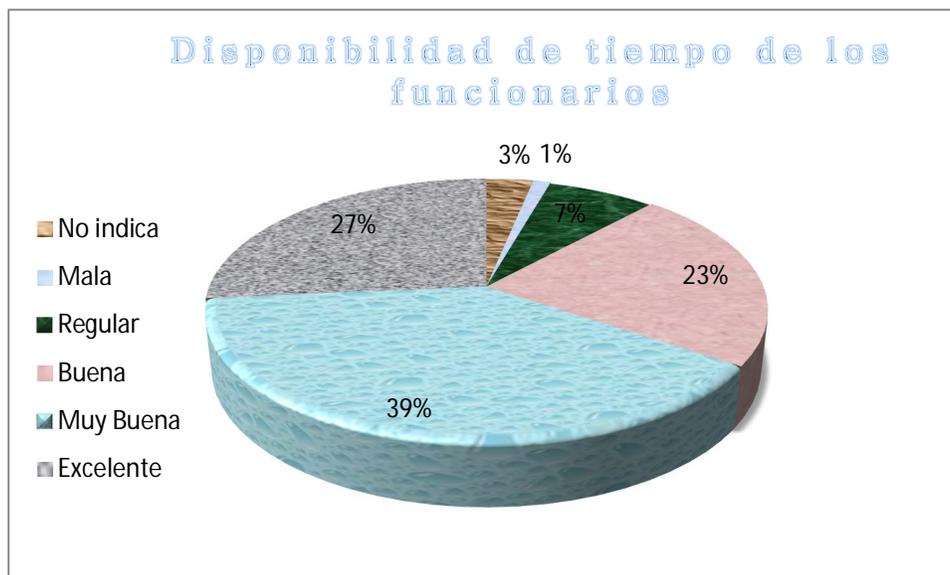
En cuanto al servicio del concesionario de la fotocopidora la calificación es estricta, toda vez que en cuanto al tiempo lo califican de bueno en su mayoría a pesar de que este aspecto ha mejorado notablemente, en la práctica ni fila se hace en la facilitación de las copias. Nótese que no se entra a valorar la calidad de los fotocopias, no respondiendo un 39.5, lo que nos hace concluir que no se utilizó este servicio.

En cuanto al servicio de reproducción de los microfilmes es importante señalar que durante el año que se evalúa el servicio fue precario, por cuanto se contaba con un visor impresor que no sirvió, y solamente se facilitaban los microfilmes, por lo que el porcentaje mayoritario no indica opinión.

Disponibilidad de tiempo de los funcionarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	13	3.2	3.2	3.2
	Mala	5	1.2	1.2	4.4
	Regular	30	7.4	7.4	11.9
	Buena	92	22.7	22.7	34.6
	Muy Buena	158	39.0	39.0	73.6
	Excelente	107	26.4	26.4	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

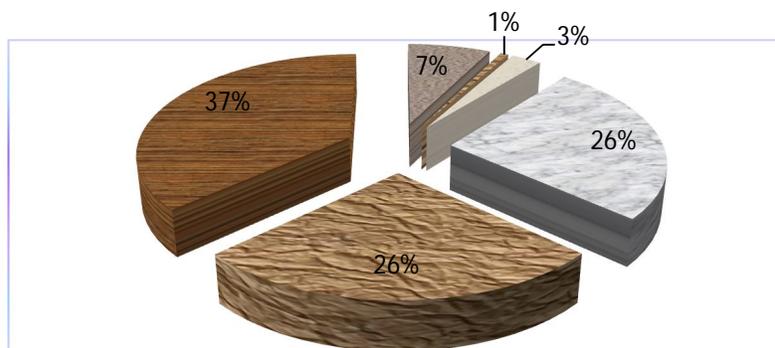


Trato recibido en Ventanilla					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	30	7.4	7.4	7.4
	Mala	3	.7	.7	8.1
	Regular	11	2.7	2.7	10.9
	Buena	105	25.9	25.9	36.8
	Muy Buena	107	26.4	26.4	63.2
	Excelente	149	36.8	36.8	100.0
	Total	405	100.0	100.0	100.0

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Trato recibido en Ventanilla



No indica
 Mala
 Regular
 Buena
 Muy Buena
 Excelente

Trato recibido en Facilitación Originales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	99	24.4	24.5	24.5
	Mala	6	1.5	1.5	26.0
	Regular	11	2.7	2.7	28.7
	Buena	88	21.7	21.8	50.5
	Muy Buena	93	23.0	23.0	73.5
	Excelente	107	26.4	26.5	100.0
	Total	404	99.8	100.0	
Perdidos	Sistema	1	.2		
Total		405	100.0		

Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

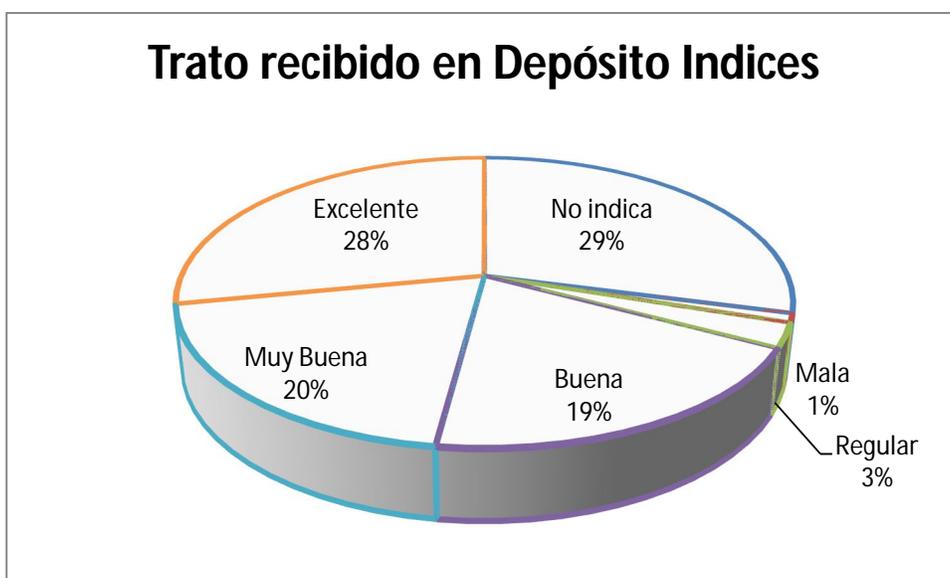


Trato recibido en Facilitación Microfilm					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	177	43.7	43.7	43.7
	Mala	3	.7	.7	44.4
	Regular	9	2.2	2.2	46.7
	Buena	71	17.5	17.5	64.2
	Muy Buena	66	16.3	16.3	80.5
	Excelente	79	19.5	19.5	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

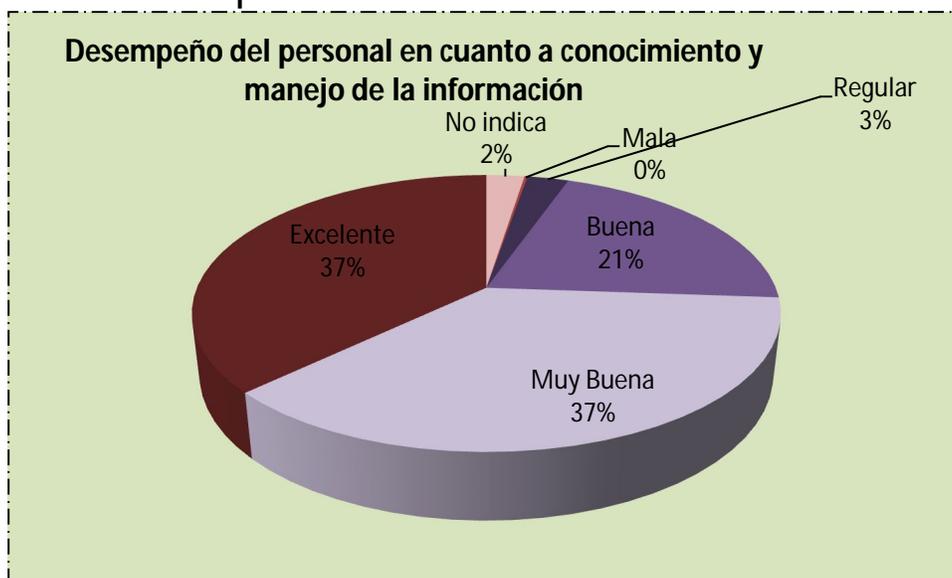
Trato recibido en Depósito Índices					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	118	29.1	29.1	29.1
	Mala	4	1.0	1.0	30.1
	Regular	11	2.7	2.7	32.8
	Buena	78	19.3	19.3	52.1
	Muy Buena	80	19.8	19.8	71.9
	Excelente	114	28.1	28.1	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Desempeño del personal en cuanto a conocimiento y manejo de la información					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	10	2.5	2.5	2.5
	Mala	1	.2	.2	2.7
	Regular	11	2.7	2.7	5.4
	Buena	84	20.7	20.7	26.2
	Muy Buena	149	36.8	36.8	63.0
	Excelente	150	37.0	37.0	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

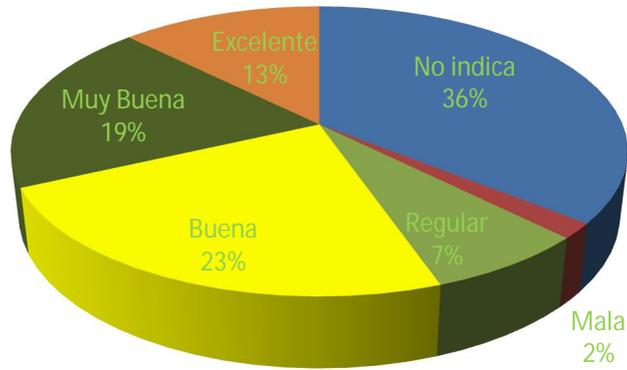
Departamento Archivo Notarial



Rapidez del servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	12	3.0	3.0	3.0
	Mala	14	3.5	3.5	6.4
	Regular	39	9.6	9.6	16.0
	Buena	109	26.9	26.9	43.0
	Muy Buena	137	33.8	33.8	76.8
	Excelente	94	23.2	23.2	100.0
	Total	405	100.0	100.0	100.0

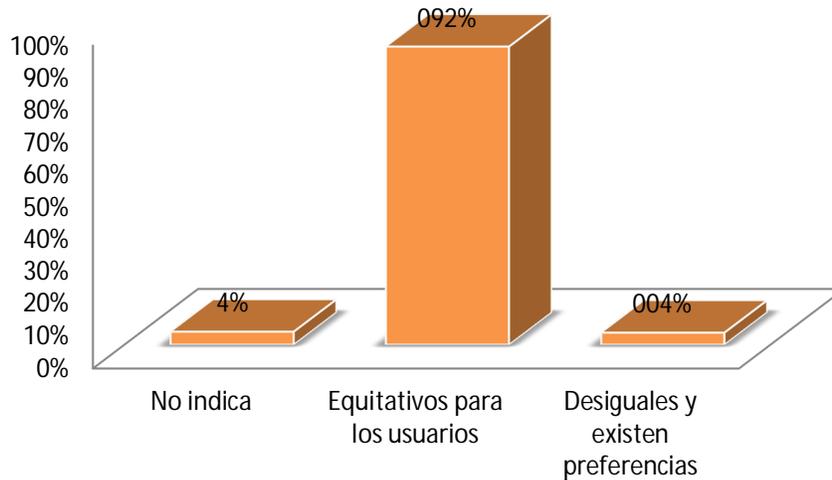
Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

Rapidez del servicio



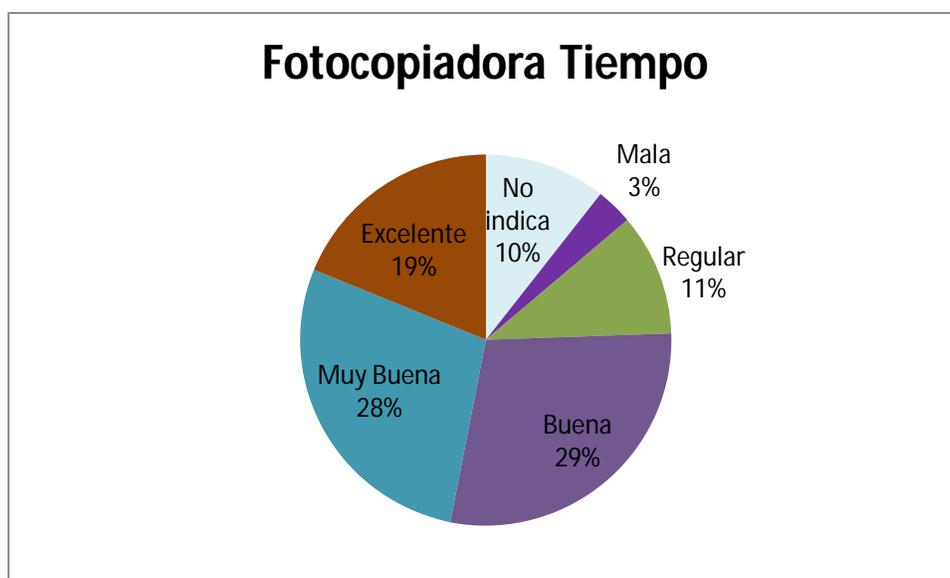
Considera los servicios como					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	16	4.0	4.0	4.0
	Equitativos para los usuarios	374	92.3	92.3	96.3
	Desiguales y existen preferencias	15	3.7	3.7	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Considera los servicios como:



Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

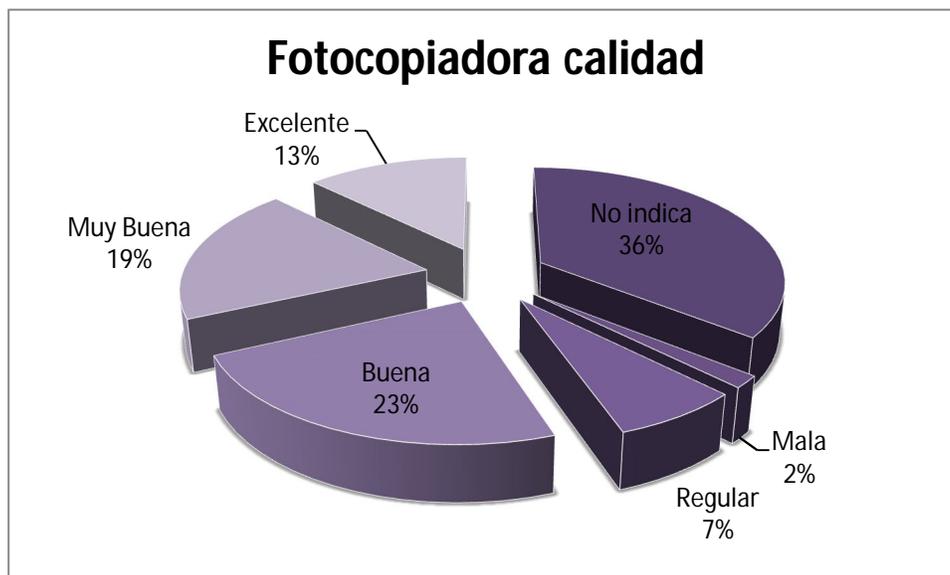
Fotocopiadora Tiempo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	43	10.6	10.6	10.6
	Mala	13	3.2	3.2	13.8
	Regular	43	10.6	10.6	24.4
	Buena	116	28.6	28.6	53.1
	Muy Buena	114	28.1	28.1	81.2
	Excelente	76	18.8	18.8	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Fotocopiadora Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	160	39.5	39.5	39.5
	Mala	6	1.5	1.5	41.0
	Regular	16	4.0	4.0	44.9
	Buena	81	20.0	20.0	64.9
	Muy Buena	81	20.0	20.0	84.9
	Excelente	61	15.1	15.1	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

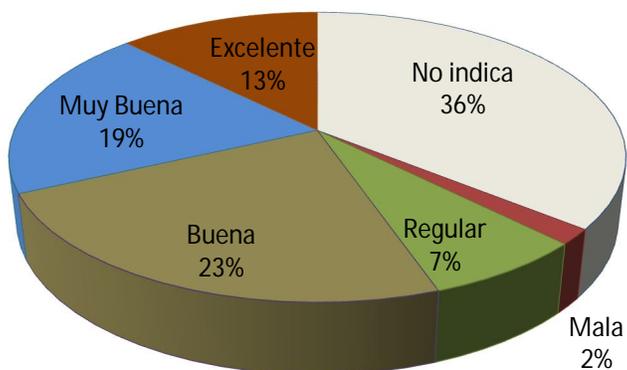
Departamento Archivo Notarial



Microfilmes Tiempo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	145	35.8	35.8	35.8
	Mala	7	1.7	1.7	37.5
	Regular	29	7.2	7.2	44.7
	Buena	95	23.5	23.5	68.1
	Muy Buena	78	19.3	19.3	87.4
	Excelente	51	12.6	12.6	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

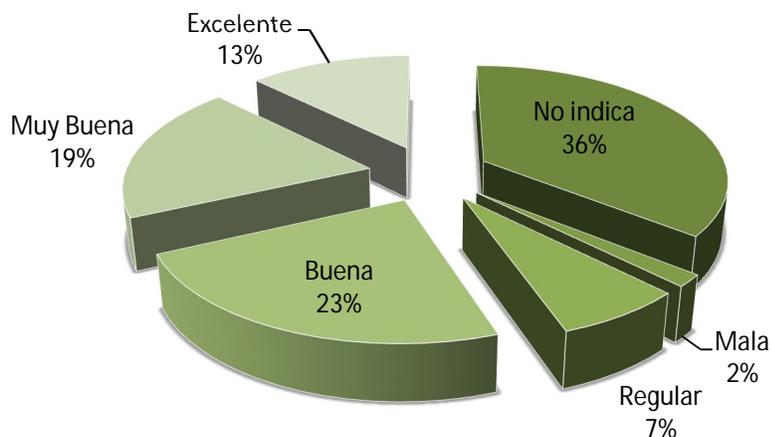
Microfilmes Tiempo



Microfilmes Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	215	53.1	53.1	53.1
	Mala	4	1.0	1.0	54.1
	Regular	14	3.5	3.5	57.5
	Buena	74	18.3	18.3	75.8
	Muy Buena	52	12.8	12.8	88.6
	Excelente	46	11.4	11.4	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Microfilmes calidad



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

4. La cuarta y última parte del cuestionario consulta acerca de la infraestructura y equipamiento:

En general se califica la parte de infraestructura y equipamiento como muy buena y buena. Es de resaltar la percepción que tiene el usuario de la limpieza institucional que la valora de excelente en su mayoría, (39.8%). A contrario del silencio (30% la califica de buena), sin embargo al no ser una sala de investigación es imposible lograr el silencio que se estila en estos lugares. Llama la atención el aspecto relativo a los servicios sanitarios (29.1%), ya que los valoran como buenos, estando en perfecto estado, sin embargo si sumamos el porcentaje obtenido entre el muy bueno y excelente obtenemos un 55.3%.

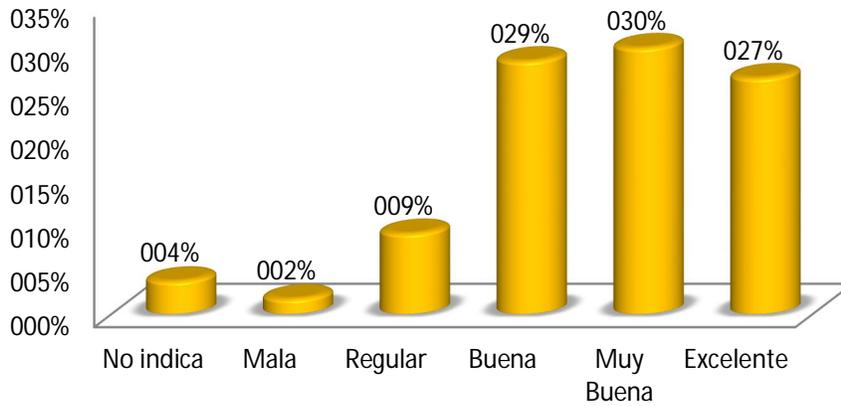
Respecto al mobiliario se califica de bueno, (36%), consideramos que el haber eliminado las sillas de la atención al usuario se refleja en la calificación, en cuanto al equipo de microfilm sorprende la calificación (27.4%), ya que todos los visores se encuentran en buen estado. La señalización vuelve a ser un aspecto calificado de bueno mayoritariamente (33.3%).

Iluminación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	15	3.7	3.7	3.7
	Mala	7	1.7	1.7	5.4
	Regular	37	9.1	9.1	14.6
	Buena	116	28.6	28.6	43.2
	Muy Buena	122	30.1	30.1	73.3
	Excelente	108	26.7	26.7	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

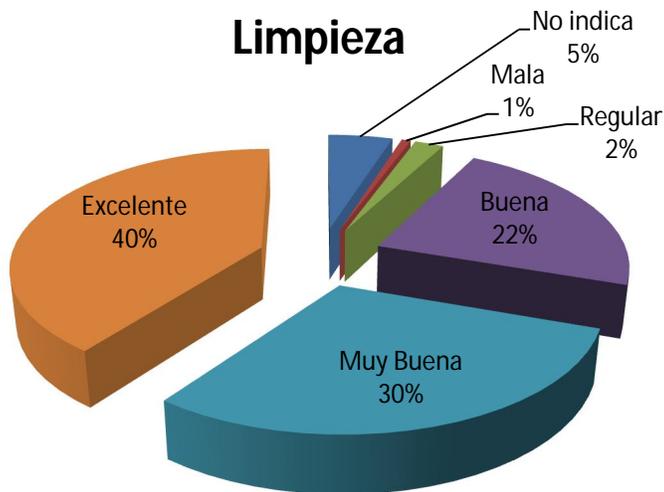
Iluminación



Limpieza

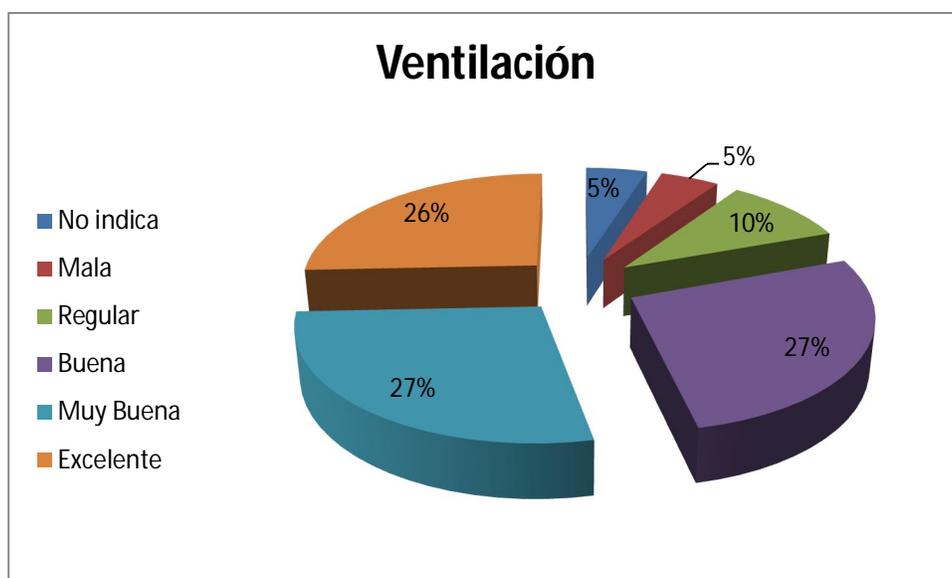
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	20	4.9	4.9	4.9
	Mala	3	.7	.7	5.7
	Regular	9	2.2	2.2	7.9
	Buena	91	22.5	22.5	30.4
	Muy Buena	121	29.9	29.9	60.2
	Excelente	161	39.8	39.8	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Limpieza



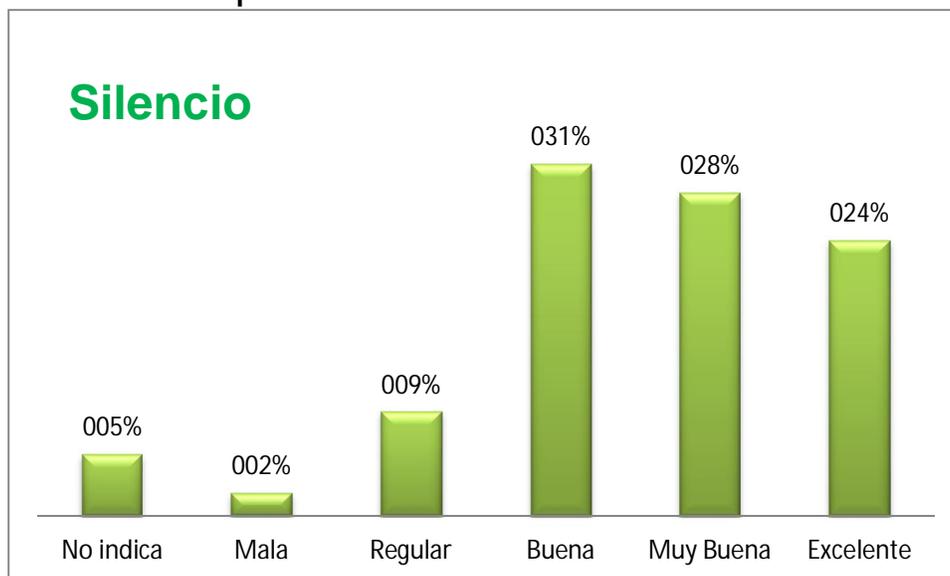
Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

Ventilación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	20	4.9	4.9	4.9
	Mala	19	4.7	4.7	9.6
	Regular	40	9.9	9.9	19.5
	Buena	110	27.2	27.2	46.7
	Muy Buena	112	27.7	27.7	74.3
	Excelente	104	25.7	25.7	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Silencio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	22	5.4	5.4	5.4
	Mala	8	2.0	2.0	7.4
	Regular	37	9.1	9.1	16.5
	Buena	125	30.9	30.9	47.4
	Muy Buena	115	28.4	28.4	75.8
	Excelente	98	24.2	24.2	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

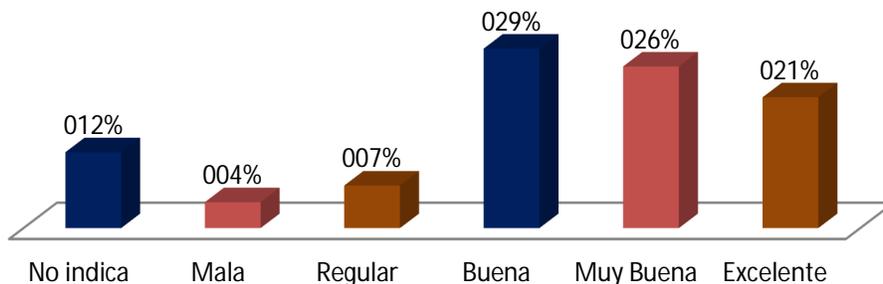


Servicios Sanitarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	50	12.3	12.3	12.3
	Mala	17	4.2	4.2	16.5
	Regular	28	6.9	6.9	23.5
	Buena	118	29.1	29.1	52.6
	Muy Buena	106	26.2	26.2	78.8
	Excelente	86	21.2	21.2	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

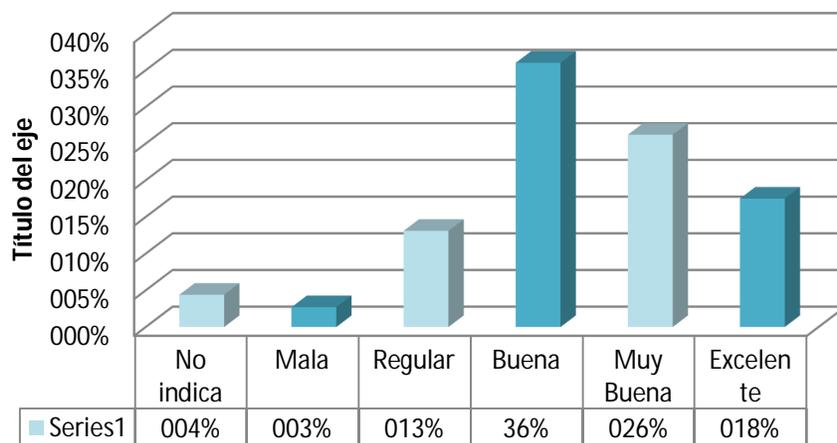
Departamento Archivo Notarial

Servicios Sanitarios



Mobiliario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	18	4.4	4.4	4.4
	Mala	11	2.7	2.7	7.2
	Regular	53	13.1	13.1	20.2
	Buena	146	36.0	36.0	56.3
	Muy Buena	106	26.2	26.2	82.5
	Excelente	71	17.5	17.5	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

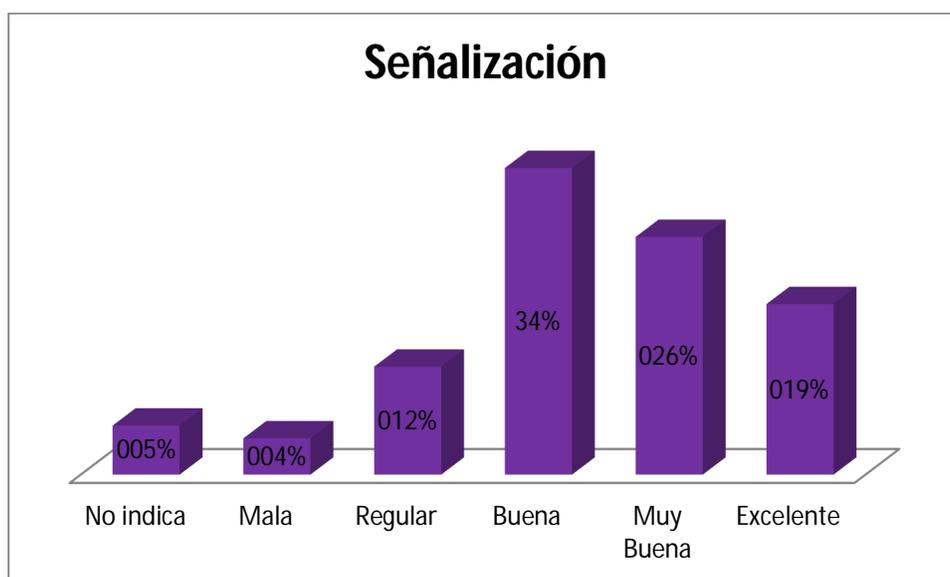
Mobiliario



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

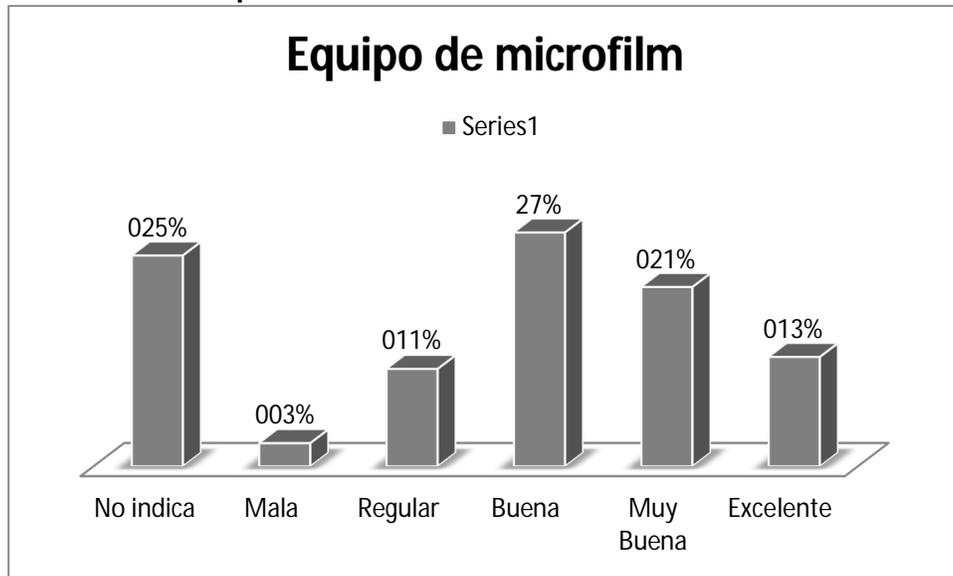
Señalización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	22	5.4	5.4	5.4
	Mala	16	4.0	4.0	9.4
	Regular	48	11.9	11.9	21.2
	Buena	137	33.8	33.8	55.1
	Muy Buena	106	26.2	26.2	81.2
	Excelente	76	18.8	18.8	100.0
	Total	405	100.0	100.0	



Equipo de microfilm					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No Indica	100	24.7	24.7	24.7
	Mala	11	2.7	2.7	27.4
	Regular	46	11.4	11.4	38.8
	Buena	111	27.4	27.4	66.2
	Muy Buena	85	21.0	21.0	87.2
	Excelente	52	12.8	12.8	100.0
	Total	405	100.0	100.0	

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial



Estudio de usuarios 2011

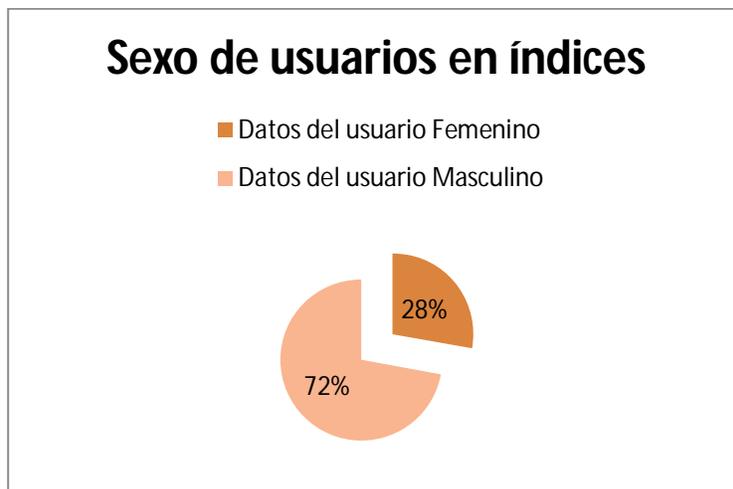
Departamento Archivo Notarial

Resultados obtenidos por el método indirecto:

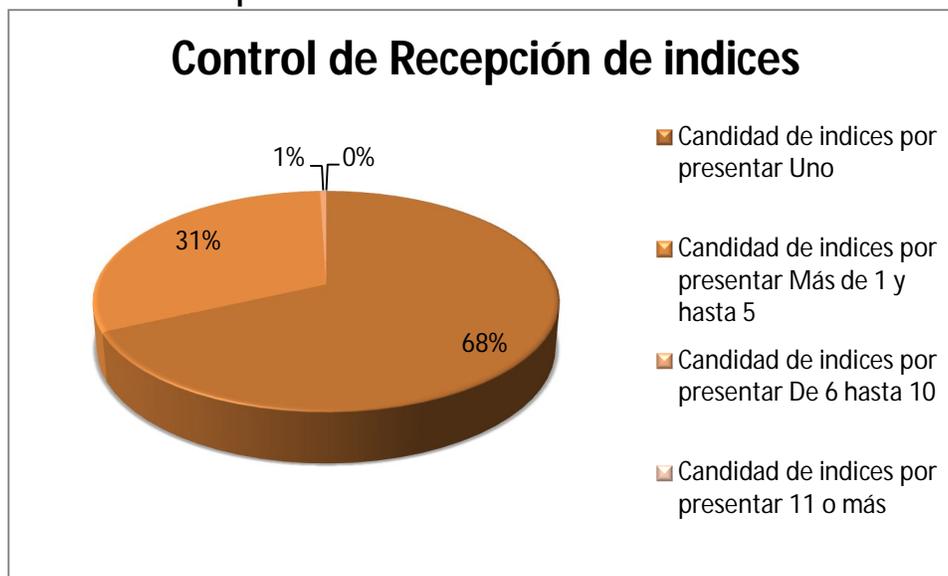
En la recepción de índices se instaló un formulario con el fin de obtener información respecto al sexo del usuario que se apersona a depositar índices, así como la cantidad que por persona se deposita.

Los resultados obtenidos señalan que al igual que en el método directo la mayoría de usuarios son hombres, de un total de 3511, 2533 son hombres, es decir el 72% así como la gran mayoría se apersona a dejar un índice (68%)

Control de Recepción de índices						
Total	Datos del usuario		Cantidad de índices por presentar			
	Femenino	Masculino	Uno	Más de 1 y hasta 5	De 6 hasta 10	11 o más
	978	2533	2352	1080	16	1



Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial



En la ventanilla N° 1 que se tiene en el área de consultas de documentos, cuya finalidad es la realización de trámites rápidos y que no impliquen facilitación de documentos se instaló un formulario con el fin de llevar el control del tipo de servicio que se requería, así como el sexo del usuario.

Los resultados obtenidos nos señalan la misma tendencia en las otras áreas respecto al sexo de los usuarios, siendo un 68% hombres.

En cuanto a los trámites, se concluye que el que se realiza con mayor frecuencia es el del depósito de tomos con un 43%, seguido del de retiro de los recibos definitivos que autorizan la compra del siguiente tomo con un 29%; la entrega de reproducciones y constancias es el tercer trámite que con mayor frecuencia se realiza, obteniéndose un 27%.

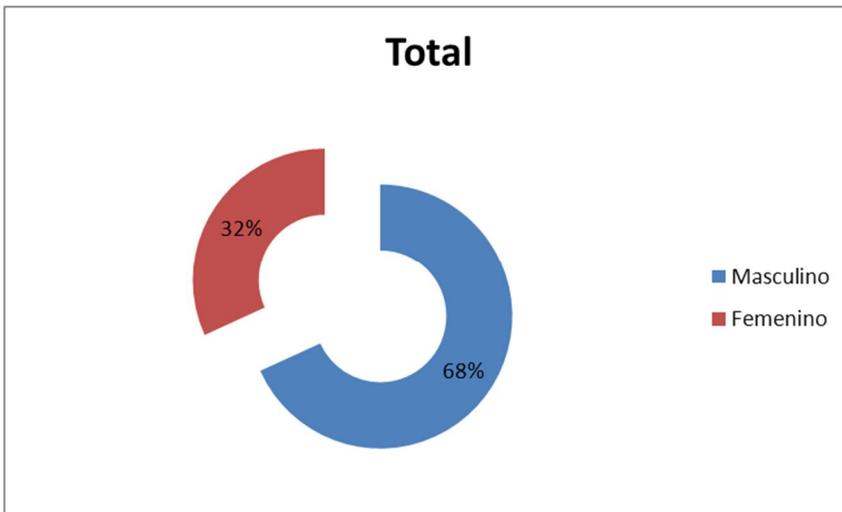
Control de usuarios de ventanilla 1

Trámites que se realizan

<i>Descripción</i>	Total	<i>Genero</i>	Total
Deposito definitivo de tomo	896	Masculino	1218
Deposito temporal de tomo	16	Femenino	568
Entrega de recibos de deposito definitivo	605		
Entrega de constancias o reproducciones	560		

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial



Otro control llevado a cabo con el fin de tomar en cuenta en el presente estudio de usuarios, es el de los estudios solicitados por los despachos judiciales que al igual que el Registro Nacional son usuarios frecuentes de nuestros servicios, en donde no solo hay que hacer el estudio de la información que solicitan para ubicarla, sino que sacar las copias de los documentos y realizar el trámite de expedición o testimonios o bien responder vía oficio los resultados obtenidos de la investigación. Esta labor consume el tiempo y recursos materiales destinados para el Archivo Notarial y la mensajería del Archivo Nacional o recursos para el pago del importe de correo.

Respecto a los estudios de autoridades de instituciones públicas se recibieron a lo largo del año 611 solicitudes que se distribuyen entre los técnicos del área de facilitación de documentos para realizarlos, los meses en que se recibieron mayor

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

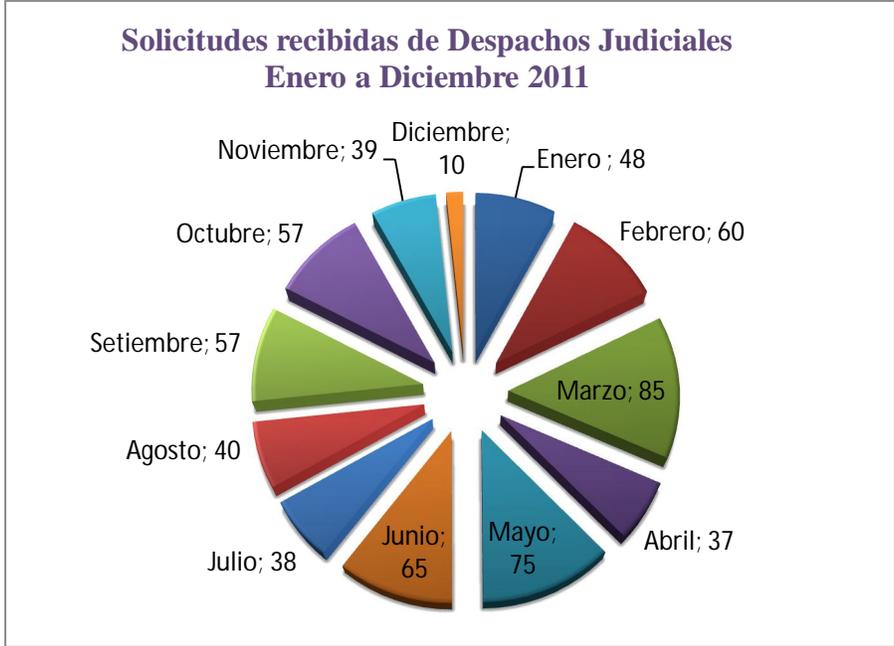
cantidad de solicitudes son los de marzo, mayo, y setiembre y del área de San José, sin embargo el servicio es para todo el país.

Respecto al préstamo de protocolos a los despachos judiciales, según el artículo 60 del Código Notarial ha venido en disminución, para un total de 52 tomos, aunque no se evidencia de los datos, la mayoría de tomos son prestados al Juzgado Notarial, en tanto que los secuestros vienen en franco aumento para un total de 338 durante el año 2011.

Estudios de solicitudes recibidas en el Departamento Archivo Notarial									
Por Provincia	Meses	Alajuela	Cartago	Guanacaste	Heredia	Limón	Puntarenas	San José	Total
Solicitudes recibidas Despachos Judiciales, Registro Nacional y otras instituciones	Enero	5	2	2	0	1	1	37	48
	Febrero	2	1	0	0	0	2	55	60
	Marzo	9	2	3	0	0	1	70	85
	Abril	1	1	1	0	0	1	33	37
	Mayo	6	2	2	0	1	2	62	75
	Junio	5	1	5	3	2	3	46	65
	Julio	1	0	1	1	2	3	30	38
	Agosto	4	1	0	0	1	4	30	40
	Setiembre	1	1	0	2	0	3	50	57
	Octubre	4	5	0	0	3	0	45	57
	Noviembre	4	2	0	0	2	0	31	39
	Diciembre	0	2	0	0	0	0	8	10
Total									611

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

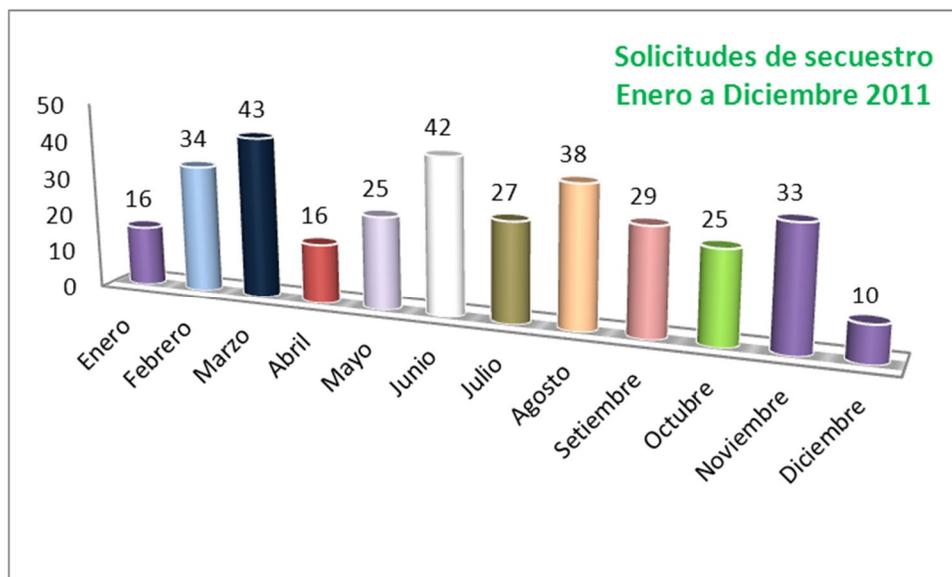


Solicitudes de Préstamo	Enero	0	0	0	0	0	0	0	8	8
	Febrero	0	0	0	0	0	0	0	9	9
	Marzo	0	0	0	0	0	0	0	6	6
	Abril	0	0	0	0	0	0	0	4	4
	Mayo	0	0	0	0	0	0	0	6	6
	Junio	0	0	0	0	0	0	0	4	4
	Julio	0	0	0	0	0	0	0	5	5
	Agosto	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Setiembre	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	Octubre	0	0	0	0	0	0	0	4	4
	Noviembre	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	Diciembre	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total										52



Estudio de usuarios 2011 Departamento Archivo Notarial

Solicitudes de Secuestro	Enero	1	1	1	1	0	1	11	16
	Febrero	2	1	3	3	2	2	21	34
	Marzo	7	0	3	1	5	2	25	43
	Abril	1	2	0	0	1	0	12	16
	Mayo	5	0	1	1	3	0	15	25
	Junio	7	2	3	1	5	3	21	42
	Julio	3	0	1	2	0	1	20	27
	Agosto	3	0	2	2	3	2	26	38
	Setiembre	2	2	3	2	2	2	16	29
	Octubre	2	2	1	4	0	1	15	25
	Noviembre	4	1	1	2	0	5	20	33
	Diciembre	2	0	0	1	0	0	7	10
Total									338



Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

Conclusiones:

1. La experiencia de realizar un estudio de usuarios es muy rica, a pesar de que carecemos en el Departamento Archivo Notarial de un experto en esta materia.
2. En general el usuario, en el 2011, manifiesta una opinión positiva del quehacer del Departamento Archivo Notarial.
3. Los resultados obtenidos no contradicen el sentir del personal del departamento, que si bien no participa de una encuesta, no sorprenden las indicaciones de los usuarios, salvo dos excepciones: la ventilación y el estado de los servicios sanitarios. Esto por cuanto el usuario verbalmente se queja del calor del despacho de atención al público, pero en la encuesta no lo señala. En cuanto a los servicios sanitarios, al calificarse el estado sorprende la opinión, diferente sería si se le hubiera consultado sobre la ubicación, que es la manifestación negativa que algunos pocos han manifestado, al estar en otro edificio.
4. Para la jefatura del departamento Archivo Notarial los resultados obtenidos, le confirman la calidad del equipo de trabajo con que cuenta, ya que a pesar de las múltiples tareas que impone el usuario y que no se pueden ejecutar en otro momento, tanto las encuestas, el control indirecto, y todas las labores que realiza el departamento se ejecutan de manera excelente gracias a la responsabilidad de la mayoría del equipo humano.
5. Al comparar los resultados obtenidos en los dos estudios de usuarios que se han realizado se tiene que :
 - a) En el sexo del usuario se confirma nuevamente que la mayoría de nuestros usuarios son hombres
 - b) Respecto a la edad del usuario se reitera que es un usuario maduro, lo cual debe fomentar la comunicación fluida y respetuosa.
 - c) Nuevamente se corrobora que el usuario del departamento Archivo Notarial es costarricense en su mayoría y que la provincia de San José es de donde se apersona en mayor cantidad los usuarios.
 - d) Respecto a la escolaridad vuelve a obtenerse el resultado de que se atiende a un usuario con estudios universitarios, lo cual debe reflejarse en la disponibilidad para las instrucciones y cumplimiento de requisitos, pero que a la vez es más exigente, ya que debe conocer de manera general las características y requerimientos que puede exigir de la administración pública.
 - e) En los dos estudios realizados se obtiene como resultado que los usuarios conocen en forma general las normas que rigen nuestras

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

atenciones. Para el año 2011 se mejoró sensiblemente la pregunta lo cual permite mayor certeza respecto al área evaluada, siendo en general la respuesta positiva.

- f) El usuario, en su mayoría siempre va a necesitar instrucción, lo cual se confirma con los dos estudios que estamos comparando. Sin embargo, respecto a la calidad de la instrucción, la evaluación difiere entre el 2010 y el 2011, ya que en aquel la mayoría la califica de buena, mientras que en el 2011 de muy buena. La institución ha venido haciendo esfuerzos para mejorar estos aspectos y con estos resultados se evidencia que no han caído en saco roto.
- g) Sobre el tema de la disponibilidad del recurso humano para atender a los usuarios, existe una mejora sensible en el 2011, pues si bien en ambos años la mayoría la califica de muy buena, en el 2010, 111 encuestados la califican de buena, en tanto que en el 2011, 92 y en el primero, 96 personas la califican de excelente, mientras que en el 2011 son 107. Así la cosas, se comprueba una vez más que el recurso humano cada vez más se concientiza de que el usuario tiene el derecho de solicitar nuestros servicios y nosotros el deber de brindarlos con calidad.
- h) Se evalúa también el trato con que el usuario percibe que se le atiende, a pesar que en ambos años la pregunta del cuestionario varió, en el 2010 no se especificó el área mientras que en el 2011 si, siempre podemos comparar los resultados obtenidos, reflejando los del último año nuevamente la mejora en este aspecto, pues en todas las áreas: ventanilla N°1, facilitación de originales, de microfilmes y recepción de índices la calificación obtenida es de excelente, mientras que en el 2010 fue de muy buena en general.
- i) Similar resultado se obtiene en las evaluaciones respecto al tema del desempeño de los colaboradores.
- j) El Departamento Archivo Notarial cuenta con recurso humano respetuoso y cortés en las áreas de atención al público.
- k) Aspecto muy importante evaluado es el referido a la rapidez en la atención a los usuarios y del cual no salimos muy bien librados si lo comparamos con otros aspectos de la evaluación, sin embargo tampoco es que sea grave la opinión que tienen los usuarios sobre el tema. Veamos: en el 2010, 140 personas encuestadas evaluaron de muy buena la rapidez, mientras que en el 2011, son 137. Con calificación de

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

excelente, en el 2010, fueron 88 personas, mientras que en el 2011, la calificaron 94.

- l) Respecto a la equidad con que se atiende a los usuarios, nuevamente el público entrevistado responde mayoritariamente que no hay discriminación de ninguna clase al momento de la consulta.
 - m) Respecto al servicio del fotocopiado que en algún momento produjo grandes insatisfacciones por parte del público usuario en los dos años estudiados la evaluación es similar, tanto en la calidad como en el tiempo de servicio, obteniéndose un bueno. Uno de los factores que consideramos afecta el sentir del usuario respecto a estos servicios es que desconocen que los documentos del departamento Archivo Histórico deben ser manipulados con mucho cuidado y exigen lentitud en el sacado de las copias.
 - n) La facilitación de documentos microfilmados es un servicio que se presta, pero que nos ha costado mantenerlo constante en el tiempo en razón del equipamiento, razón por la cual, la evaluación es muy relativa, pues en los años evaluados el servicio no era completo por el equipo que no facilitaba de forma optima las impresiones o bien no funcionaba por falta de tóner. Este equipo estaba desfasado e hizo que la administración a finales del año 2011 adquiriera un equipo novedoso para la impresión de escrituras que se facilitan en soporte microfilmado.
 - o) La señalización del Departamento es un factor que echa de menos el público encuestado, ya que en los dos periodos ha sido calificado de bueno, lo que nos obliga a tomar medidas correctivas, como la elaboración de afiches de ubicación.
 - p) Finalmente y no menos importante es la evaluación que hace el usuario de la infraestructura del Departamento, comparativamente se observa una leve diferencia entre la opinión de los usuarios del 2010 y los del 2011, siendo los de este último año más severos con su calificación en los aspectos ventilación, silencio, servicios sanitarios y mobiliario. Se obtuvo una calificación similar en el aspecto relacionado con iluminación, y mejoró la percepción respecto a la limpieza.
6. Respecto a los resultados obtenidos por el método indirecto las conclusiones son iguales, los servicios que se prestan en mayor medida es la consulta de documentos seguido del depósito de tomos de protocolo en lo que es el despacho de atención a usuarios. En el 2010 interesaba obtener el dato de los años de la documentación más consultada con el fin de definir los documentos

Estudio de usuarios 2011

Departamento Archivo Notarial

que custodiará el Departamento Archivo Histórico y el departamento Archivo Notarial, por lo que se incluyeron estudios sobre este tema, no así en el 2011.

7. El Departamento Archivo Notarial es un Archivo que custodia documentación relevante para la administración pública, lo que se confirma con los estudios que se hacen y el secuestro y préstamos de documentos, acciones de trabajo que se han adaptado a las posibilidades del departamento, y no a las indicaciones y exigencias que nos hacen en las solicitudes en cuanto a los plazos, sea de tres días o los casos que dicen urgentes. Habrá que evaluar la necesidad de crear un equipo que de manera exclusiva tramite estas líneas de trabajo y no distribuido entre los técnicos como hasta la fecha se hace.