

**Resumen:**

Este documento tiene el objetivo de dar a conocer los resultados del Estudio de usuarios en cuanto a nivel satisfacción de los usuarios del departamento Archivo Notarial del Archivo Nacional, realizado en el año 2013.

**Capítulo I****Introducción**

La aplicación de los estudios de usuarios, facilitan la toma de decisiones a la administración, por la importante ayuda que supone el conocimiento de los destinatarios de su actuación. Posibilitan la aplicación de mejoras y gestión de la calidad total en los servicios para la mejor prestación de estos.

Es importante recoger las opiniones y deseos manifestados por los usuarios, para poder funcionar de manera óptima y conocer la percepción de los usuarios, con el fin de mejorar aquellos servicios que no están dando los resultados esperados.

Cabe mencionar que los resultados que se presentan en el presente estudio corresponden a los servicios prestados en la nueva sede del Departamento Archivo Notarial y que ocupa a partir de enero de 2013, por lo que las conclusiones que se obtienen son importantes, dado que se escuchará la percepción del usuario respecto a los servicios e infraestructura actual



Nueva sede del Archivo Notarial

## Información General

### Misión

El Archivo Nacional es una institución desconcentrada del Ministerio de Cultura y Juventud, que reúne, organiza, conserva, facilita y divulga el patrimonio documental de la Nación, a todos los habitantes de Costa Rica, para acrecentar la identidad nacional; promueve el desarrollo archivístico de las instituciones para una administración más transparente y eficiente, y coadyuva en el control del ejercicio Notarial”.

### Visión

El Archivo Nacional de Costa Rica, ejercerá plenamente su rol de rector del Sistema Nacional de Archivos y ofrecerá al habitante costarricense, nuevos y mejores servicios, acrecentando el patrimonio con nuevos fondos y colecciones, mediante el rescate, organización, conservación, facilitación y divulgación. Estos retos los asumirá mediante el mejoramiento de su infraestructura física, tecnológica, un marco legal mejorado adaptado a las necesidades actuales y un recurso humano altamente calificado, comprometido con la eficiencia, transparencia y orientada al cliente.

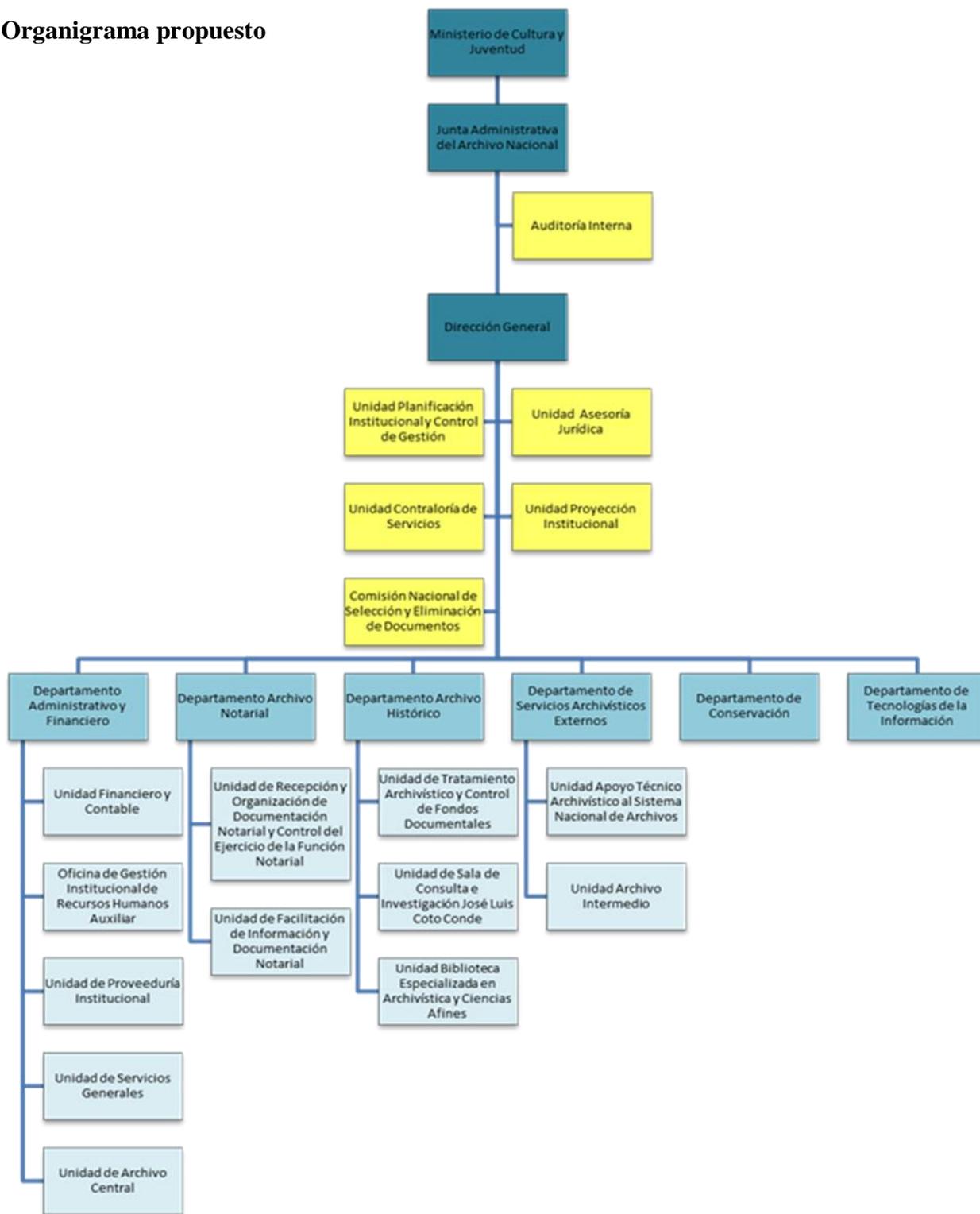
### Factores claves de éxito

- Excelencia en el servicio a los usuarios.
- Proceso constante de renovación en las áreas sustantivas y de apoyo.
- Infraestructura.
- Identificación del personal con la misión, visión y objetivos institucionales.
- Proceso de Planificación Estratégica y Operativa.

### Valores

- Liderazgo archivístico en el ámbito nacional e internacional.
- Honradez.
- Identificación con la cultural nacional.
- Disciplina.

### Organigrama propuesto



## **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 Ley del Sistema Nacional de Archivos- es el responsable de reunir, organizar, conservar y facilitar los índices de instrumentos públicos y protocolos notariales y consulares desde el año 1960.

Desde la creación del Archivo Nacional se encuentra en los diferentes organigramas de la institución la existencia de un área responsable de la documentación notarial. Así se puede mencionar:

- En los años de 1881 a 1982 se denominaba "Sección Jurídica".
- De 1982 a 1990 se encuentra 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.
- Actualmente es un Departamento con dos unidades: Gestión y control de documentos y Facilitación y despacho de documentos.

El Archivo Notarial es un departamento del Archivo Nacional de Costa Rica, institución desconcentrada del Ministerio de Cultura Juventud –según lo establece el artículo 22 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 notariales originales.

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 con 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, con el Juzgado Notarial y despachos judiciales en general.

En este Departamento se cuenta con 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.



Vista de la anterior sede

## Funciones

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 en el artículo 25 que dice:

Artículo 25: 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.

Desde el punto de vista organizativo, el Departamento archivo Notarial, está a cargo de una jefatura, abogada con experiencia en manejo de personal; cuenta con una secretaria donde se

encuentra centralizada toda la labor de recepción y despacho de correspondencia, así como el archivo de gestión. Para la ejecución de las labores sustantivas el Departamento cuenta con dos unidades bien definidas:

- 1) Gestión y control de documentos, y
- 2) Facilitación y despacho de documentos.

La Unidad de Gestión y control de documentos tiene a cargo:

- Recepción, revisión, ordenación y reprografía de los tomos de protocolo depositados.
- Recepción, revisión y ordenación de los índices de instrumentos públicos.
- Registro de testamentos.
- Control de los estados de los notarios públicos.
- Denuncia de irregularidades detectadas en el ejercicio de la función notarial de conformidad con la competencia señalada en el Código Notarial.
- Bóvedas de documentos.

Esta unidad está a cargo de un coordinador, abogado y con especialidad en Derecho Notarial y Registral. Además laboran siete técnicos y un oficinista.



Ventanilla de recepción de índices de instrumentos públicos

La Unidad de Facilitación y despacho de documentos tiene a cargo:

- El módulo de información y servicios.
- La facilitación de documentos originales, microfilmados y digitalizados.
- Facilitación de copias simples.
- Elaboración de reproducciones legales.
- Facilitación y control de documento secuestrados

- Actualización de instrumentos públicos a través de notas marginales de corrección o de referencia

Esta unidad está a cargo de un coordinador, abogado. Laboran además cinco técnicos y tres oficinistas.



Area de facilitación de documentos originales

Cabe mencionar que en el año 2103 se inició la facilitación de tomos de protocolos digitalizados, tanto *in situ* como por internet.

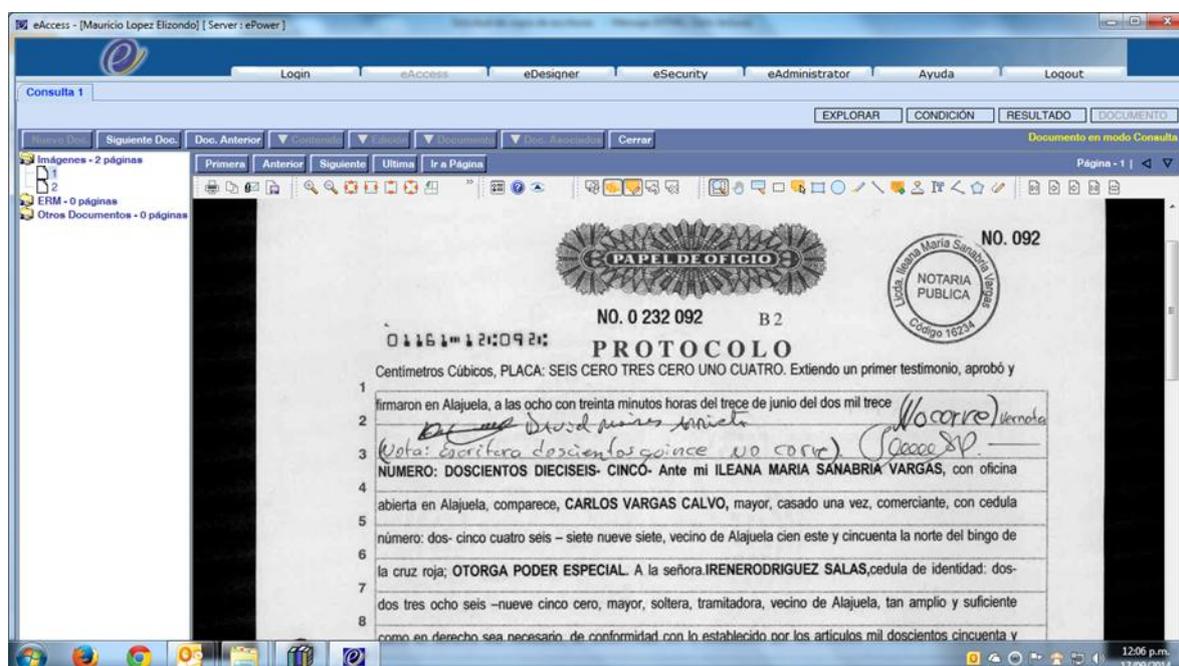


Imagen de tomo de protocolo digitalizado

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

- La Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 24 de octubre de 1990;
- 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. Reformado con la ley número 8795 de 4 de enero de 2010, publicada en La Gaceta número 11 del 18 de enero de 2010.
- Reglamento para la presentación de Índices. Decreto N° 37769-C de 10 de abril del 2013 publicado el 23 de agosto de 2013, La Gaceta número 161.
- 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.



Depósito de documentos

## Capítulo II

### Marco teórico

#### Objetivo del estudio de usuarios

Obtener información sobre los usuarios reales, sus opiniones, conducta y valoración respecto a los servicios que se prestan, para identificar carencias y obtener información adecuada para planificar los servicios de acuerdo a las necesidades detectadas.

#### Metodología:

La información se obtuvo a través de dos fuentes:

1. Encuesta cumplimentada por 397 usuarios.
2. Control de información diaria llevada por los colaboradores para este fin, durante seis meses

El cuestionario consta de cuatro apartados:

- Información general del usuario,
- De los conocimientos del usuario respecto a las normas del Archivo Notarial,
- Calidad de los servicios e,
- Infraestructura y equipamiento

El control diario llevado por los funcionarios que atienden usuarios, en el módulo de información y servicio y la ventanilla de recepción de índices, consistió en contabilizar por el espacio de consistió en contabilizar por sexo a los usuarios que requieran algún servicio, así como el tipo de servicio requerido, esto por un espacio de seis meses.



Módulo de Información y servicios

## Capítulo III

### Resultados del estudio de usuarios a través del método directo

#### I- INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO

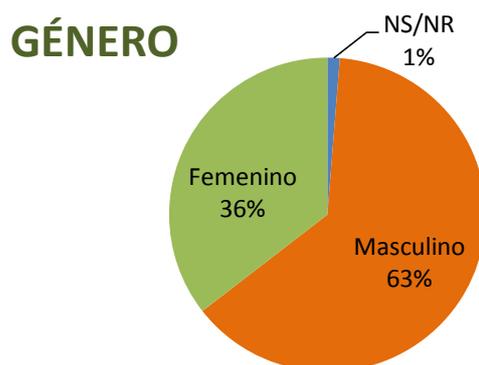
Para la Institución en general y en específico para el Departamento, es importante tener una guía de las características de los usuarios, con el fin de capacitar a los colaboradores en su momento para brindarles un mejor servicio.

De conformidad con los resultados de la encuesta, y que se observan en los gráficos que se presentan a continuación, el usuario del Departamento Archivo Notarial es en su mayoría hombre, adulto, de Costa Rica, principalmente de la provincia de San José, seguido por Alajuela, abogado, universitario, en consecuencia trabajador independiente, cuya frecuencia de visita al Archivo es quincenal, principalmente para consultar documentos, seguido por el deposito de tomos de protocolo y por último el deposito de índices de instrumentos públicos.

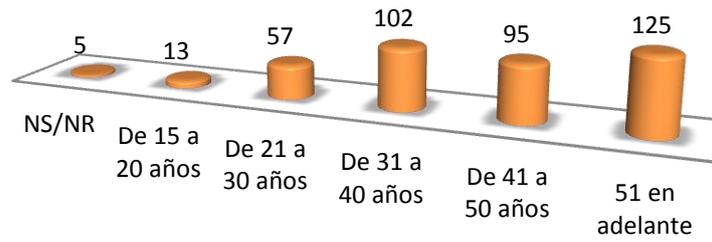
Respecto a este último dato, llama la atención la aparente contradicción que se obtiene en las preguntas sobre frecuencia de visita y para qué visita, pues si la mayoría dice que visita el Archivo quincenalmente, debería ser mayoritariamente para presentar el índice, pero los resultados no indican eso.

Sin duda, alguna la atención de consulta de documentos es una de las principales funciones de este departamento. Refleja este dato que se cumple con el fin de un archivo: organizar documentos para facilitarlos. Además, este es un servicio diario, los 20 días hábiles del mes, en tanto que recibir índices está establecido en el tiempo, dos veces al mes por 7 días.

Respecto a la profesión u oficio, se aclara que con el fin de que el gráfico sea entendible, se elaboraron cuatro gráficos del mismo ítem, siendo los porcentajes consecuencia de un mismo total.

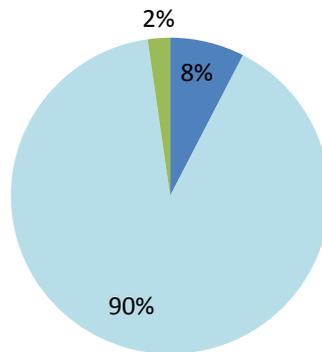


## EDAD



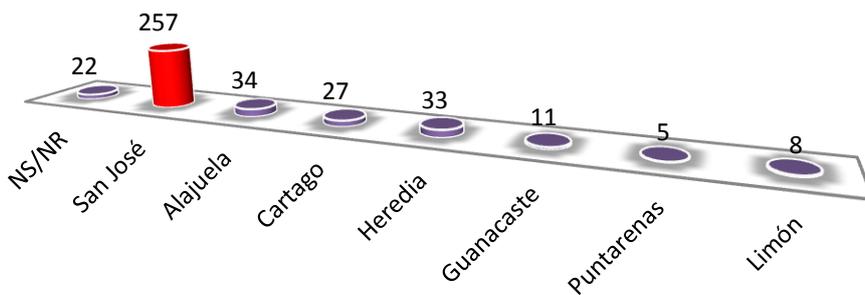
## NACIONALIDAD

■ NS/NR ■ Costarricense ■ Extranjero

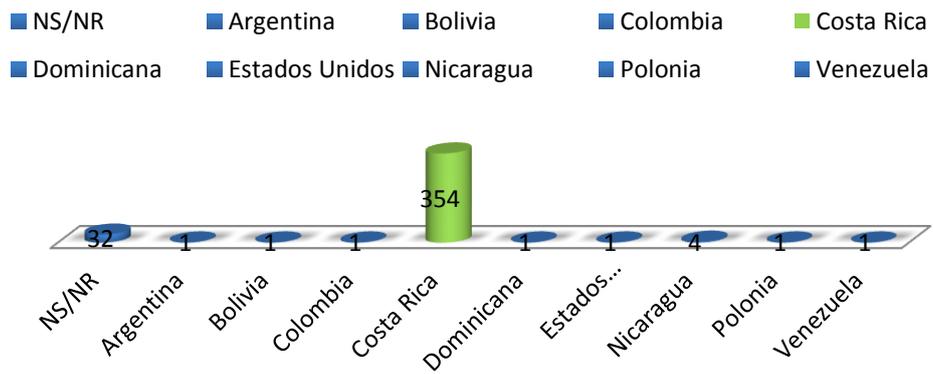


## PROVINCIA

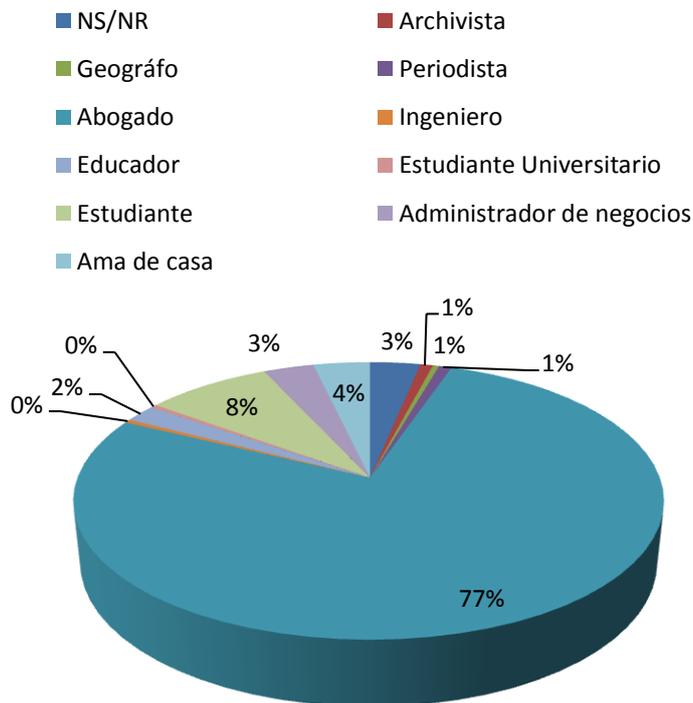
■ NS/NR ■ San José ■ Alajuela ■ Cartago  
■ Heredia ■ Guanacaste ■ Puntarenas ■ Limón



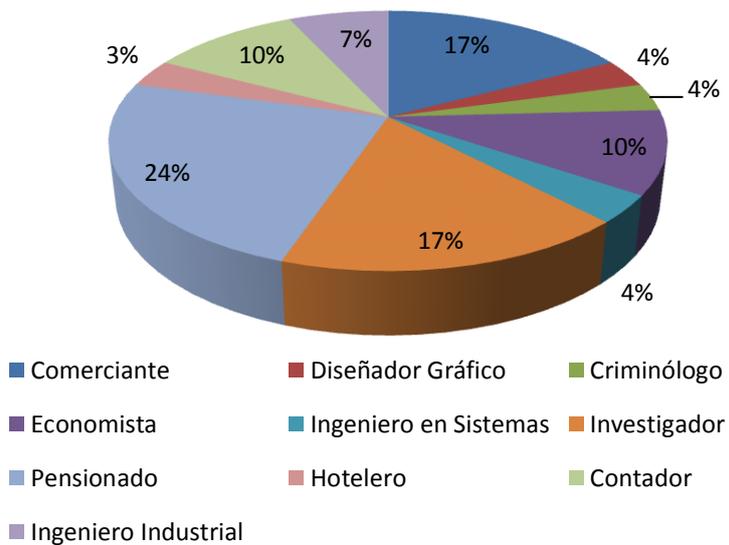
## PAIS



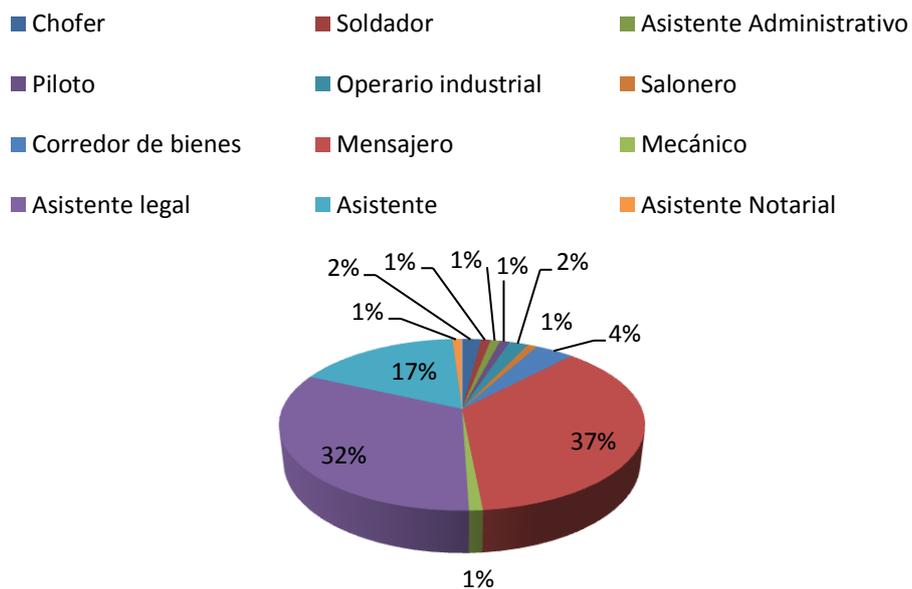
## PROFESIÓN



## PROFESIÓN



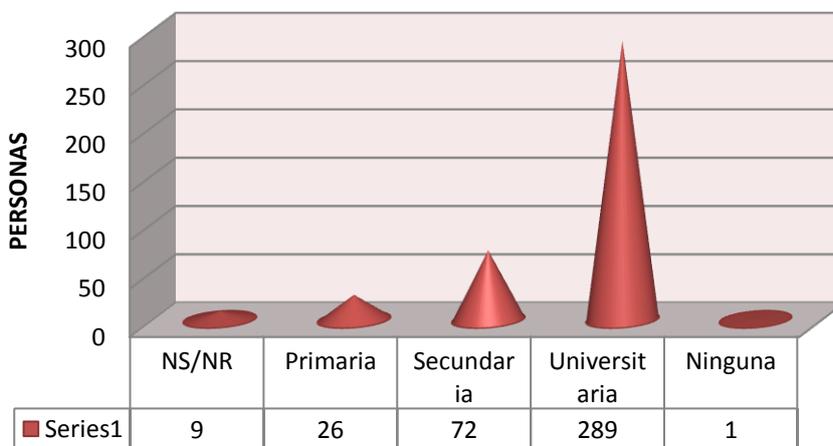
## PROFESIÓN



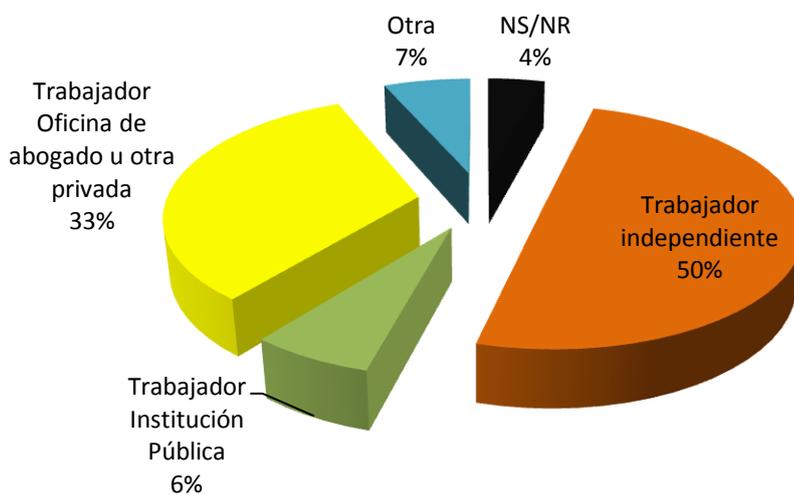
## PROFESIÓN



## ESCOLARIDAD

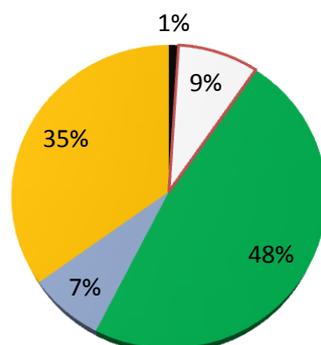


## USUARIO EXTERNO

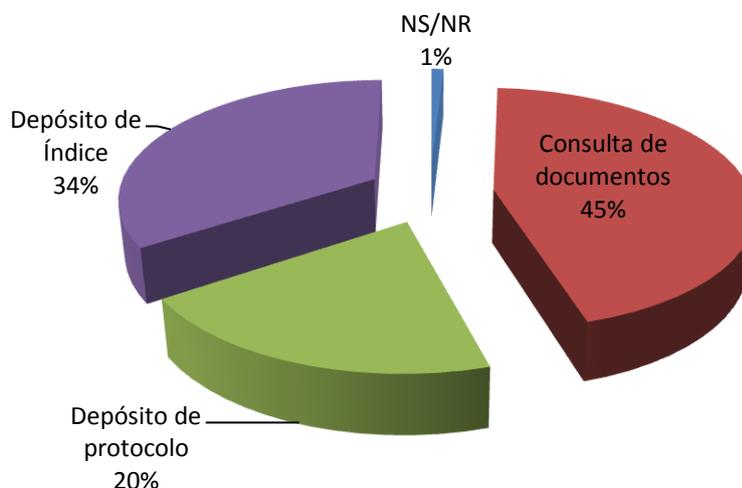


## FRECUENCIA DE VISITAS

■ NS/NR ■ Semanal ■ Quincenal ■ Mensual ■ Ocasional



## SERVICIOS POR LOS QUE VISITAN EL DAN



## II- DE LOS CONOCIMIENTOS DEL USUARIO

En este capítulo del estudio de usuarios, se pretende determinar si estos conocen las regulaciones que se han establecido para que tengan acceso a los servicios, o bien si hay desconocimiento de estos, determinar las causas e implementar medidas que ayuden a minimizarlas, por cuanto no se pueden eliminar del todo, ya que se apersonarán usuarios que por primera vez requieren de dichos servicios y, por lo tanto, desconocen las regulaciones, para los cuales también se deben implementar medidas.

La encuesta refleja que, en general, el usuario del departamento Archivo Notarial conoce en su mayoría desde los horarios hasta las normas vigentes, lo cual es sumamente positivo para la administración, sin embargo, no se pueden descuidar algunos resultados que aunque no sean los mayoritarios se deben minimizar. Concretamente: los horarios de atención al público y de

facilitación de documentos, son conocidos por la mayoría que respondió la encuesta, sin embargo, 89 personas manifiestan no conocer el horario de facilitación de documentos originales y 141 el de facilitación de documentos reproducidos por medios mecánicos, a pesar de que están expuestas en la pantalla informativa del área.

Es positivo el resultado obtenido respecto al conocimiento de las normas que se establecen para la consulta de documentos, sin embargo, debe disminuirse el grupo que manifiesta no conocerlas.

Cabe resaltar el resultado obtenido en relación con los servicios del módulo de información, ya que es a partir de 2013 que se cuenta con este espacio. Al ser tan nuevo la gran mayoría manifiesta conocer los servicios que se prestan, esto podría obedecer a que son usuarios frecuentes. Vale la pena retomar que del total de encuestados 123 manifiestan no saberlo, para realizar actividades que disminuyan esa cantidad.

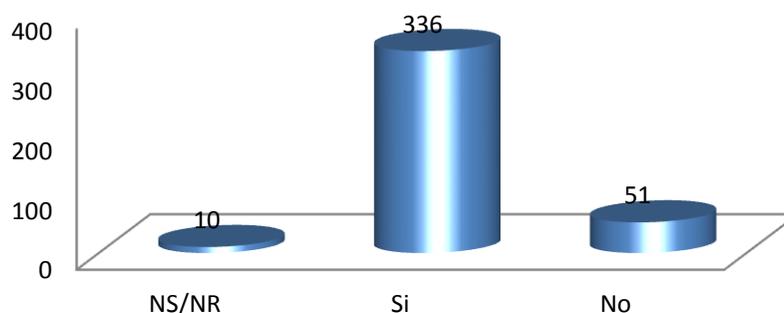
Igual razonamiento cabe para los ítems relacionados con el conocimiento de los servicios que se prestan en facilitación de documentos originales y reproducidos.

Respecto a los conocimientos de los servicios que se prestan en la ventanilla de presentación de índices, la gran mayoría manifiesta conocerlos, lo cual coincide con la frecuencia con que dicen los encuestados que visitan el Archivo.

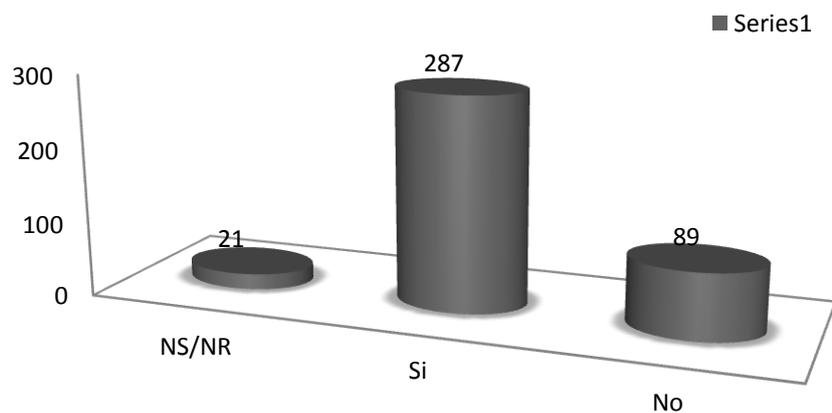
Finalmente, en este capítulo se consultó sobre la necesidad de requerir instrucción, en donde la mayoría manifestó sí requirió, pero 149 personas no respondieron o no supieron responder, lo cual causa un vacío para analizar este ítem.

### **Conoce las normas y disposiciones vigentes sobre:**

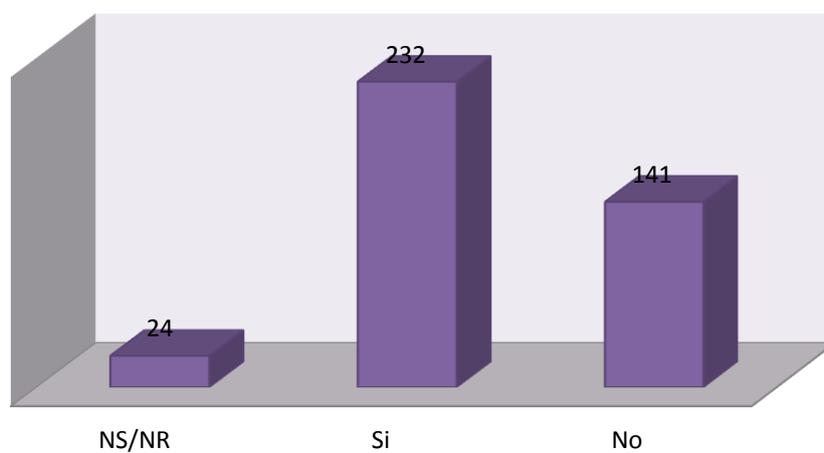
#### **HORARIO DE ATENCIÓN**



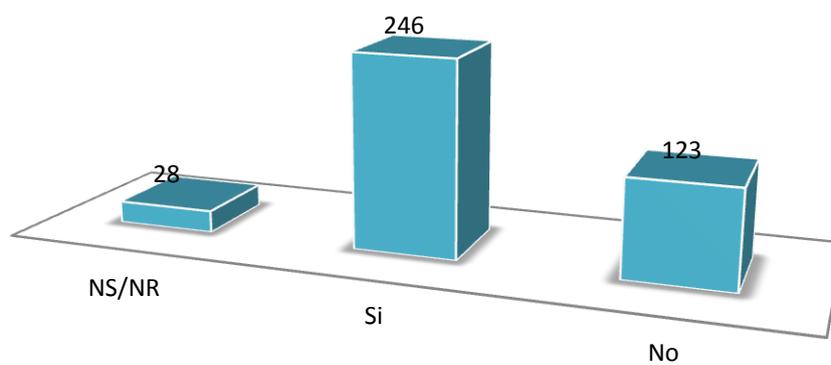
## USO DE DOCUMENTOS

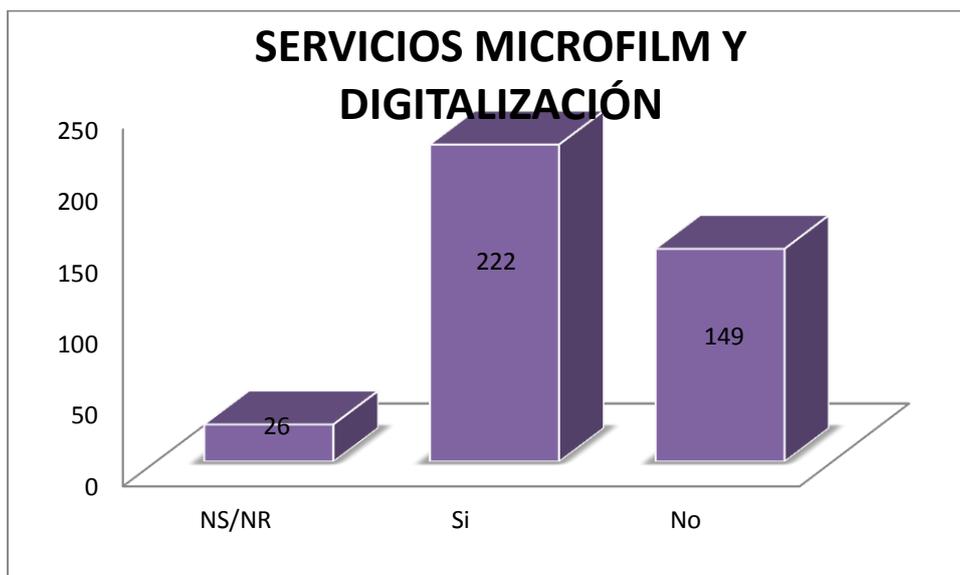
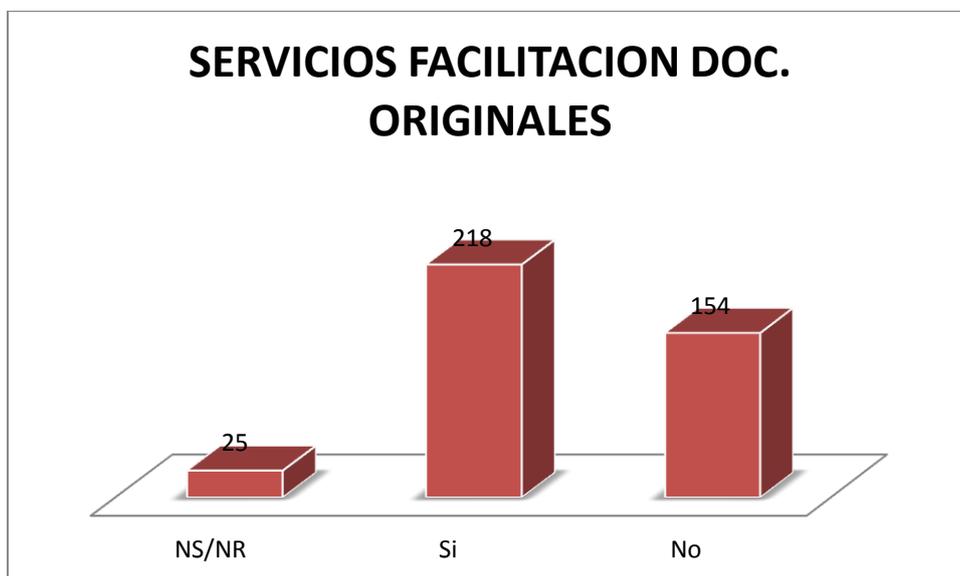


## HORARIO FACILITACION DOCUMENTOS



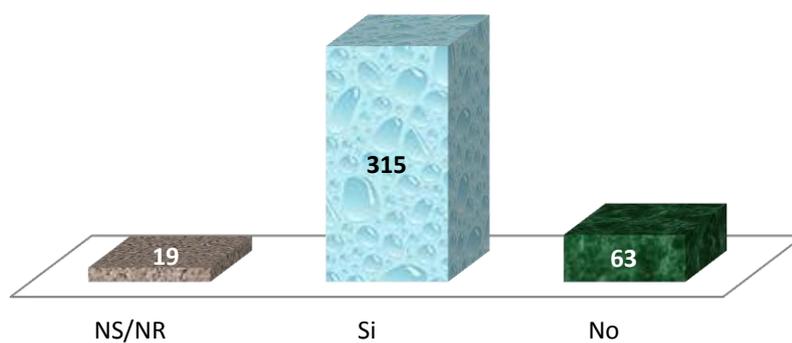
## SERVICIOS DEL MÓDULO DE INFORMACIÓN



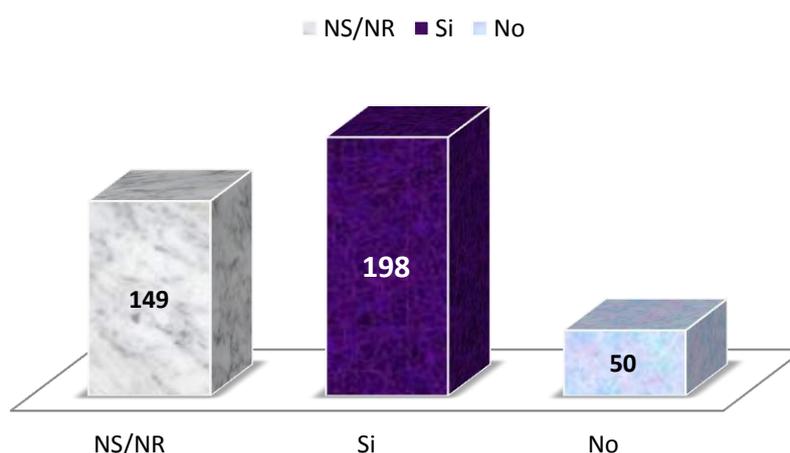


### PRESENTACIÓN INDICES

■ NS/NR ■ Si ■ No



## REQUIRIÓ INFORMACIÓN



### III- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Es sumamente satisfactorio recibir, de parte de los encuestados, la evaluación al trato recibido en las diferentes áreas del Departamento Archivo Notarial, en donde el resultado es excelente en todas ellas, máxime si se toma en cuenta que el usuario es profesional, abogado y maduro, características que le dan mayor fuerza a la evaluación. La administración debe sentirse muy satisfecha con este resultado y reconocer la calidad del personal con que cuenta, motivándolo a seguir igual o mejorar.

En cuanto al desempeño de los colaboradores en el conocimiento y manejo de la información, el usuario manifestó que lo considera primordialmente excelente, seguido muy de cerca de quienes opinan que muy bueno. Calificación satisfactoria.

Un ítem que podría haberse calificado de manera baja, que es la rapidez del servicio, no lo fue, pues varios factores pudieron haberlo afectado como lo es el que los documentos estuvieran en otro edificio, por no haberse trasladado y las filas que se forman en la recepción de índices. El resultado es muy bueno seguido muy de cerca por el excelente, con lo cual el esfuerzo que realizan los colaboradores se refleja en la evaluación: siempre dispuestos a satisfacer los requerimientos y necesidades del usuario, sin descuidar sus otras labores.

Se confirma, una vez más, que los distintos servicios que se prestan desde el Departamento Archivo Notarial se realizan sin discriminación alguna, razón por la cual no cabe cuestionar, si se realizan actividades para disminuir la discriminación en este Departamento.

Los ítems relacionados con la reproducción de documentos, en cuanto a tiempo y calidad, ya sea en fotocopidora (que lo presta el concesionario) o la impresión de documentos microfilmados y digitalizados, (que lo presta la institución), son los evaluados de manera más drástica, de bueno a excelente. Curiosamente son ambos servicios, por lo que sería recomendable escudriñar un poco más para conocer a fondo la insatisfacción que dejan estos servicios. Hay que tomar en cuenta que una buena parte de los encuestados manifiestan no responder o no saber, porque no hace uso de estos servicios cuando se apersona al Archivo.



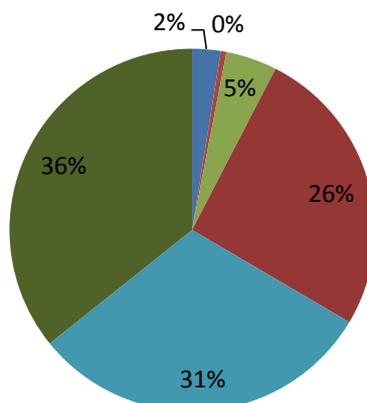
Atención en el área de documentos microfilmados

## CALIFICACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN



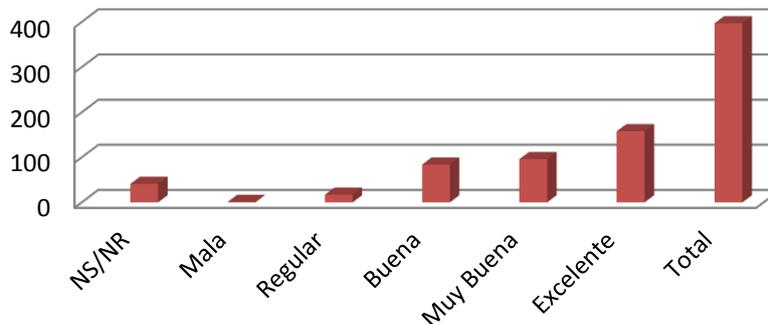
## DISPONIBILIDAD DE TIEMPO

■ NS/NR ■ Mala ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena ■ Excelente

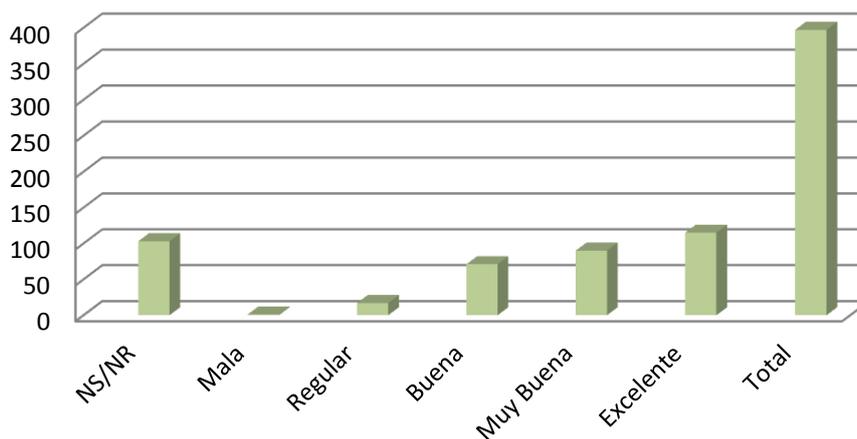


¿Cómo califica el trato que recibe por parte del personal destacado en el área que visitó?

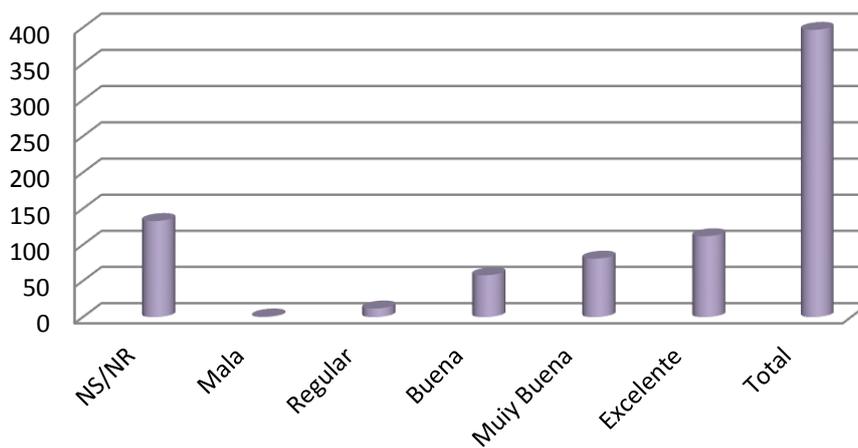
## MÓDULO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS



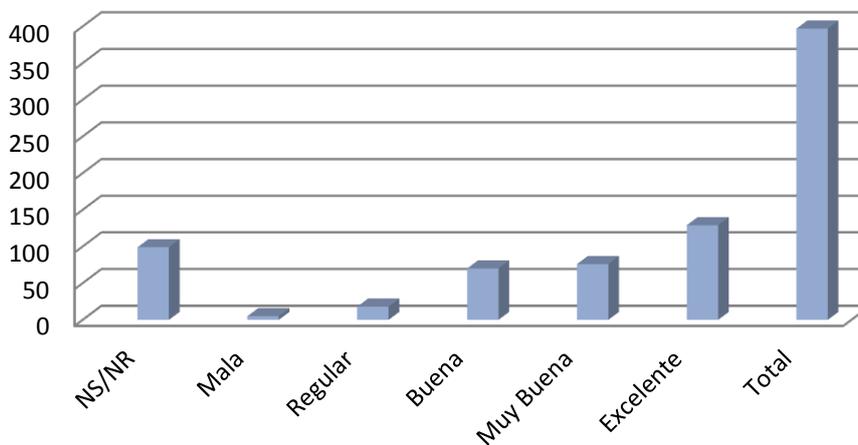
## DOCUMENTOS ORIGINALES



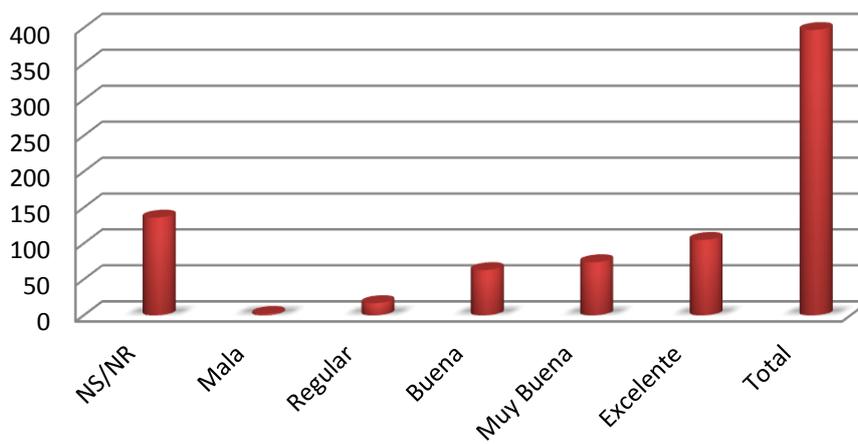
### DOCUMENTOS MICROLFIMADOS Y DIGITALIZADOS



### ENTREGA DE ÍNDICE



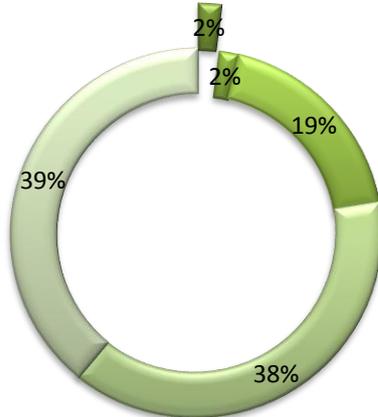
### ENTREGA DE TOMOS



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

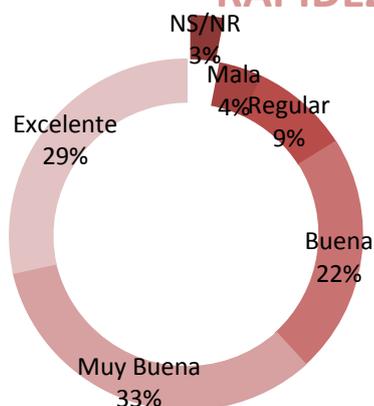
**MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

■ NS/NR ■ Regular ■ Buena ■ Muy Buena ■ Excelente



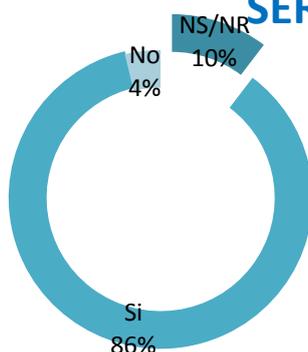
**14-Cómo califica la rapidez del servicio solicitado**

**RAPIDEZ DEL SERVICIO**



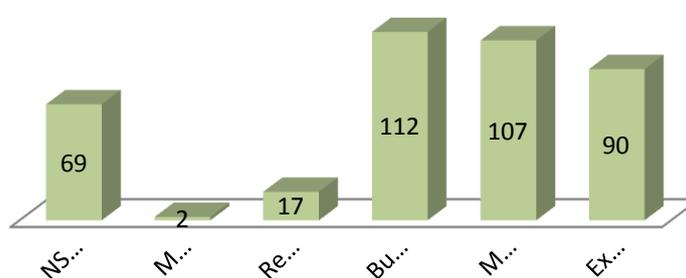
**15-¿Considera que los servicios que brinda el Archivo Notarial son equitativos?**

**SERVICIOS EQUITATIVOS**

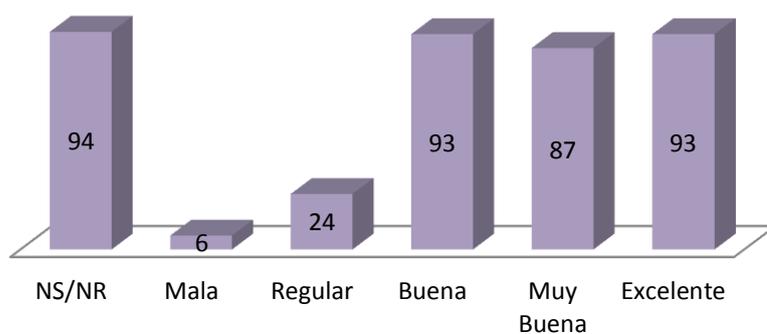


## 16- ¿Cómo califica los siguientes servicios de reproducción de documentos, según los haya utilizado?

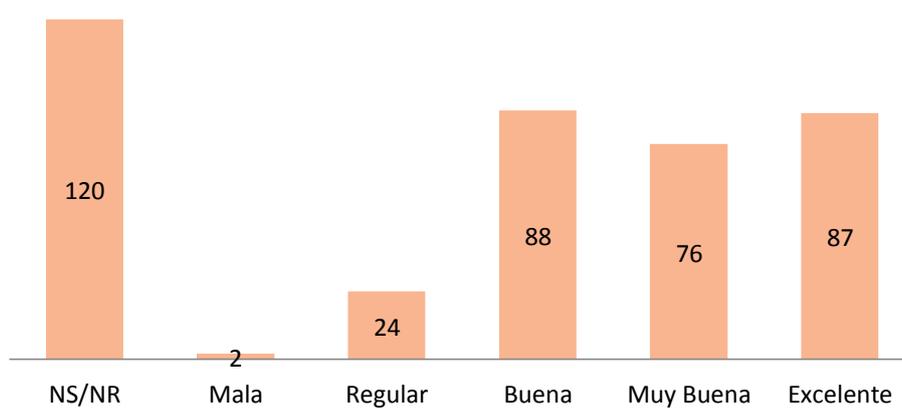
### CALIDAD DE LA FOTOCOPIA



### TIEMPO IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS



### CALIDAD DE LA IMPRESIÓN



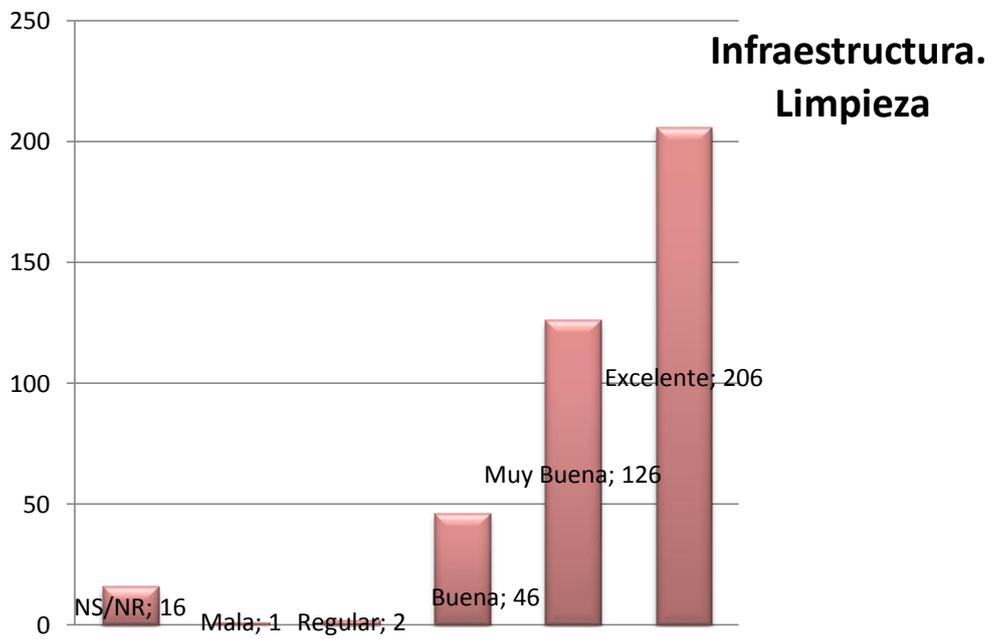
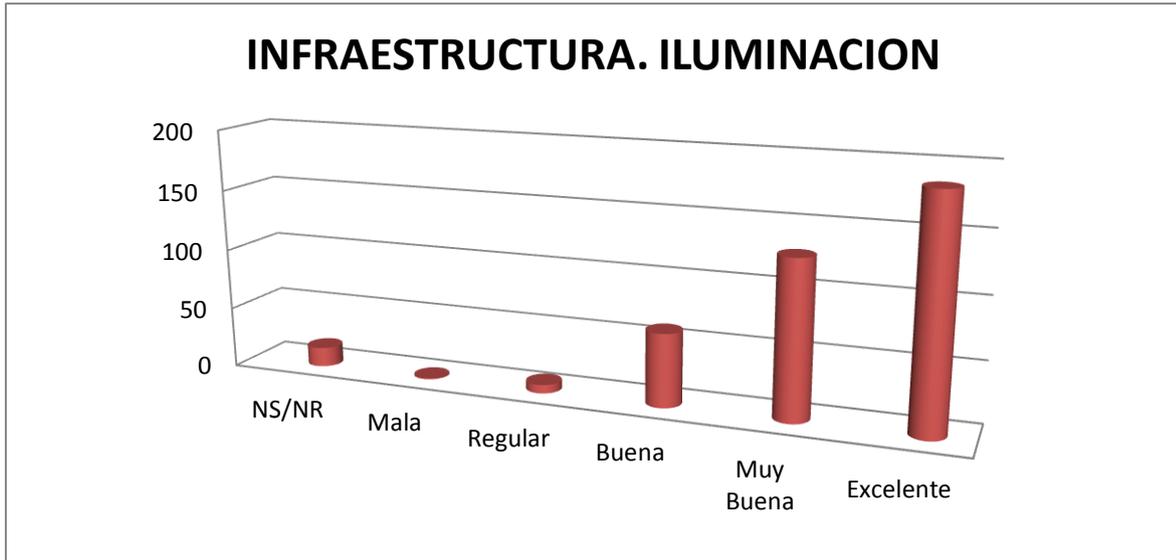
#### IV- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Este capítulo del estudio de usuarios es muy importante puesto que la encuesta se aplica en el 2013, año en el que el Departamento Archivo Notarial estrena sede y por lo tanto los usuarios la califican. El edificio que actualmente alberga a este departamento es moderno, amplio y novedoso y esto lo confirman los resultados de la encuesta, todos los ítems son valorados de excelente, razón por la cual la administración se debe sentir satisfecha de que la inversión en dinero, tiempo y recurso humano es reconocida por los usuarios.

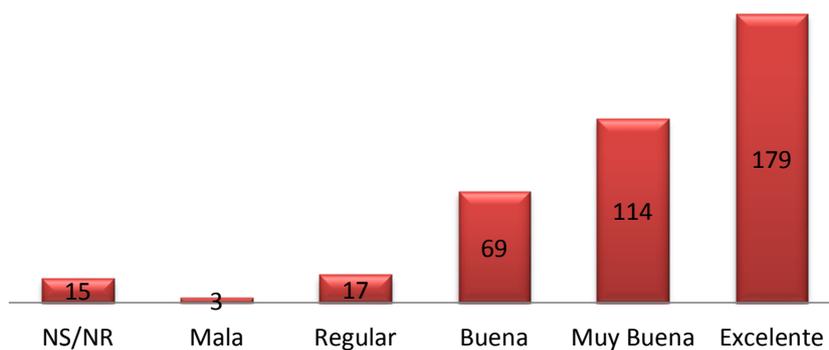
Distinta es la calificación que los usuarios le dan a los equipos que están a su disposición para la consulta de documentos microfilmados, pues lo califican de bueno, inexplicablemente, pues ambos están en excelente estado y el de imágenes digitalizadas son computadoras nuevas. Pareciera que a los usuarios la consulta de los documentos por estos medios no le satisface, o que el precio que deben cancelar por cada reproducción es el parámetro para evaluarlo, no hay otra razón para los resultados obtenidos.



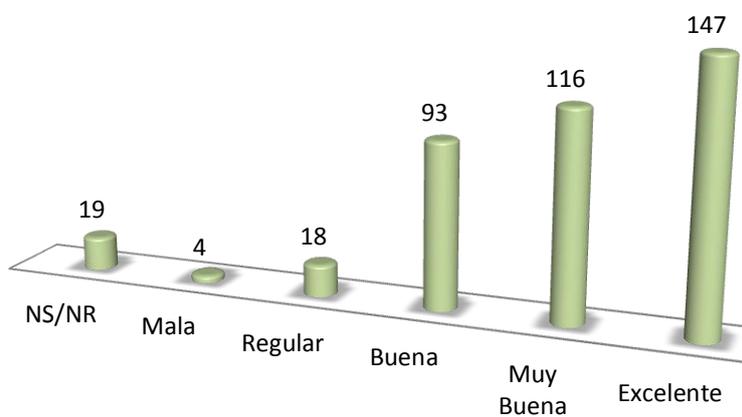
Vista general del área de atención a usuarios



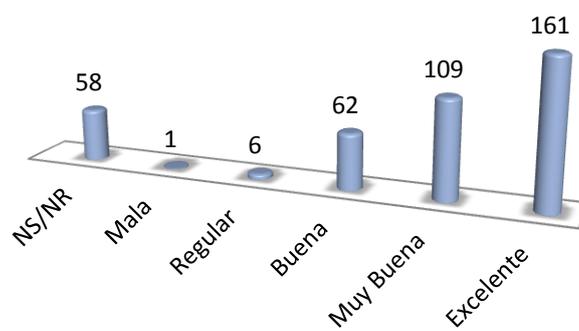
## INFRAESTRUCTURA. VENTILACIÓN



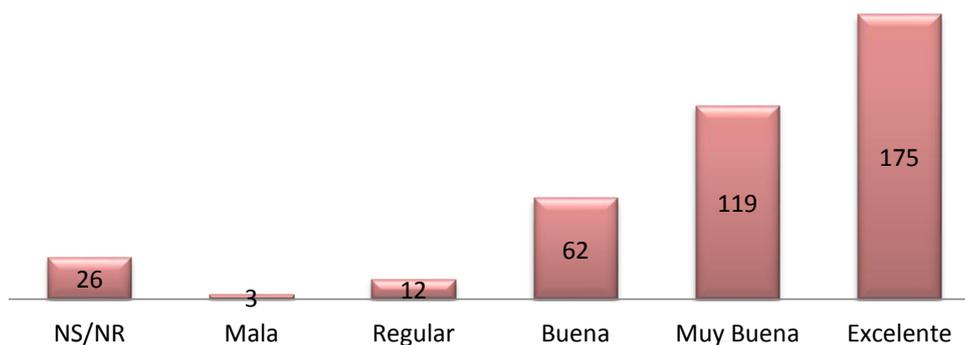
## infraestructura. Silencio



## INFRAESTRUCTURA. SERVICIOS SANITARIOS

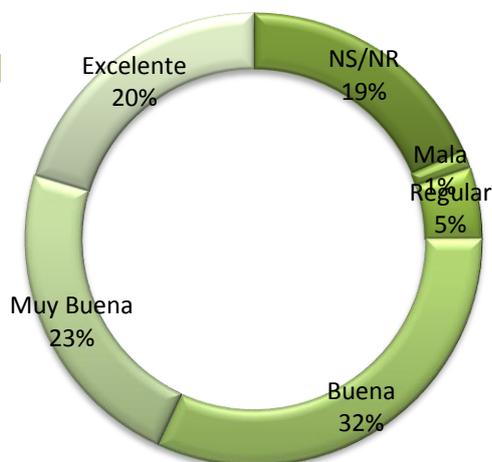


## Infraestructura. Mobiliario



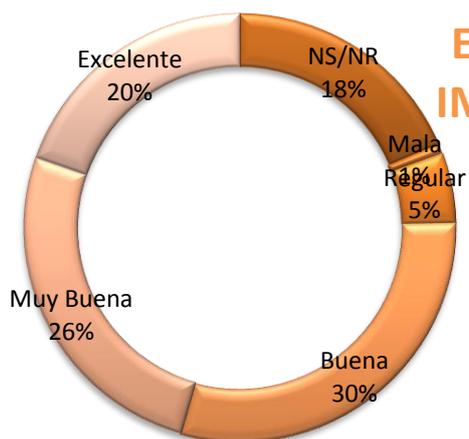
**18- ¿Cómo califica el equipo de microfilme que está a disposición de los usuarios?**

### EQUIPOS DE MICROFILM PARA USUARIOS



**19 - ¿Cómo califica el equipo para consultar documentos digitales que está a disposición de los usuarios?**

### EQUIPO PARA CONSULTA IMÁGENES DIGITALIZADAS

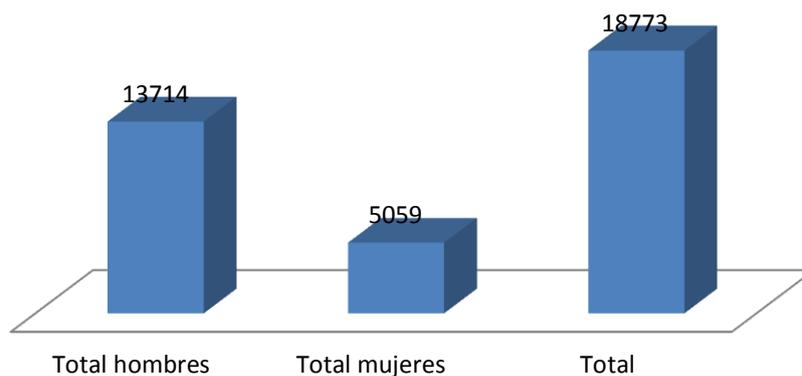


## Capítulo IV

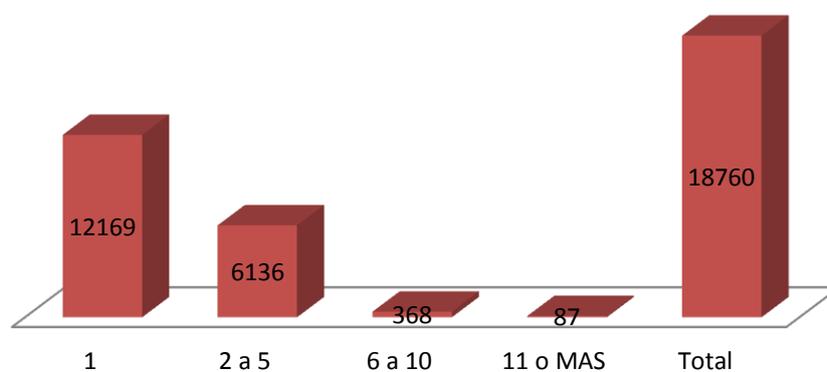
### Resultados del estudio de usuarios a través del método indirecto en recepción de índices

Este comprende del 04 de abril al 30 de agosto, ambos del año 2013.

#### CANTIDAD EN HOMBRES Y MUJERES QUE PRESENTAN ÍNDICES



#### CANTIDAD DE ÍNDICES PRESENTADOS POR PERSONA



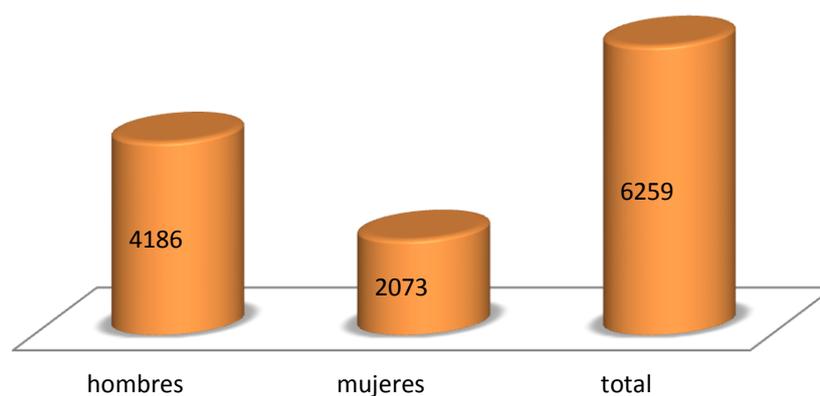
## Resultados del estudio de usuarios a través del método indirecto en facilitación de documentos

Comprende del 15 de mayo al 17 de octubre, ambos del año 2013.

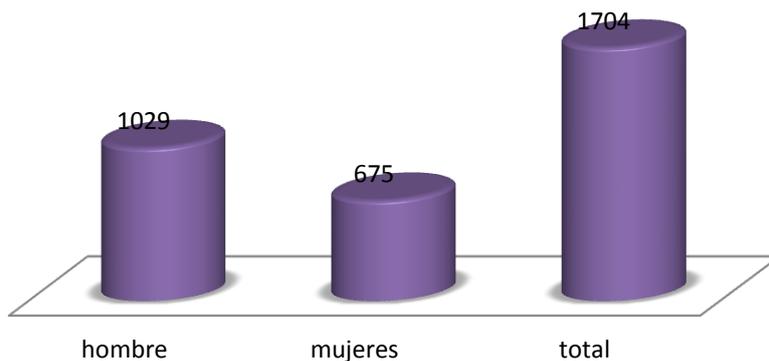
### MÓDULO DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS



### CONSULTANTES



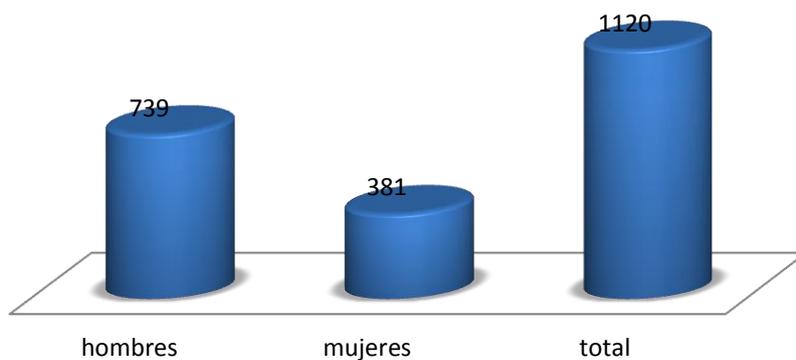
## DEPÓSITO DE TOMOS DEFINITIVO



## DEPÓSITO DE TOMO TEMPORAL



## ENTREGA DE RECIBOS PARA COMPRA SIGUIENTE TOMO



## ENTREGA DE CONSTANCIAS Y REPRODUCCIONES



Con los resultados obtenidos se corrobora que son hombres quienes conforman la mayor cantidad de usuarios del Departamento Archivo Notarial, y que es muy significativa la diferencia que ubica a las mujeres en el segundo lugar en cuanto a cantidad de usuarios.

### Conclusión:

Los resultados obtenidos en el presente estudio de usuarios demuestran que estos perciben que la administración, en su totalidad, se toma muy en serio el servicio y que este debe ser de calidad, en donde el factor clave son los colaboradores, quienes hacen realidad la calidad, no en vano se dice que es un "equipo de lujo".

Queda, únicamente como recomendación, plantear a la Junta Administrativa, si tiene algún interés en llegar más a fondo "el tema sobre el fotocopiado e impresión de imágenes digitalizadas", al ser la calificación obtenida más baja -de bueno a excelente-, para determinar a nivel de detalle esta opinión. Se considera que debe ser a la Junta Administrativa, por ser el órgano que fija los costos en el Archivo Nacional.

Finalmente, manifestar el reconocimiento a los compañeros del departamento que además de prestar el servicio a los usuarios, están pendientes de solicitarles que llenen la encuesta y, a pesar de recibir críticas negativas sobre este ejercicio, continúan con entusiasmo recopilando la información.