

# ESTUDIO DE USUARIOS 2014

Departamento Archivo Notarial

## DESCRIPCIÓN BREVE

Permite conocer las características de los usuarios, la opinión y grado de conocimiento de los servicios que presta el Archivo Notarial

**Vista Panorámica del Área de público del Departamento Archivo Notarial**



**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 2014.

**Capítulo I****Marco filosófico del Archivo Nacional****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:**

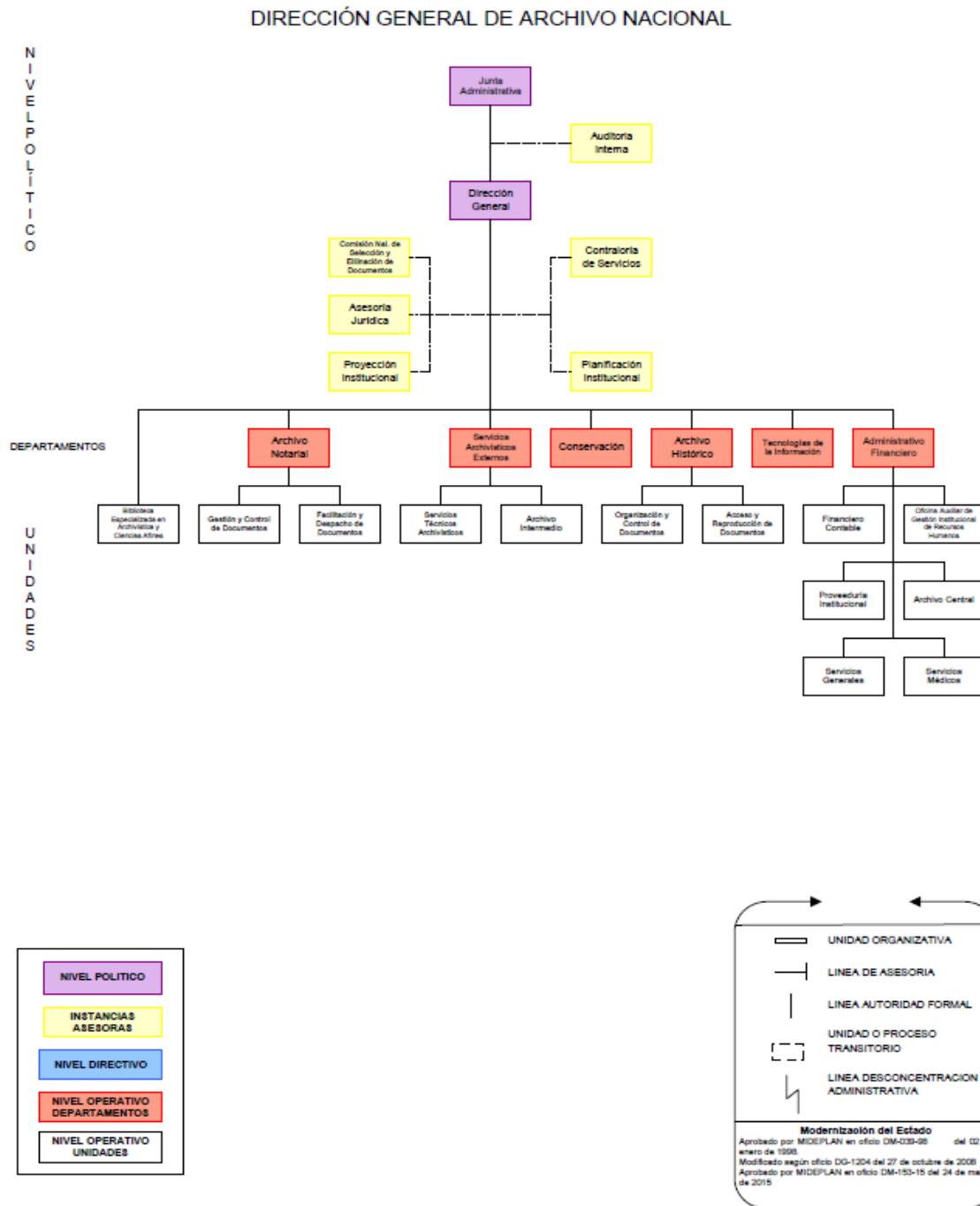
Liderazgo archivístico en el ámbito nacional e internacional.

Honradez.

Identificación con la cultural nacional.

Disciplina

# Organigrama de la DGAN



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 Nº 7202 del Sistema Nacional de Archivos- y cuya competencia legal 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.

En el ejercicio del notariado en Costa Rica, el Archivo Nacional 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.

El trabajo de un notario es importante para la sociedad porque el Estado necesita de un profesional que le de fe pública a los actos y contratos que se realizan entre los ciudadanos y es en el notario en el que ha delegado dicha función, por eso se dice que el notariado es una función pública ejercida privadamente. Todos los actos y contratos que ocurran ante un notario y este autorice, llevan el sello de que son ciertos hasta que ante un tribunal se demuestre lo contrario y es en el Archivo Notarial donde consta su actuación ya que los documentos que se le facilitan para su labor, son documentos del Estado y por lo tanto deben ser devueltos una vez concluidos a este y es en el Archivo Notarial, donde se custodian celosamente para ponerlos al servicio de los ciudadanos garantizando la transparencia del uso de las facultades que el Estado ha delegado en los Notarios.

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.
- De 1998 al 2015 su denominación es igual, pero en aras de una estructura más plana que facilite la organización y control desaparecen las tres secciones.
- En el año 2015 se aprueba por parte de MIDEPLAN una reorganización parcial de la estructura orgánica de la Dirección General del Archivo Nacional donde el Departamento Archivo Notarial, cuenta con dos unidades denominadas Unidad de Gestión y Control de Documentos y Unidad de Facilitación y Despacho de Documentos.

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.

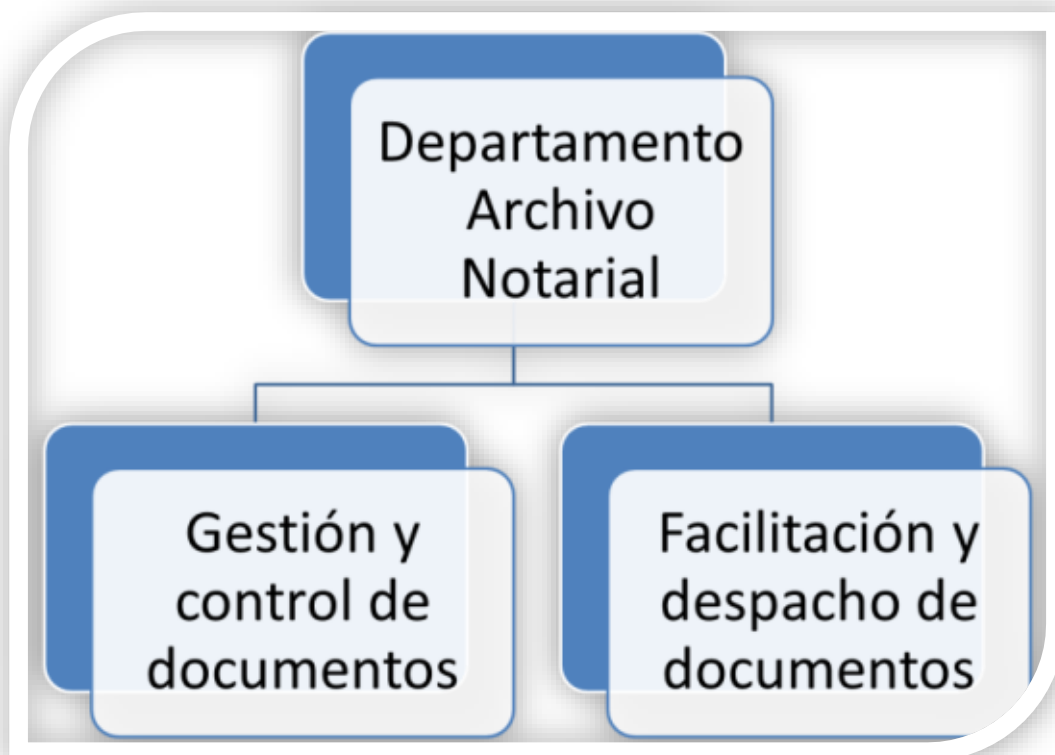
En cuanto a la dependencia jerárquica del Archivo Notarial lo es la Dirección General del Archivo Nacional, mantiene estrecha relación a lo interno de la institución con otros departamentos,

especialmente con el Departamento de Conservación, en donde se microfilman, digitalizan, 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.

### **Organigrama del DAN**



### Cuadro informativo del DAN

| NOMBRE                          | AREA DE TRABAJO     | EXT. | CORREO                      | FOTO  |
|---------------------------------|---------------------|------|-----------------------------|---|
| Aguilar Castro Siria            | Reproducciones      | 221  | certidan02@dgan.go.cr       |    |
| Arce Badilla Marilyn Vanessa    | Atención al Público | 223  | asistedan02@dgan.go.cr      |    |
| Castro Fernández Bryan          | Atención al Público | 223  | asistedan04@dgan.go.cr      |    |
| Córdoba Camacho Laura           | Revisión de tomos   | 221  | consultadan01@dgan.go.cr    |    |
| Cortés Gutiérrez Miguel         | Índices             | 231  | indices04dan@dgan.go.cr     |    |
| De Franco Castro María Gabriela | Coordinadora        | 231  | coordinadordan02@dgan.go.cr |   |
| Elizondo Zúñiga Milena          | Reproducciones      | 221  | certidan04@dgan.go.cr       |  |
| Fallas Avalos Gabriel           | Atención al Público | 223  | asistedan03@dgan.go.cr      |  |
| Ferlini Camacho Ana             | Digitación          | 221  | digitadordan@dgan.go.cr     |  |
| Gutiérrez Martínez Roberto      | Índices             | 231  | consultadan02@dgan.go.cr    |  |
| Hernández Ramírez Kattia        | Atención al Público | 223  | certidan03@dgan.go.cr       |  |
| Herrera Retana Marcela          | Microfilm           | 223  | asistedan01@dgan.go.cr      |  |

|                           |                     |     |                           |   |
|---------------------------|---------------------|-----|---------------------------|---|
| Jiménez Monge Ana Lucía   | Jefatura            | 222 | jefenotarial@dgan.go.cr   |    |
| Jiménez Serrano Wendy     | Índices             | 231 | indices06dan@dgan.go.cr   |    |
| López Elizondo Mauricio   | Coordinador         | 223 | coordinadordan@dgan.go.cr |    |
| Montero Fernández Ricardo | Índices             | 231 | indices03dan@dgan.go.cr   |    |
| Mora García Melina        | Secretaría          | 225 | secenotarial@dgan.go.cr   |   |
| Mora Marín Ingrid         | Índices             | 231 | indices02dan@dgan.go.cr   |  |
| Orozco Villalobos Isela   | Atención al Público | 223 | certidan01@dgan.go.cr     |  |
| Ramírez Valerio Jenny     | Plataforma          | 224 | consultasdan@dgan.go.cr   |  |
| Thomas Navarrete Jennifer | Atención al Público | 223 | indices01dan@dgan.go.cr   |  |



## **Descripción de labores por unidades**

### **1) Unidad de Gestión y Control de Documentos**

Esta unidad se encarga de recibir y revisar los documentos notariales y darles el tratamiento archivístico correspondiente. Dentro de los documentos notariales que se reciben están los tomos de protocolo notariales y consulares, índices notariales y testamentos.

El protocolo notarial o consular es la colección cronológica de instrumentos notariales otorgados por un notario o un cónsul debidamente autorizados por la Dirección Nacional de Notariado; el protocolo está dividido en tomos de doscientos folios cada uno. Un índice notarial, es la descripción que el notario debe realizar de su tomo durante un periodo de quince días, y que debe presente al final de ese periodo al Archivo Notarial.

El tratamiento archivístico que se les da a estos documentos consiste en recibirlos, clasificarlos, digitalizarlos y ordenarlos para su posterior facilitación a los usuarios; con excepción de los índices notariales que no son digitalizados. A cada documento o grupo de documentos se les sitúa en un lugar en los depósitos, mediante la asignación de un número consecutivo (signatura) que identifica el lugar que les corresponde en ellos, de manera que puedan ser localizados rápidamente.

Además, los tomos de protocolo son digitalizados con el fin de facilitarlos a través de imágenes en terminales de cómputo, de manera que no se faciliten sus originales para conservarlos de acuerdo con la ley.

### **2) Unidad de Facilitación y Despacho de Documentos**

Una vez que los documentos notariales han recibido el tratamiento archivístico correspondiente, están listos para ser facilitados a los usuarios que visitan el Departamento Archivo Notarial. La facilitación se puede brindar en formato original, microfilmado o digitalizado. En el caso de la microfilmación, las imágenes de los tomos de protocolo e índices que están respaldados en este formato, se facilitan a través de microfichas que son consultadas a través de visores especiales dispuestos en el área de atención al público y se trata de tomos de protocolo de hojas removibles que datan desde el año 1989 y hasta el 15 de noviembre del año 2012; así como de los índices del año 1957 al año 1991.

En el caso de los tomos de protocolo digitalizados, se facilitan a través de imágenes que se consultan en terminales de cómputo dispuestas en el área de atención al público o incluso a través del sitio web institucional. Se trata de los tomos de protocolo depositados en esta institución a partir del día 16 de noviembre del año 2012.

Así, todos los demás documentos que se encuentra en el acervo documental de este departamento, se facilita en formato original.

### **Marco Jurídico**

- Ley del Sistema Nacional de Archivos, Nº 7202 de 24 de octubre de 1990

- Código Notarial, Ley N° 7764 de 17 de abril de 1998
- Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos, N° 8454 de 30 de agosto de 2005
- Ley General de Control Interno, N° 8292 de 31 de julio de 2002
- Reforma a la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8990
- Ley que Autoriza utilización Sistema de Microfilmación de Archivos, N° 4278 de 11 de diciembre de 1968
- Ley contra la Corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, N° 8422 de 6 de octubre de 2004 y sus reformas (Leyes 8630 de 2008 y 8445 2005
- Ley de creación de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, N° 5574 de 17 de setiembre de 1974
- Ley de creación del Timbre de Archivos, N° 43 de 21 de diciembre de 1934
- Código Fiscal, Ley N° 8 de 31 de octubre de 1885
- Ley General de la Administración Pública, N° 6227 del 2 de mayo de 1978
- Ley N° 9158 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios
- Ley N° 9097 de Regulación del Derecho de Petición de 2013
- Ley General del Control del Tabaco y sus efectos nocivos en la salud N° 9028
- Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220
- Ley N°7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad y su Reglamento

#### Reglamentos

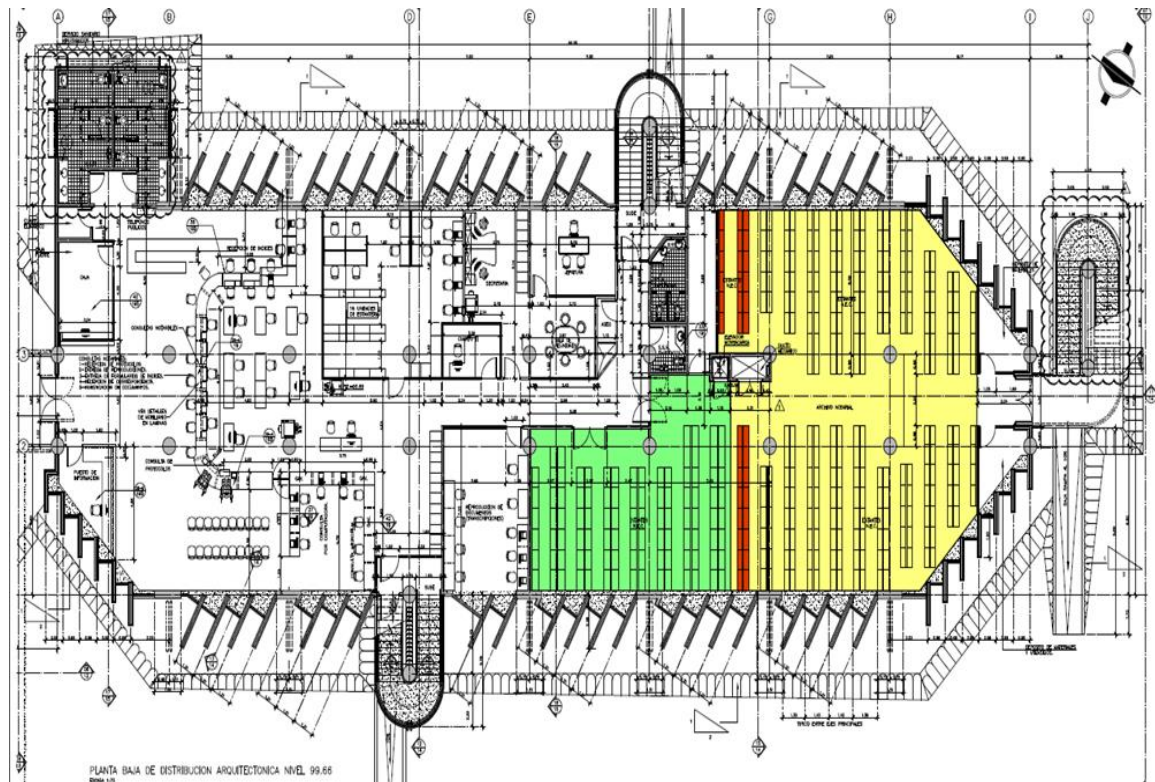
- Reglamento para la presentación de Índices, Decreto N° 37769-C del 10 de abril del 2013
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, Decreto N° 24023-C de 30 de enero de 1995
- Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Decreto N° 33018 de 20 de marzo de 2006
- Reglamento a la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Decreto N° 37045de 2012
- Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Cultura y Juventud. Decreto 33270-C del 2 de junio de 2006 y sus reformas

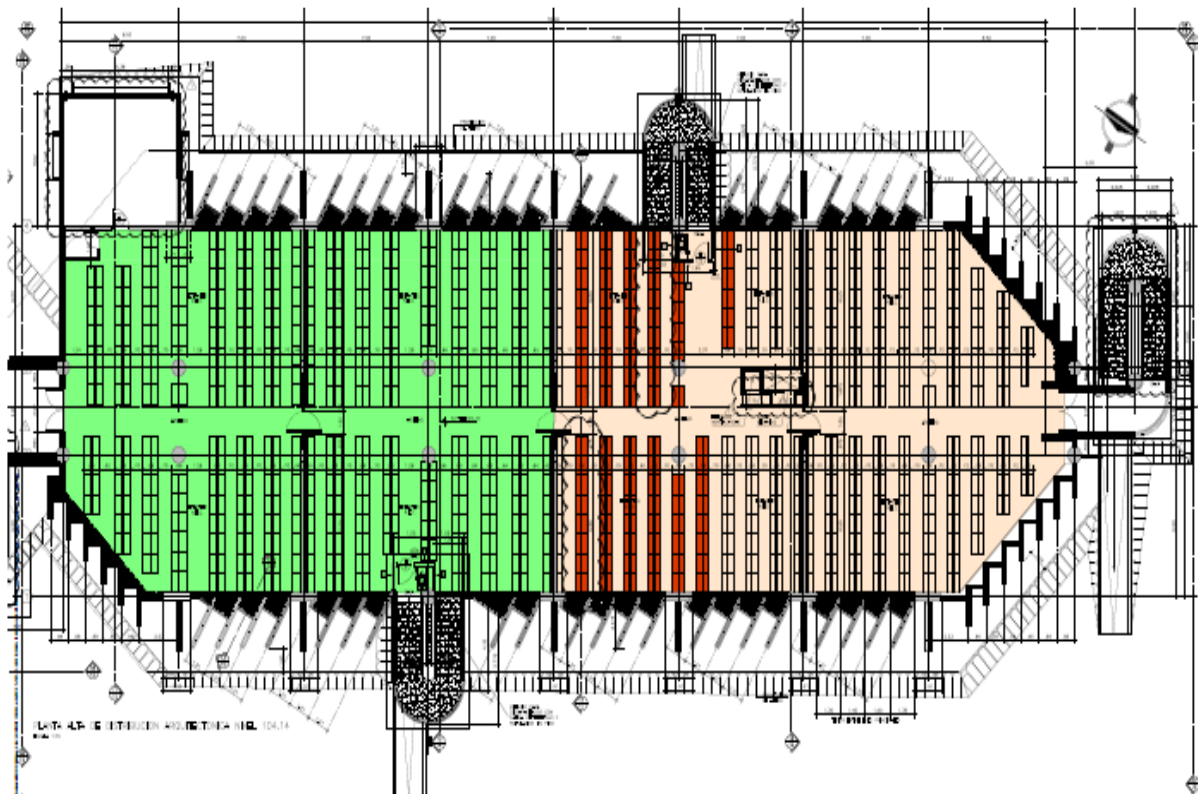
- Reglamento a la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, Decreto N° 32333-MP-J de 12 de abril de 2005
- Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus efectos nocivos en la salud

Decretos y Directrices:

- Decreto N° XXV de 23 de julio de 1881. Creación del Archivo Nacional
- Decreto N° 18099-C de 14 de abril de 1988, declara cuarta semana de julio “Semana del Archivista Nacional”.
- Decreto N° 36799-C de 12 de mayo de 2011 “Manual de atención denuncias planteadas ante el Ministerio de Cultura y Juventud”
- Directriz de la Junta Administrativa del Archivo Nacional con las regulaciones técnicas generales y de acatamiento obligatorio en el Sistema Nacional de Archivos, para la gestión de documentos producidos por medios automáticos, publicada en la Gaceta N° 61 Viernes 28 de marzo de 2008
- Directriz de la Junta Administrativa del Archivo Nacional para la producción de documentos en soporte papel de conservación permanente, publicada en la Gaceta N° 39 del 25 de febrero de 2015.

### Planos del edificio que alberga el DAN





## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **Objetivos:**

Con este estudio de usuarios lo que se pretende es:

- Conocer las características de los usuarios;
- Saber la opinión y el grado de conocimiento de los servicios que presta del Departamento Archivo Notarial
- Detectar los puntos débiles de los servicios e identificar las necesidades reales de los usuarios
- Generar información que permita planificar de mejor manera los servicios.

#### **Metodología:**

La información se obtuvo a través de dos fuentes:

1. Encuesta cumplimentada por 399 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 los hombres y mujeres que requieran algún servicio.

## Capítulo III

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

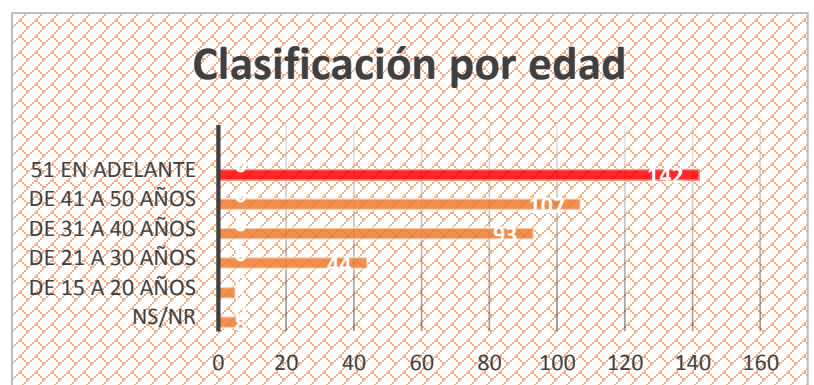
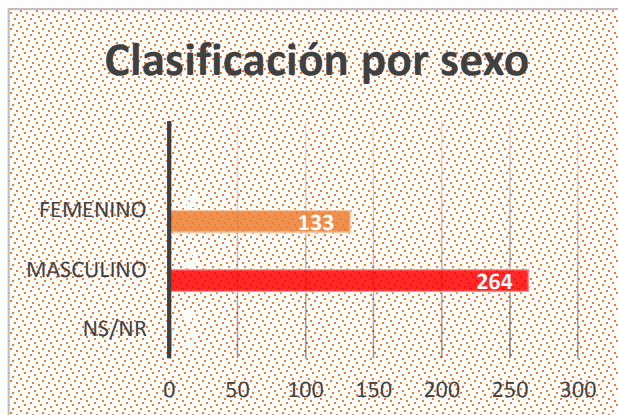
#### I- INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO

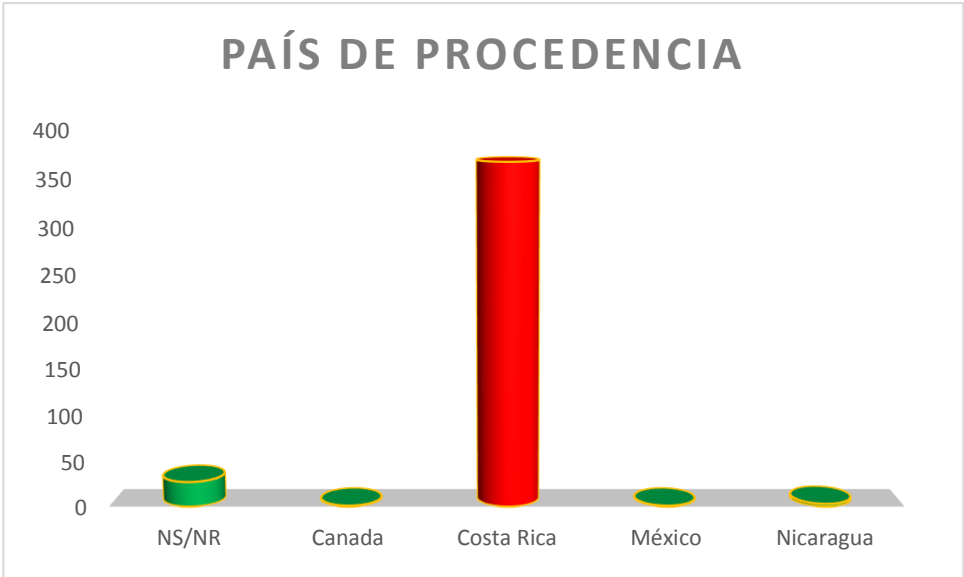
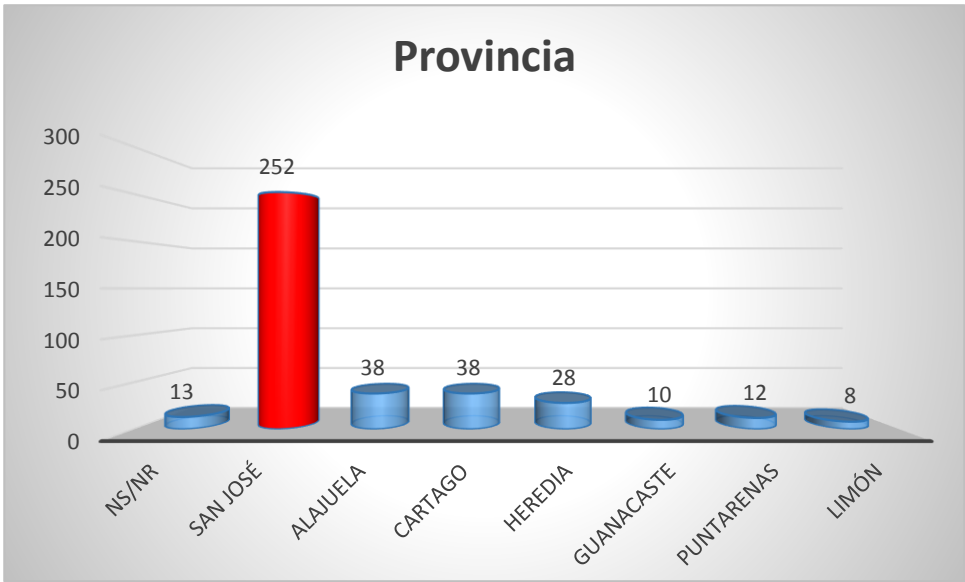
Para la Institución en general y en específico para el Departamento, es importante tener una guía de las características de los usuarios, con el fin de capacitar a los colaboradores en su momento para brindarles un mejor servicio.

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 depósito de tomos de protocolo y por último el depósito de índices de instrumentos públicos.

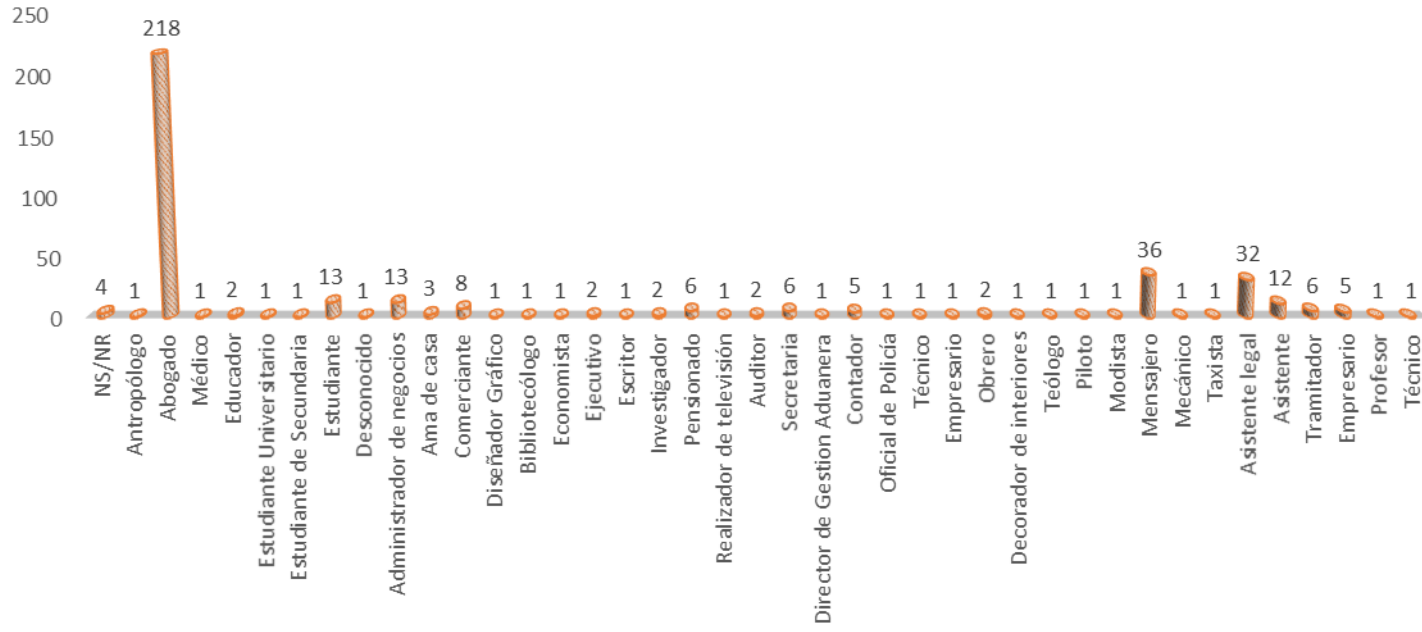
Respecto a este último dato, llama la atención la aparente contradicción que se obtiene en las respuestas sobre frecuencia de visita y para qué visita, pues si la mayoría dice que visita el Archivo quincenalmente, debería ser mayoritariamente para presentar el índice, pero los resultados no indican eso.

Los archivos están para organizar los documentos y facilitarlos. Sin duda alguna la facilitación de documentos es una de las principales funciones de este departamento



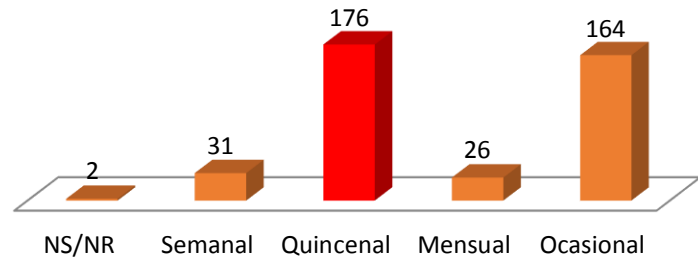


# PROFESIÓN DE USUARIOS

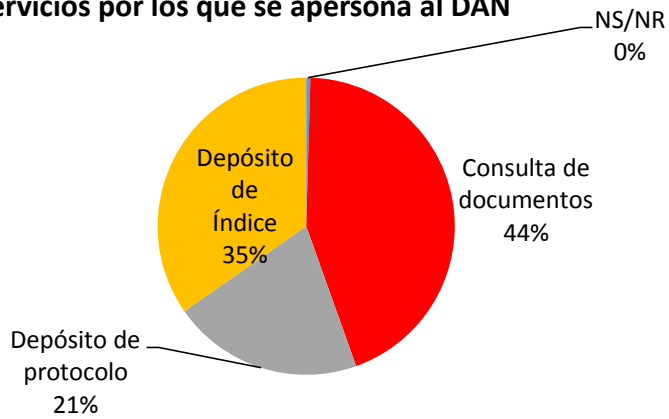




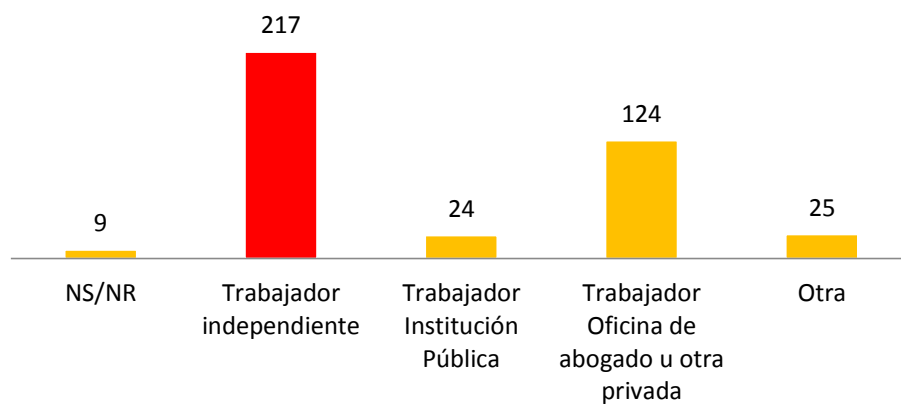
## Frecuencia con que visita el DAN



## Servicios por los que se apersona al DAN



## Trabajo del usuario externo



## II- De los conocimientos del usuario.

En este capítulo del estudio de usuarios del departamento Archivo Notarial, 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.

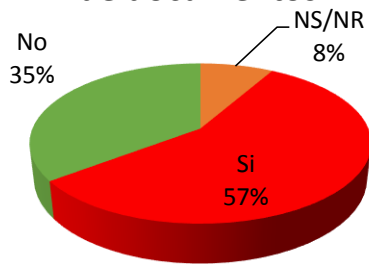
La encuesta refleja que, en general, que el usuario del departamento Archivo Notarial conoce en su mayoría desde los horarios hasta las normas vigentes, lo cual es sumamente positivo para la administración.

Los resultados de la encuesta no son preocupantes, toda vez que este Departamento no recibe un tipo de usuario especializado, cuya labor sea de investigación que implique la visita al departamento por varios días e incluso meses, al contrario, el usuario del Departamento Archivo Notarial es distinto para los servicios de facilitación de documentos independientemente del soporte en que se encuentre, no así para el servicio de presentación de índices, donde el usuario siempre será el mismo con muy pocas variantes. Esto explica los resultados obtenidos. No obstante se deben implementar medida para que el usuario una vez que ingrese a las instalaciones del Departamento conozca las regulaciones que rigen cada área respecto a horarios y regulaciones de los servicios que se prestan.

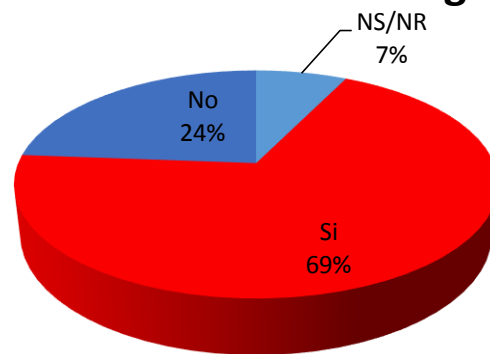
Finalmente, en este capítulo se consultó sobre la necesidad de requerir instrucción, en donde la mayoría manifestó que sí requirió, calificando esta instrucción de excelente 142 personas y 111 personas de muy buena, con lo cual el desconocimiento señalado en las preguntas anteriores es cubierto por la atención de los colaboradores.



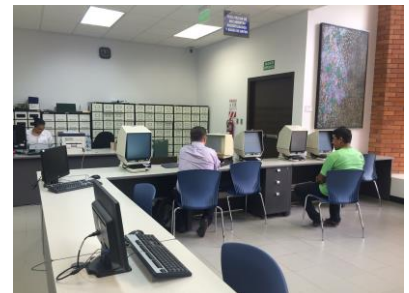
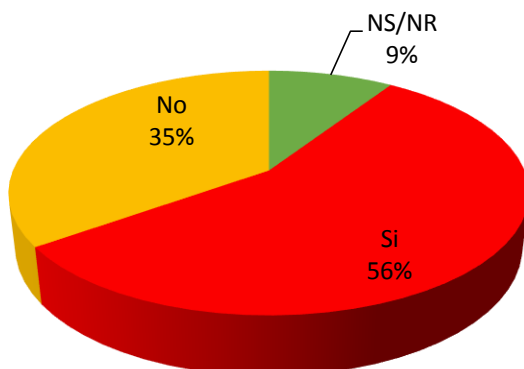
### Conocimiento del horario de facilitación de documentos



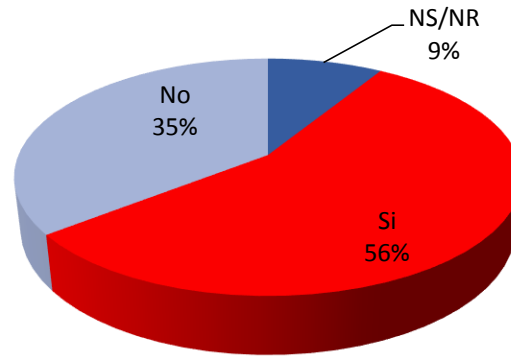
### Conocimiento de lineamientos de uso de documentos originales



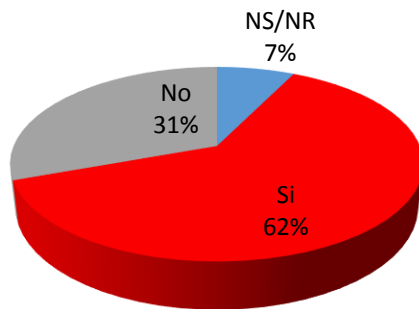
### Conocimiento de los servicios que presta el área de documentos originales



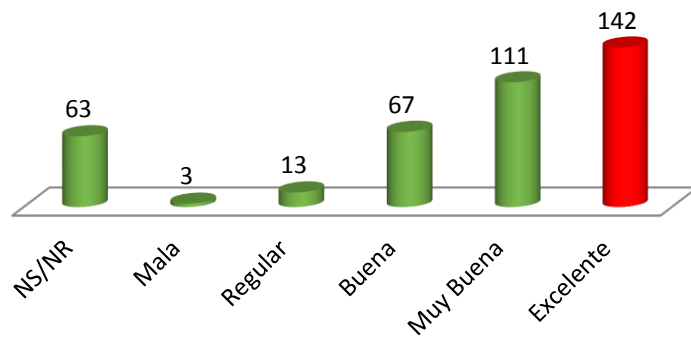
### Conocimiento de los servicios que presta el área de facilitación de documentos microfilmados y digitalizados



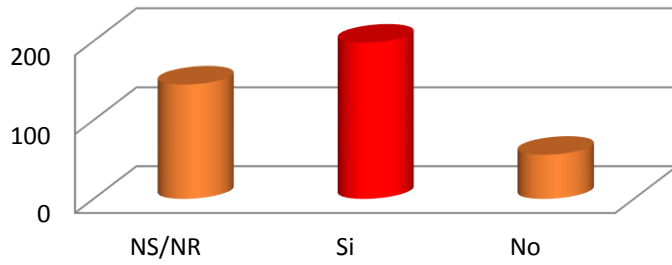
### Conocimiento de los servicios que presta el módulo de atención al usuario



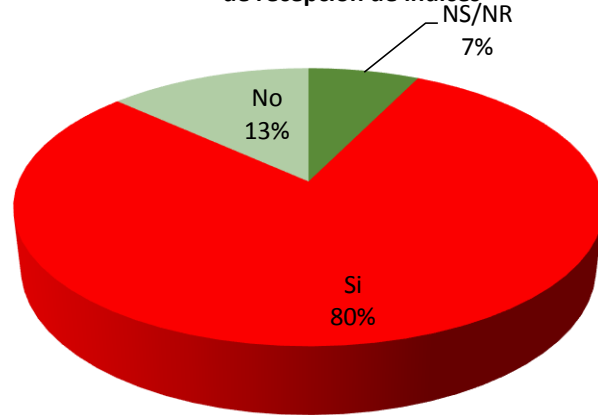
### Calificación de la instrucción recibida



## Requirió información para la prestación de servicios



## Conocimiento de los servicios que se prestan en la ventanilla de recepción de índices



### III- CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Es sumamente satisfactorio recibir, de parte de los encuestados, la evaluación al trato recibido por los colaboradores 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.

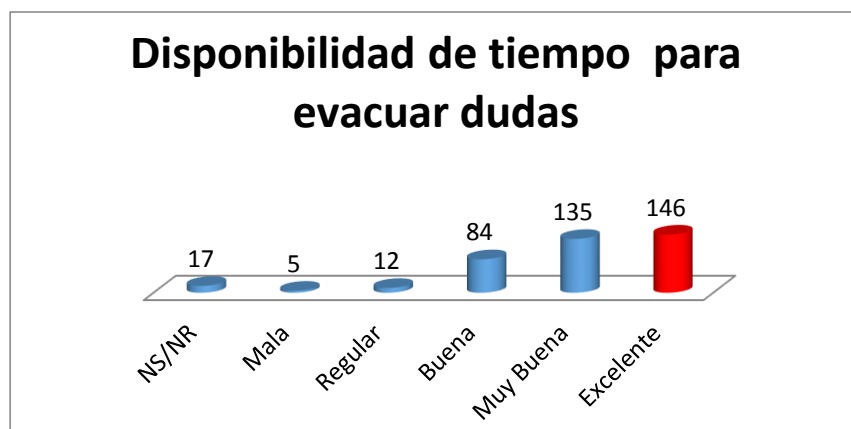
En cuanto al desempeño de los colaboradores en el conocimiento y manejo de la información, el usuario manifestó que lo considera primordialmente excelente, seguido muy de cerca de quienes opinan que muy bueno. Calificación satisfactoria.

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.

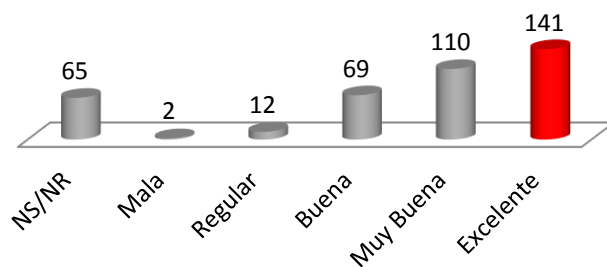
Es muy interesante el resultado de la encuesta respecto a la rapidez del servicio, cuyo resultado es de excelente y contradice las poquísimas quejas que durante el año se reciben por lentitud del servicio. Además, existe un criterio generalizado de que la administración pública es lenta, los encuestados nos califican diferente y esto es porque reconocen el esfuerzo y deseo de cumplir con el fin público por parte del personal del departamento.

Se debe tomar en cuenta que en los gráficos se aprecia que muchos responden “no aplica”, esto por cuanto no utilizaron el servicio específico que se consulta.

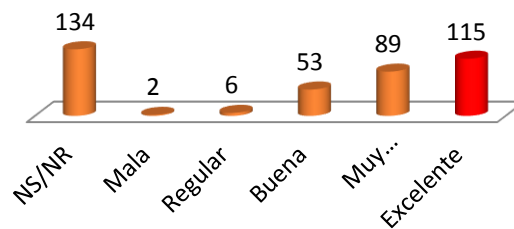
Los ítems relacionados con la reproducción de documentos, en cuanto a tiempo y calidad, ya sea en fotocopidora (que lo presta el concesionario) o la impresión de documentos microfilmados y digitalizados, (que lo presta la institución), son los evaluados de manera más drástica, de bueno a excelente. Curiosamente 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.



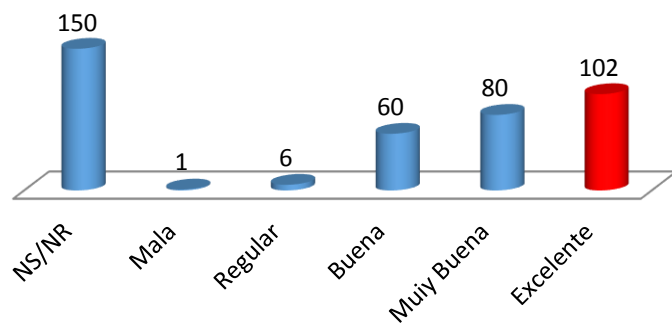
## Trato recibido en el Módulo de información y servicios



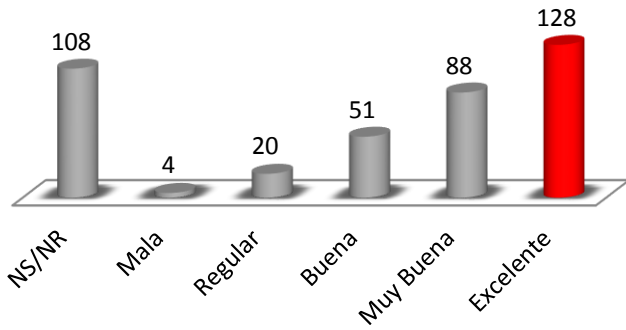
## Trato recibido en el área de facilitación de documentos originales



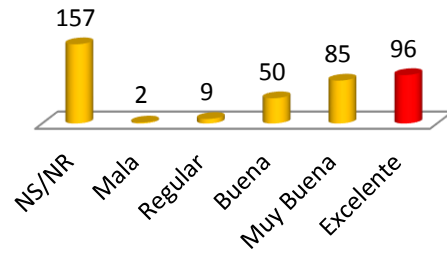
## Trato recibido en consulta de documentos microfilmados y digitalizados



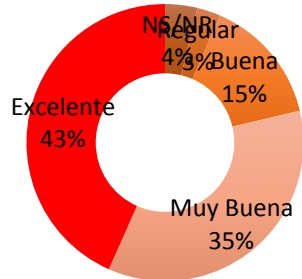
### Trato recibido en ventanilla de recepción de índices



### Trato recibido en la entrega de protocolos

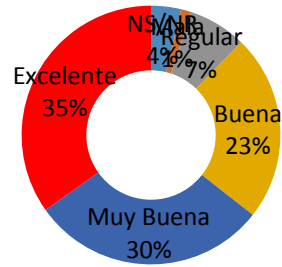


### Manejo de información por parte del recurso humano

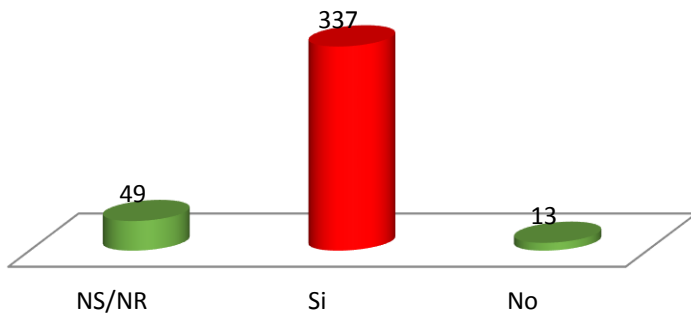




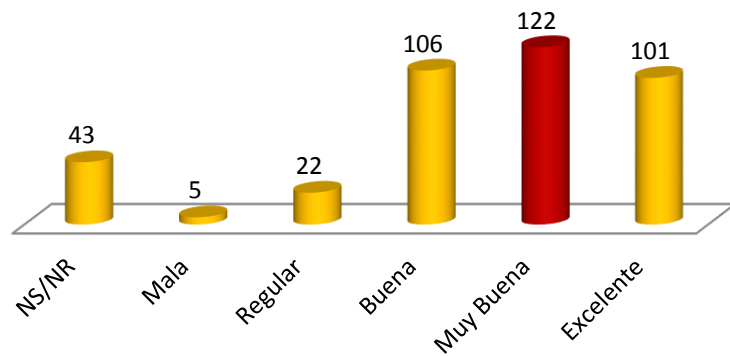
## Rapidez en el servicio



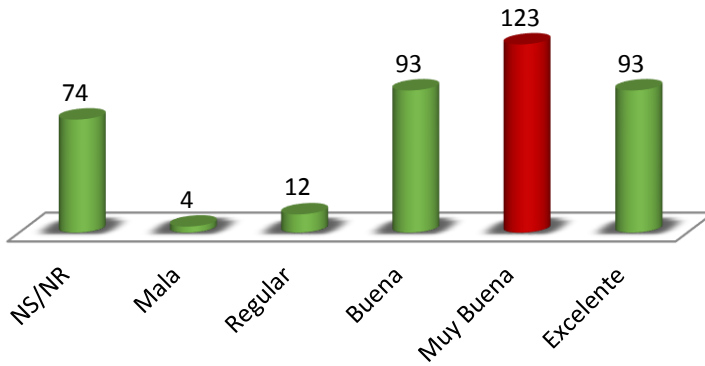
## Atención equitativa



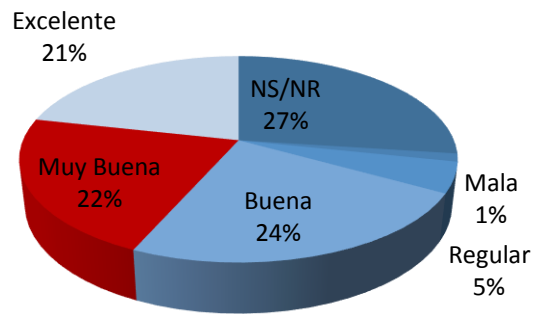
## Tiempo para facilitar fotocopias



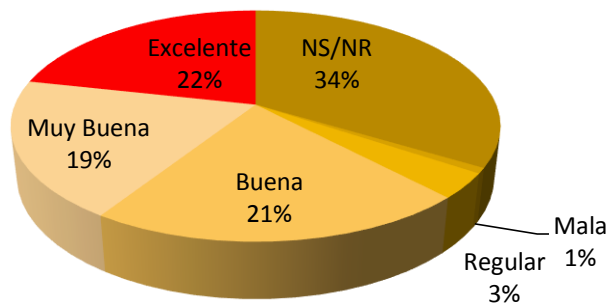
### Calidad de las fotocopias



### Tiempo en la facilitación de entrega de impresión de documentos



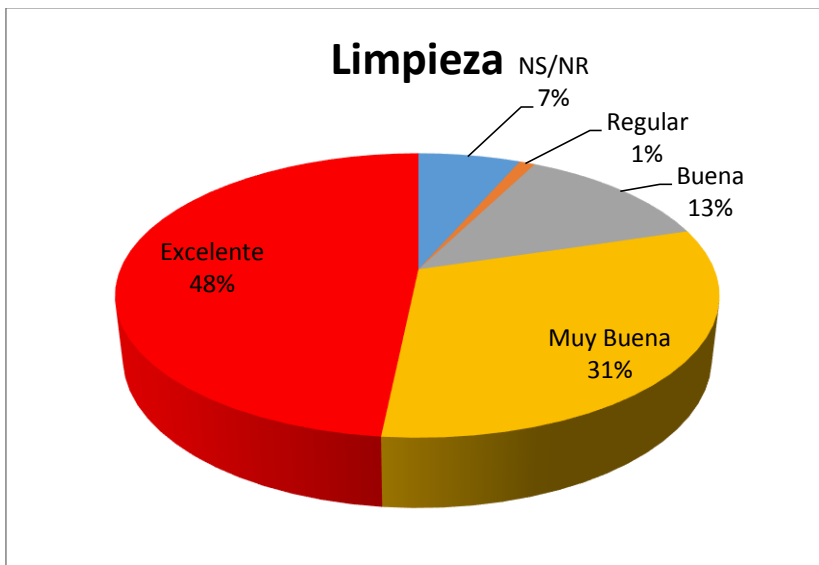
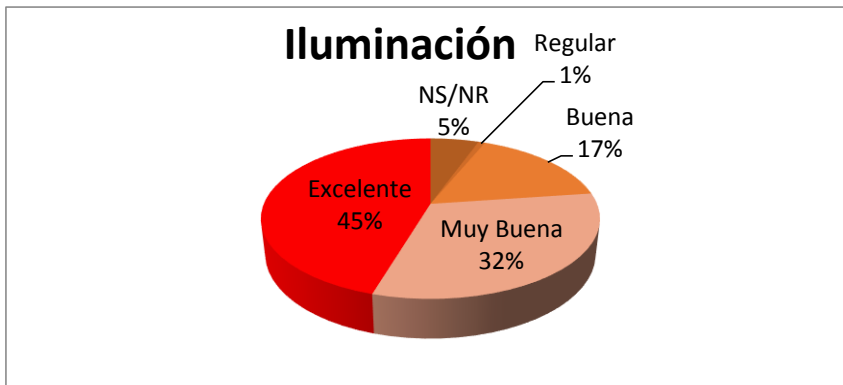
### Calidad en la impresión de documentos

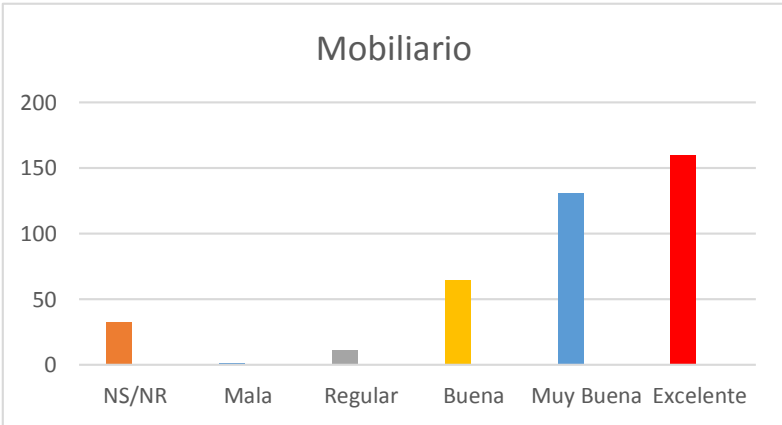
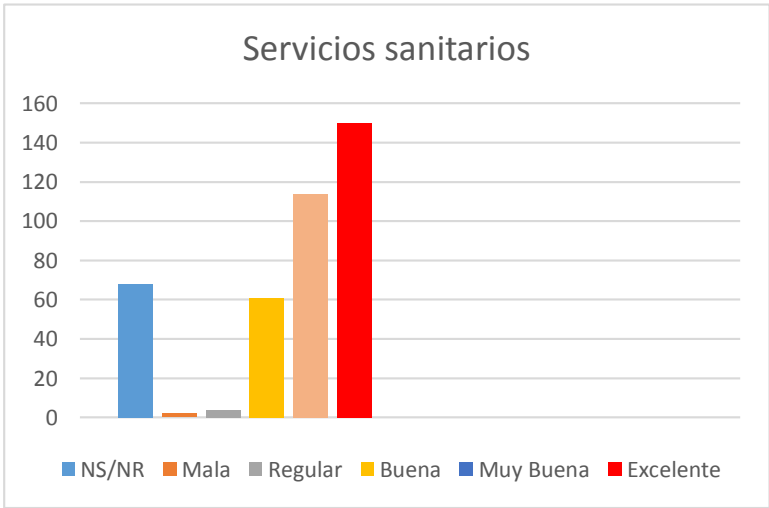
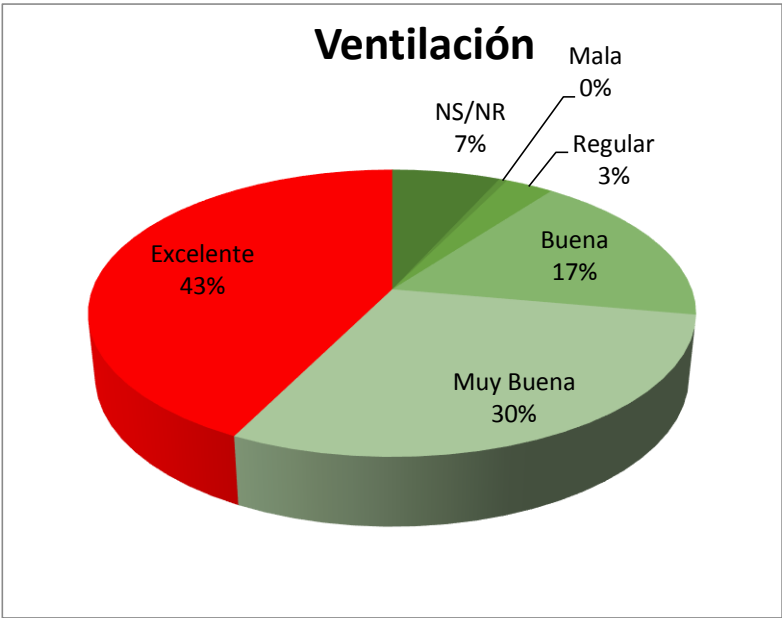


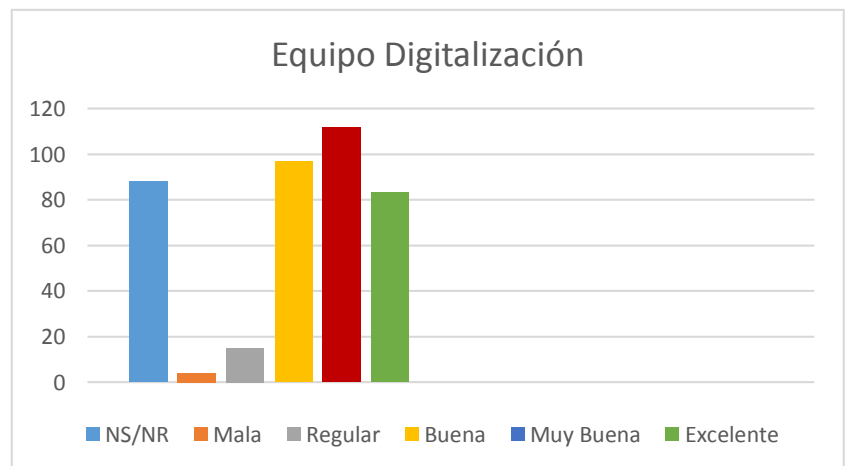
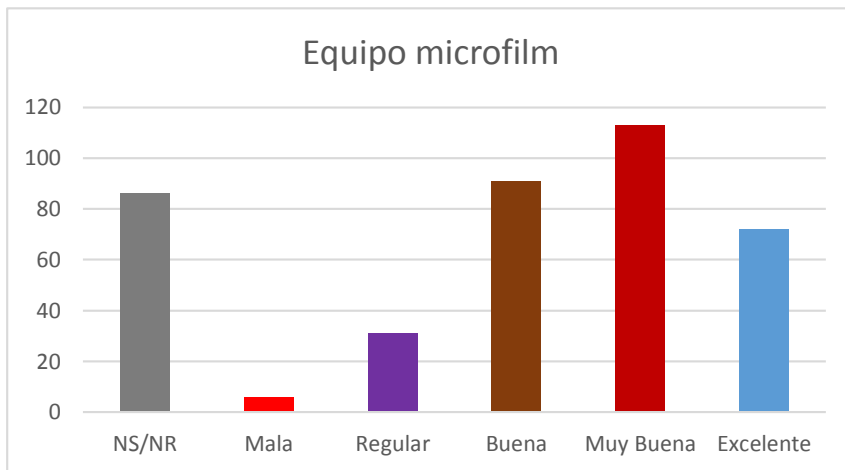
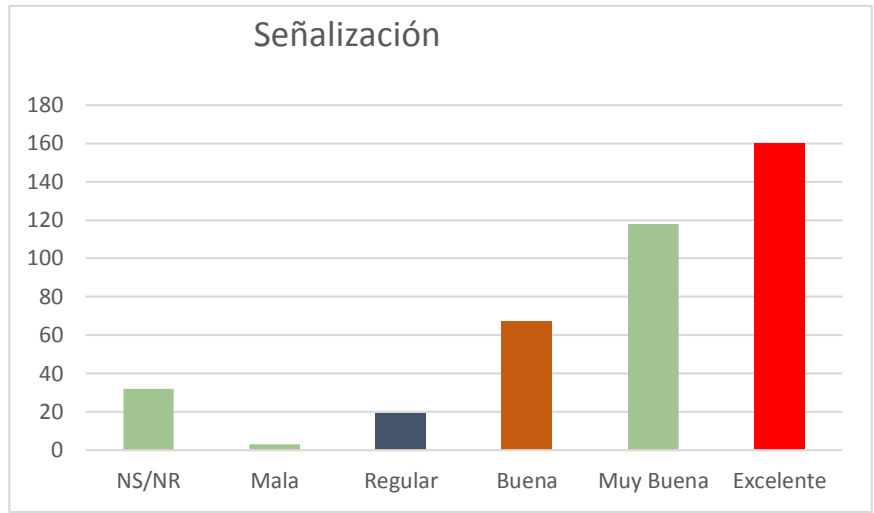
#### IV- INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

El usuario del Departamento Archivo Notarial reconoce el esfuerzo que realiza la administración para dotarlo de un edificio que reúna las condiciones óptimas para su atención, no en vano todas las preguntas son respondidas con excelente. Llama la atención que únicamente las preguntas relacionadas con los equipos de consulta de microfilm y digitalización son valoradas con muy bueno, y es que están en perfectas condiciones y los equipos de cómputo son relativamente nuevos. Podría ser la reticencia de consultar los documentos notariales en soportes distintos al original.

Hay que hacer notar que el ítem relacionado con la señalización mejoró notablemente en este estudio la percepción del usuario y es evaluada con excelente en esta ocasión.



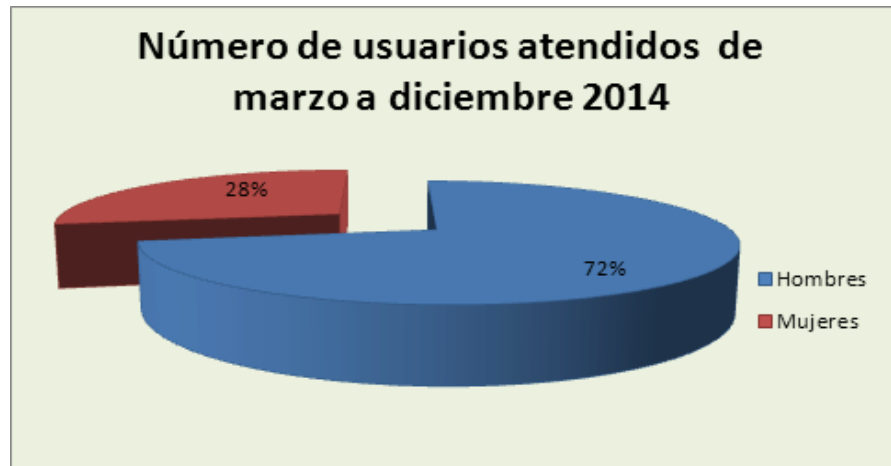




## Resultados del estudio de usuarios a través del método indirecto

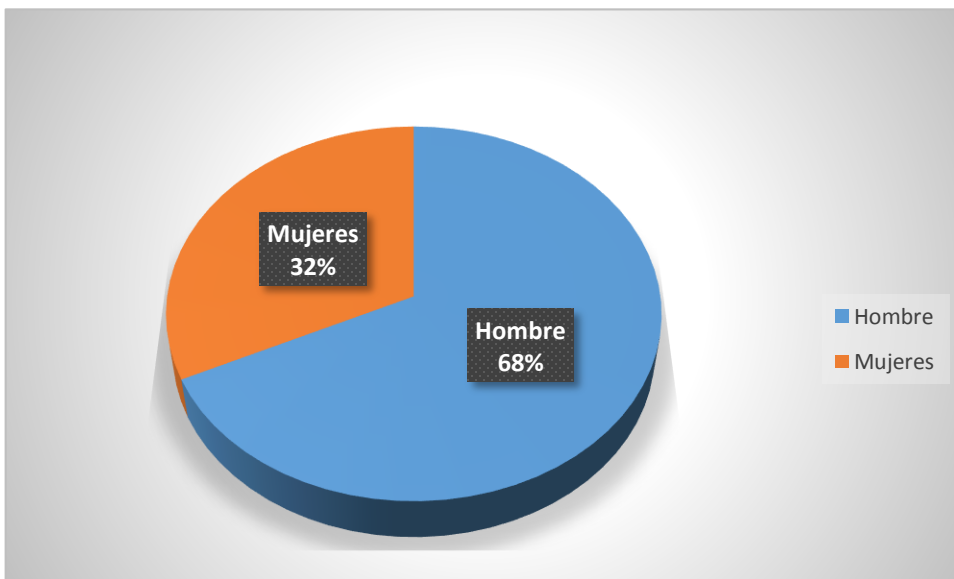
Usuarios atendidos en la ventanilla de índices

| Número de usuario atendidos |              |
|-----------------------------|--------------|
| Hombres                     | Mujeres      |
| <b>31024</b>                | <b>12031</b> |



Resultados del estudio de usuarios a través del método indirecto atendidos en el módulo de información y de atención

Comprende 21 de febrero al 18 de noviembre ambos del año 2014



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 al cliente y que este debe ser de calidad, en donde el factor clave son los colaboradores.

Tres recomendaciones:

- 1) Felicitar al personal del Departamento Archivo Notarial por los resultados obtenidos en el estudio de usuarios del año 2014 e instarlos a mantener una actitud positiva y con deseos de mejora en el ámbito profesional, laboral y personal.
- 2) Realizar una encuesta a los usuarios de la fotocopiadora e impresión de documentos microfilmados y digitalizados para determinar en forma concreta los motivos del por qué califican la calidad de muy buena.
- 3) Elaborar material divulgativo para que los usuarios conozcan las regulaciones que se han establecido en las áreas de atención.

