

RESOLUCIÓN DGAN-42-2022

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL. San José, a las quince horas quince minutos del diecisiete de octubre de dos mil veintidós.

RESULTANDO QUE:

1. Mediante Directriz N°077-S-MTSS-MIDEPLAN del 25 de marzo de 2020, publicada en el Alcance 59 a La Gaceta N°60 de esa misma fecha, el Gobierno de la República emitió lineamientos “Sobre el funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por Covid-19”.
2. En aplicación de los artículos 1 y 2 de la citada directriz, la Dirección General del Archivo Nacional emitió varias resoluciones relacionadas con la prestación de los servicios institucionales, estableciendo un plan de servicio básico de funcionamiento, de manera que se garantizara la continuidad de aquellas tareas necesarias para asegurar el fin público institucional, pero a la vez protegiendo la salud de las personas usuarias y funcionarias.
3. En el Departamento Archivo Notarial se mantienen vigentes las resoluciones DGAN-12-2020 del 03 de abril de 2020, DGAN-13-2020 del 15 de abril de 2020, DGAN-18-2020 del 10 de junio de 2020, DGAN-22-2020 del 18 de julio de 2020 y DGAN-37-2020 del 9 de septiembre de 2020, emitidas con el fin de determinar la forma de prestación de los servicios en esa dependencia en el marco de la Pandemia por Covid-19.
4. El Decreto Ejecutivo 43650-MP-S del 10 de agosto de 2022, declara la cesación del estado de emergencia decretado por el Poder Ejecutivo mediante el Decreto N° 42227-MP-S del 16 de marzo del 2020.

CONSIDERANDO QUE:

1. El artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública establece que *“La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios”*.
2. El inciso 1) del artículo 12 de la Ley General de la Administración Pública establece que *“Se considerará autorizado un servicio público cuando se haya indicado el sujeto y el fin del mismo. En este caso el ente encargado podrá prestarlo de acuerdo con sus propios reglamentos sobre los demás aspectos de la actividad, bajo el imperio del Derecho”*.
3. De acuerdo con los incisos 1) y 4) de la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, son derechos de las personas usuarias *“1) Recibir de las organizaciones*

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora. (...) 4) Para la protección de los derechos señalados en los incisos anteriores, las gestiones de las organizaciones que brindan servicios deberán sujetarse a los principios fundamentales de continuidad y efectividad, adaptación a todo cambio en el régimen legal o necesidad social que satisfagan y la igualdad en el trato de las personas usuarias, según lo establecido en el ordenamiento jurídico”.

4. El artículo 32 de la citada Ley 9158, establece que *“Es deber del Estado vigilar la efectividad, el mejoramiento continuo, la innovación y el funcionamiento de los servicios en procura de su mejora continua e innovación”.*
5. La Sala Constitucional en su sentencia número 20121799 del año 2012, indicó que *“el avance en los últimos años en materia de tecnologías de la información y comunicación (TICs), ha revolucionado el entorno social del ser humano, pudiendo afirmarse que estas tecnologías han impactado el modo en que el ser humano se comunica, facilitando la conexión entre personas e instituciones a nivel mundial y eliminando las barreras de espacio y tiempo; imponiéndose así a los poderes públicos, en beneficio de los administrados, promover y garantizar, en forma universal, el acceso a estas nuevas tecnologías”.*
6. Mediante la sentencia número 2014-8108 y reiterado en el año 2020 por la sentencia número 2020-11264, la Sala Constitucional le reconoce a las personas el derecho a la cuarta generación, estipulado dentro de la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, consistente en la posibilidad de que la Administración y los administrados se relacionen por medios electrónicos y la tecnología en general, permitiendo en el campo laboral nuevas formas de ejecución de las tareas.
7. De acuerdo con el inciso k) del artículo 4 de la Ley 7169, Ley Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICYT (Ministerio de Ciencia y Tecnología), es deber del Estado costarricense *“la incorporación selectiva de la tecnología moderna en la administración pública, a fin de agilizar y actualizar, permanentemente, los servicios públicos, en el marco de una reforma administrativa, para lograr la modernización del aparato estatal costarricense, en procura de mejores niveles de eficiencia”.*
8. En la elaboración del Plan Estratégico Institucional de la Dirección General del Archivo Nacional 2019-2023, se realizó un estudio sobre la percepción de las personas usuarias en relación con el servicio brindado por la institución y sus expectativas a futuro. Este análisis permitió concluir que el público actual y potencial de la institución señaló como una de sus principales necesidades y aspiraciones, la innovación en la prestación de los servicios, mediante el uso intensivo de la tecnología y la digitalización de los trámites.
9. Durante el período de vigencia del estado de emergencia por Covid-19, al amparo de las resoluciones dictadas por la Dirección General del Archivo Nacional, el Departamento Archivo Notarial tuvo la oportunidad de implementar varias medidas abocadas a digitalizar total o parcialmente la realización de los trámites, mediante el uso de la tecnología, lo que le permitió a este despacho de atención al público innovar y modernizar la prestación de sus servicios,

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



haciéndolos más eficientes, eficaces, rápidos, oportunos y transparentes, lo cual representa beneficios para las personas usuarias y para la gestión del departamento, que a continuación se enumeran:

- a. La tramitación de consultas y solicitudes de citas mediante correo electrónico permite absoluta trazabilidad de la gestión, desde el momento en que ingresa hasta su finalización, lo cual garantiza la transparencia, la calidad en la prestación del servicio, la veracidad de la información y el respeto a la normativa y procedimientos vigentes, minimizando el riesgo de corrupción.
- b. Se evita que personas usuarias realicen consultas al personal sobre derecho de fondo, especialmente sobre legislación notarial, asesoría para la que, el Archivo Notarial no resulta competente. Tales consultas además de ser improcedentes, ralentizan la atención y generan inconvenientes a personas usuarias que sí se apersonan a llevar a cabo trámites propios de las competencias de este despacho.
- c. Con la asignación de citas se posibilitó eliminar largas filas, aglomeraciones en la Sala de atención de personas usuarias y tiempos de espera excesivos pues, se le indica a la persona usuaria la hora exacta en la cual será atendida, sin que esta deba esperar en las instalaciones de manera indefinida e incierta, propiciando el aprovechamiento del tiempo.
- d. A través de la solicitud de cita previa, la persona usuaria indica con antelación, mediante correo electrónico, los documentos requeridos, lo cual permite darle certeza de obtener lo que necesita, evitándose un traslado en vano a las instalaciones. Además, cuando la persona llega ya los documentos solicitados se tienen listos, sin que la persona funcionaria deba desplazarse a los depósitos de documentos a buscar la información solicitada, haciendo más rápido y eficiente el trámite. Caso contrario ocurriría en el apersonamiento sin cita, donde debería esperar de forma indefinida para buscar los documentos y en caso de no estar custodiados en ese momento en el Archivo Notarial, debe realizar una espera adicional para prepararlos y entregárselos.
- e. Se brinda atención personalizada de forma remota pues, al realizar la consulta mediante correo electrónico, la persona usuaria aclara todas sus dudas, e incluso se determina si debe apersonarse a la institución, o si puede realizar su trámite de forma virtual a través de los mecanismos disponibles. Lo anterior le evita a las personas usuarias retrasos y tramitología excesiva pues, en ocasiones las personas se presentaban a consultar por el trámite y a falta de requisitos o documentación, debían apersonarse nuevamente.
- f. En caso de requerir presentarse a la institución, por lo general la asignación de la cita no supera el máximo de tres días, plazo que corre desde el momento de la solicitud por correo electrónico hasta el apersonamiento en las instalaciones. En la mayoría de las ocasiones la cita se asigna de común acuerdo con la persona usuaria, en el día y hora propuestos por ella pues, la experiencia ha permitido concluir que si la cita se asigna de un día para otro, la persona usuaria no asiste o pide que se le reprogramme para una fecha posterior.

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



- g. En el caso de personas usuarias adultas mayores, con discapacidad o mujeres embarazadas que se apersonan a las instalaciones, éstas son atendidas con el apoyo de la recepcionista, quien les toma los datos necesarios para individualizar los documentos de su interés. De ser necesario, se les atiende de inmediato en algún espacio de cita que haya quedado libre.
 - h. Se ha logrado implementar una distribución de las tareas de forma organizada para aprovechar al máximo el tiempo y el personal disponible, de acuerdo con esto, en horario de 08:00 a 12:00 horas se realiza la atención de la mayoría de personas usuarias y en las tardes se lleva a cabo la realización de otras labores también ligadas directamente a la prestación de los servicios en el Archivo Notarial, manteniendo la continuidad en la prestación del servicio. Además, se posibilita que las personas funcionarias encargadas de la atención al público atiendan durante las tardes labores administrativas.
 - i. Durante las tardes se atienden las solicitudes que implican un estudio largo y minucioso, o de una cantidad alta de documentos, con el fin de poder recibir más personas usuarias durante la mañana, pues de lo contrario las primeras ocuparían el tiempo de varias solicitudes cuya duración es más corta.
 - j. En relación con la habilitación del buzón para la entrega de los índices de instrumentos públicos y correcciones por índices defectuosos, éste representa un mecanismo que ha permitido agilizar exponencialmente su recepción y acreditación, dado que los índices tramitados por medio del buzón quedan recibidos el mismo día y a las personas usuarias se les comunica por vía correo electrónico dicha acreditación o en caso contrario, se les indica el defecto y forma de corrección.
 - k. Existen tres medios distintos para la presentación de índices: en el buzón, por correo postal y vía Index, con lo cual el servicio se presta de manera continua.
10. La Sala Constitucional en la resolución número 2020024571 del dieciocho de diciembre de dos mil veinte, resuelve un recurso de amparo interpuesto contra el Archivo Nacional, indicando que *“La disconformidad de la recurrente radica en el horario para la entrega de índices notariales en el Archivo Nacional, lo cual no es más que un diferendo de mera legalidad y constituye una queja que no amenaza ni lesiona –al menos en forma directa- derecho fundamental alguno. Según se infiere, a la amparada no se le rechazó ad portas la documentación que debía presentar en cumplimiento de sus obligaciones como Notaria Pública, sino que se le indicó que debía presentarse dentro del horario de recepción de los mismos, sea de 8 a 12 am. Debe tenerse presente que la Administración puede darse la organización interna que mejor le parezca a fin de satisfacer el servicio público que presta, de una manera más racional y con un mejor aprovechamiento de los recursos que posee. Por ello, bien puede establecer, dentro de su horario normal de trabajo, un horario para atender o realizar determinadas tareas. En tanto esos horarios no resulten irracionales o lesivos de derechos fundamentales –lo que no sucede en este caso”*.

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



www.archivonacional.go.cr
archivonacional@dgan.go.cr



Tel: (506) 2283-1400
Fax: (506) 2234-7312



Curridabat, 900 mts sur y
150 mts oeste de Plaza del Sol

Por Tanto,

El Director General del Archivo Nacional, con base en las consideraciones que anteceden y de acuerdo con las atribuciones que le confieren los artículos 24 y 28 incisos a) y b) de la Ley del Sistema Nacional de Archivos N°7202 y los artículos 32, 34 incisos a) y b) y 64 al 67 del Reglamento de Organización y Servicios del Archivo Nacional, Decreto N°40555-C, **resuelve** regular los servicios del **Departamento Archivo Notarial** de la manera que se establece a continuación:

I. Servicios que se prestan sin cita previa:

Informar a las personas usuarias que en el Departamento Archivo Notarial se atienden de las 08:00 horas a las 15:00 horas y sin cita previa, los servicios de entrega de reproducciones legales, corrección de irregularidades producto de la revisión de tomos de protocolo, revalidación de recibos por depósito de tomo, secuestro de documentos, depósito y devolución de tomos custodiados en forma temporal y recepción de tomos devueltos por despachos judiciales.

La atención del servicio de depósito definitivo de tomos de protocolo se realizará en horario de lunes a viernes de las 08:00 horas a las 12:00 horas.

II. Servicios que requieren cita previa

Informar a las personas usuarias que la atención del servicio de facilitación y reproducción de documentos notariales en la Unidad de Facilitación y Despacho de Documentos del Departamento Archivo Notarial, se realizará en horario de lunes a viernes de las 08:00 horas a las 12:00 horas y se llevará a cabo de la siguiente manera:

- La persona usuaria debe enviar un correo a la dirección serviciosnotariales@dgan.go.cr e indicar la siguiente información: a) nombre del notario del que requiere acceso a los documentos, b) tipo de documentos: protocolo, índice o ambos, c) si es un testamento debe indicar el nombre del testador, d) fechas aproximadas de la escritura que requiere, e) tipo de trámite: testimonio, fotocopia certificada, fotocopia simple y f) efectos para los que los necesita (legales, personales, administrativos, judiciales o notariales).
- Adicionalmente, con el propósito de agilizar aún más el trámite, es recomendable aportar los números de tomo de protocolo, de folios y de escrituras de interés.
- Por correo electrónico se le remitirá respuesta notificándole hora y día para que se apersona a recibir el servicio solicitado.
- Si no le es posible presentarse podrá solicitar por vía correo electrónico reprogramación de la cita.
- Deberá mostrar la notificación al oficial de seguridad.
- Únicamente se podrá presentar a recibir el servicio solicitado la persona a la cual se le otorgó la cita, por lo que si se presenta otra persona en su lugar, no será atendida, salvo que con

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



anterioridad haya indicado expresamente en el correo electrónico los datos de la persona que asistirá en su nombre.

- Se autoriza el ingreso a la sede media hora antes de la cita.

III. Remisión de documentos sin presencia de la persona solicitante

Informar a las personas usuarias que se cuenta con el servicio de remisión de constancias digitales, así como el envío de fotocopias certificadas, los cuales se realizan de la siguiente manera:

Constancias:

- La persona usuaria debe remitir la solicitud firmada digitalmente al amparo de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454.
- El pago de la constancia se puede realizar mediante transferencia electrónica en la cuenta en colones del Banco de Costa Rica: 001-0165305-9, cuenta Cliente 15201001016530599, cuenta IBAN CR52015201001016530599, Cédula Jurídica: 3-007-042029, a nombre de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, especificando el detalle de la transferencia como “Constancia – indicar el nombre de la persona solicitante”.
- Para la confección de la factura se debe indicar: Nombre, cédula, teléfono, correo electrónico, provincia, cantón, distrito y otras señas (dirección). Junto con los datos anteriores, es necesario que se informe la fecha y número de referencia del depósito realizado.
- Debe enviar la información a los correos serviciosnotariales@dgan.go.cr y lacuna@dgan.go.cr

Copias certificadas, constancias y testimonios no inscribibles:

- La persona interesada en que se le remita la reproducción legal por el sistema Courier de Correos de Costa Rica, debe cancelar en la caja del Archivo Notarial el importe establecido según peso de lo enviado.
- Cumplimentar con letra clara y legible el formulario EMS Courier/Correos de Costa Rica/ Paquetería Nacional.

IV. Recepción de índices en la sede del Archivo Nacional

Informar a las personas usuarias que se mantiene abierto el buzón ubicado en las instalaciones del Archivo Nacional, para la recepción de índices de instrumentos públicos y correcciones de índices defectuosos, en horario de lunes a viernes de 08:00 horas a las 12:00 horas.

En el caso del buzón, los índices y correcciones se acreditarán el mismo día de depósito, lo cual se le estará informando a las personas mediante correo electrónico, siempre y cuando este se mantenga actualizado. Si no lo tiene actualizado, puede enviar un correo electrónico a la dirección: consultasdan@dgan.go.cr solicitando la actualización/incorporación de una cuenta de correo.

En caso de no acreditación por defecto, también se le informará por correo electrónico el defecto y forma de corrección para que se proceda con lo correspondiente.

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



Se le recuerda a las personas notarias que además del citado buzón, existen dos medios adicionales para la presentación de sus índices de instrumentos públicos, la suscripción de pago al sistema Index y el correo postal. En este último caso, tómesese en cuenta que la acreditación es un poco más lenta, al menos unos 10 días hábiles, contemplando el proceso que se requiere para que el documento esté en las instalaciones del Archivo Notarial. No obstante, se aclara que la fecha de acreditación del índice se retrotrae a la fecha de envío y no desde la fecha de llegada a la institución.

V. Correcciones de índices recibidos, no acreditados por defectos

Informar a las personas usuarias que como alternativa al depósito de correcciones de índices de instrumentos públicos en el buzón, está disponible la asignación de citas para realizar las correcciones, en horario de lunes a viernes de las 08:00 horas a las 12:00 horas, la cual se llevará a cabo de la siguiente manera:

- La persona notaria debe enviar un correo a la dirección serviciosnotariales@dgan.go.cr y solicitar una cita para corregir índices, señalando a cuál quincena corresponde.
- Por correo electrónico se le remitirá respuesta notificándole hora y día para apersonarse a corregir el índice.
- Si no le es posible presentarse, podrá solicitar por correo electrónico reprogramación de la cita.
- Debe mostrar la notificación al oficial de seguridad.
- Se autoriza el ingreso a la sede media hora antes de la cita.

VI. Consignación de notas marginales de corrección

Informar a las personas usuarias que la atención del servicio de consignación de notas marginales de corrección, a la luz de lo dispuesto en el artículo 96 del Código Notarial, se llevará a cabo de lunes a viernes, de las 08:00 horas a las 12:00 horas y de la siguiente manera:

- La persona notaria debe enviar un correo a la dirección serviciosnotariales@dgan.go.cr y solicitar una cita para consignar una nota, junto con el número de tomo de su protocolo, con el fin de tenerlo listo.
- Si es una escritura realizada en conotariado deben comparecer todas las personas notarias autorizantes.
- Si la nota debe ser firmada por las partes, debe señalar los nombres, todos con número de cédula.
- Por correo electrónico se le remitirá respuesta notificándole hora y día para que se apersona a consignar la nota.
- Si no le es posible presentarse podrá solicitar por correo electrónico reprogramación de la cita.
- Debe mostrar la notificación al oficial de seguridad.
- Se autoriza el ingreso a la sede media hora antes de la cita.

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



VII. Evacuación de consultas

Informar a las personas usuarias que pueden aclarar sus dudas y consultas en relación con los trámites realizados y servicios brindados en el Departamento Archivo Notarial, remitiendo un correo electrónico a la dirección: consultasdan@dgan.go.cr

VIII. Derogatoria de resoluciones

Se derogan y dejan sin efecto en todos sus extremos, a partir de esta fecha, las resoluciones emitidas por esta Dirección General números DGAN-12-2020 del 03 de abril de 2020, DGAN-13-2020 del 15 de abril de 2020, DGAN-18-2020 del 10 de junio de 2020, DGAN-22-2020 del 18 de julio de 2020 y DGAN-37-2020, del 9 de septiembre de 2020.

Comuníquese.

**Set Durán Carrión
Director General**

"Archivo Nacional, institución esencial para la vida en democracia"



www.archivonacional.go.cr
archivonacional@dgan.go.cr



Tel: (506) 2283-1400
Fax: (506) 2234-7312



Curridabat, 900 mts sur y
150 mts oeste de Plaza del Sol