

ASOREN

EVALUACION DEL SERVICIO DE INFORMACION
POR PARTE DE LOS
USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL

JULIO 1998



ASOCIACION SOLIDARISTA
EMPLEADOS REGISTRO NACIONAL
**REGISTRO NACIONAL
CURRIDABAT**

6 de julio de 1998

Licenciada
Gloria Valerín Rodríguez
Directora General
Registro Nacional

Estimada señora :

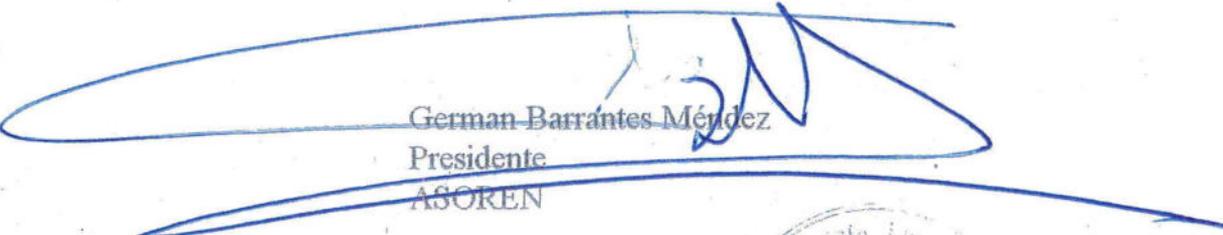
Reciba un cordial saludo.

Es un honor para nosotros, como concesionarios del Servicio de Información y Orientación al Usuario del Registro Nacional, someter a su conocimiento el informe del sondeo que realizamos, en mayo, entre el público externo de la institución acerca de la calidad del servicio que brindamos.

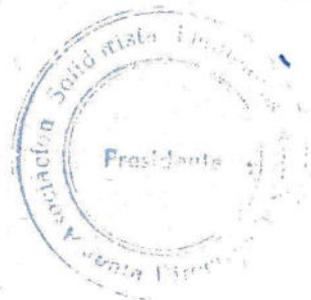
El propósito del sondeo es saber cómo perciben los clientes el servicio de Información, porque ellos son los beneficiados directos, en consecuencia su opinión se forma de su experiencia.

A partir, de este sondeo hemos implementado acciones concretas y coherentes para continuar satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios y del Registro Nacional.

Cordialmente,


German Barrantes Méndez
Presidente
ASOREN

cc. Junta Administrativa del Registro Nacional  DIRIGIDO
Mónica Nágel, Ministra de Justicia
Jorge Baltodano, Defensor del Usuario



ASOREN

EVALUACION DEL SERVICIO DE INFORMACION
POR PARTE DE LOS
USUARIOS DEL REGISTRO NACIONAL

JULIO 1998

La Asociación Solidarista de Empleados del Registro Nacional es concesionaria del Servicio de Información y Orientación al usuario del Registro Nacional desde el 21 de julio de 1997, labor que ha realizado de forma continúa e ininterrumpida, por lo cual es oportuno someter el servicio a una evaluación por parte de los usuarios del Registro, con la finalidad de conocer su opinión acerca de la calidad del departamento de Información.

En consecuencia, se elaboró un cuestionario como instrumento para recolectar la información requerida, el cual consta de dos partes :

I. Información básica y de filtro

Con este tipo de preguntas se obtiene información acerca de los hábitos y costumbres de cada encuestado para establecer su perfil, cuántas veces visita la institución, si ha utilizado el Servicio de Información y cuál es la frecuencia de uso de ese servicio. Se utilizan parámetros que van de siempre a casi nunca.

La segunda pregunta es de filtro si la persona contesta afirmativamente completa el cuestionario, sin embargo si su respuesta es negativa se le preguntará porque y se dará por terminada la entrevista.

II. Evaluación específica del servicio

De la pregunta cuatro a la siete se indaga acerca de la percepción o opinión de los usuarios en relación a varios aspectos relevantes del servicio, principalmente los relacionados con la atención y trato brindado por el personal de Información. Esta es la parte central de la encuesta. Por ultimo, le solicitamos a los clientes que expresen cualquier crítica o sugerencia del servicio.

Recolección de datos

El sondeo se realizó el 5 y 6 de mayo en las instalaciones del Registro Nacional de 7 :30 a.m. a 3 :30 p.m. Este fue administrado. Se entrevistaron un total de cien usuarios de la institución. Los principales lineamientos fueron :

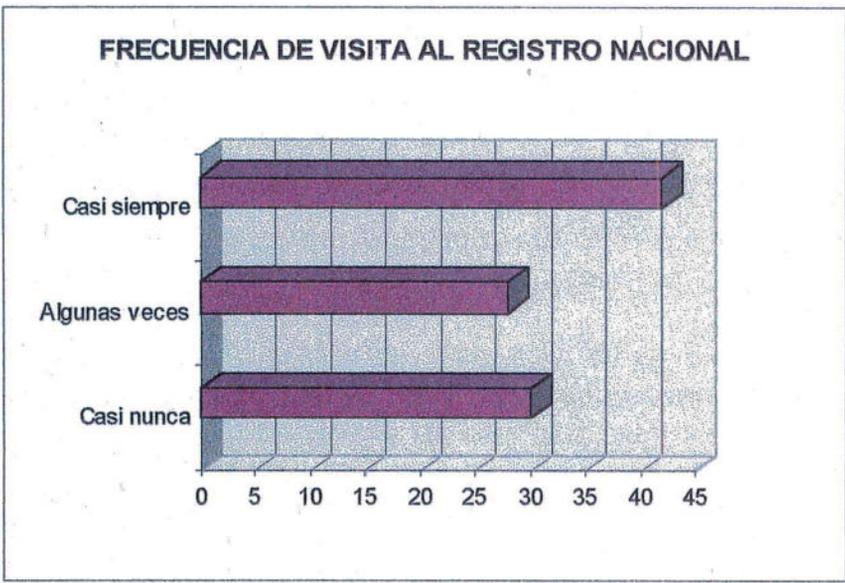
- La encuestadora no utilizó ningún tipo de distintivo que la relacionara con el departamento de Información.
- Los sujetos fueron abordados en las filas, para contar con una mayor disposición de contestar el cuestionario.

- Se seleccionaron principalmente las áreas de atención al público a saber : sótano del Anexo del Registro Público, primer piso del Registro Bienes Inmuebles, Primer piso del módulo dos y sótano del Catastro Nacional.
- Es conveniente mencionar que ningún cuestionario se realizó en los centros de Información.

Descripción e Interpretación de datos

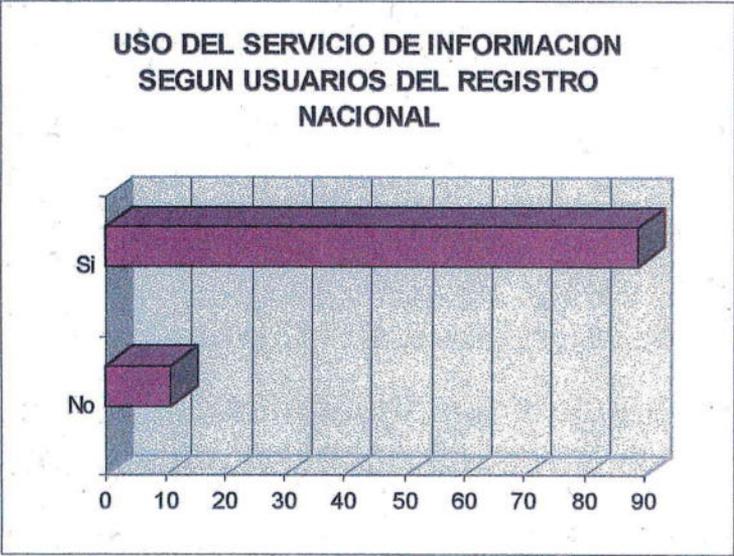
El grupo de encuestados se desglosa de la siguiente manera el 42 % visita el Registro casi siempre, el 30% casi nunca y el 28 % asisten algunas veces, lo cual refleja la diversidad del público en cuanto a frecuencia de asistencia.

De lo anterior, se infiere que 70% de los entrevistados utilizan regularmente los servicios del Registro, mientras que el 30% restante casi nunca lo hace.



El 89 % de los entrevistados utilizaron los servicios del departamento de Información, mientras que únicamente el 11% manifestó no utilizarlos, si relacionamos la composición de la muestra, en donde el 42% viene casi siempre, 30% casi nunca y el 28% algunas veces visita el Registro, se infiere que no es un factor determinante para el uso de los servicios de Información la frecuencia de visita del usuario. En otras palabras, tanto los usuarios que vienen regularmente como los que casi nunca lo hacen utilizan el servicio de Información.

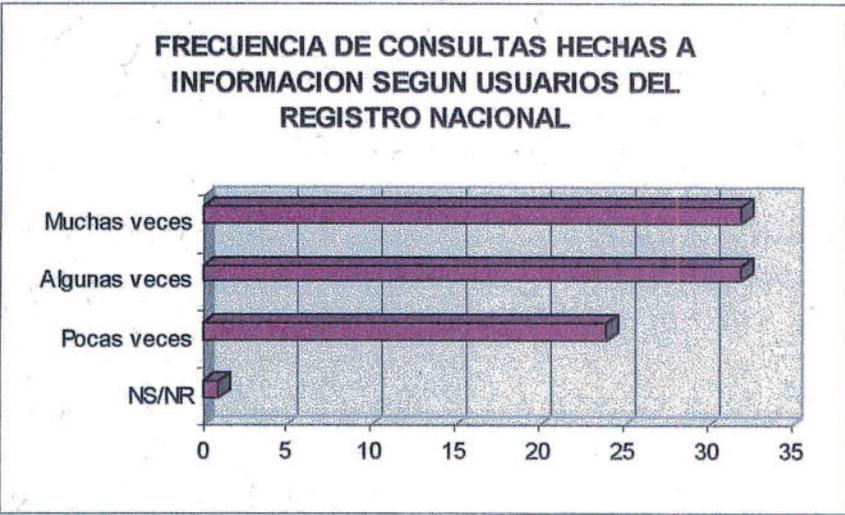
No obstante, las once personas que aseguraron no utilizar el Servicio lo justificaron en el hecho de que conocían los tramites por lo cual no necesitaban realizar consultas a los informadores.



El cuestionario se continúo con las 89 personas que indicaron haber utilizado el servicio de Información.

En relación a la frecuencia de uso del Servicio de Información los entrevistados indicaron lo siguiente: el 35,95% muchas veces el 35,95% algunas veces y el 26,97% pocas veces el restante 1,12% no contesto o no sabía.

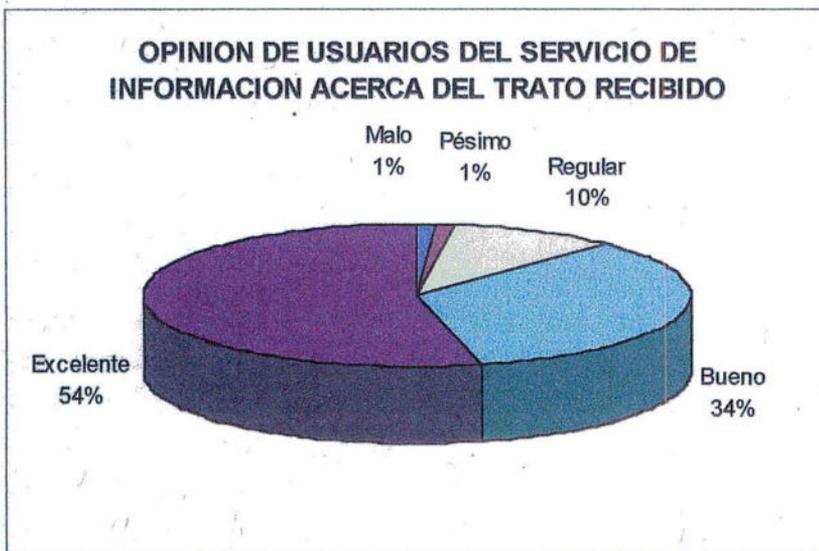
El 71.9% de los entrevistados se agrupa entre muchas veces y algunas veces, en consecuencia los usuarios se apoyan frecuentemente en los centros de Información para acceder a los servicios de la institución.



La forma en que un cliente es atendido por el personal influye directamente en su percepción de la institución u organización, lo cual algunos autores definen como: " el momento de la verdad". En consecuencia, es importante conocer la opinión del usuario acerca de ese primer contacto con la institución, lo cual desglosamos en varios aspectos : trato personalizado, conocimiento, forma de explicar y grado de interés.

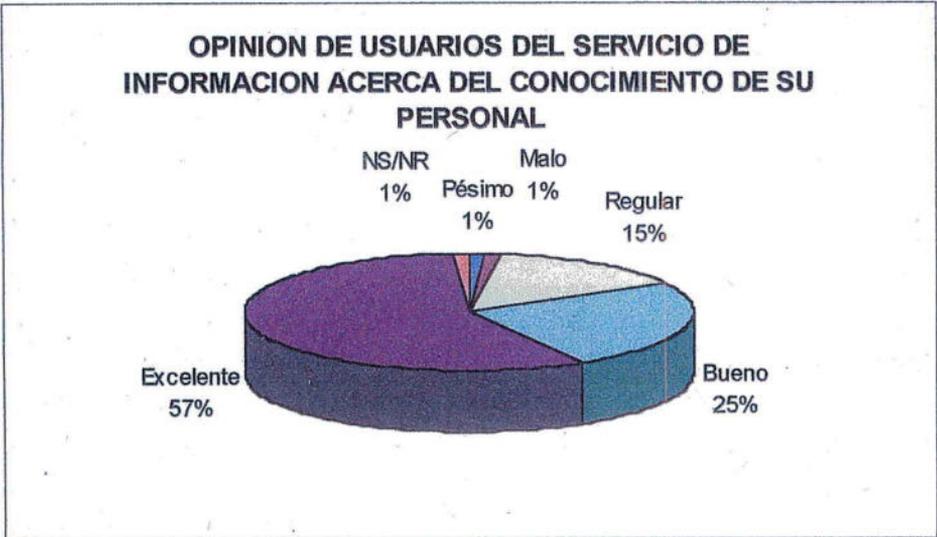
En relación al trato los entrevistados lo calificaron de: excelente el 53,93%, bueno el 33,71%, el 10% regular, el 1,12% malo y 1,12 % pésimo.

Más de la mitad de los entrevistados considero que el trato brindado por el informador es excelente. En general el 87,64% manifestó una opinión muy favorable y positiva de la forma en que es atendido.



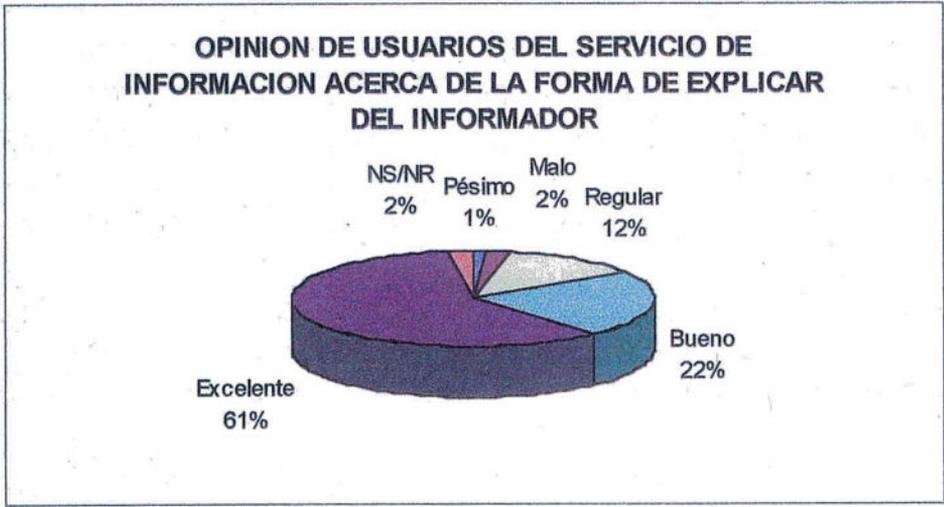
En relación al nivel de conocimiento del informador para evacuar su consulta los entrevistados lo calificaron de excelente el 57,3 %, bueno el 24,72%, regular el 14,61%, malo el 1,12% y pésimo el 1,12% restante.

El nivel de conocimiento del personal de Información es un factor vital para determinar la calidad del servicio, en el sondeo realizado entre los clientes el 82,02% señaló que los informadores poseen muy buen nivel de conocimientos, de lo anterior se infiere que los usuarios perciben que están recibiendo información fidedigna, oficial e idónea.



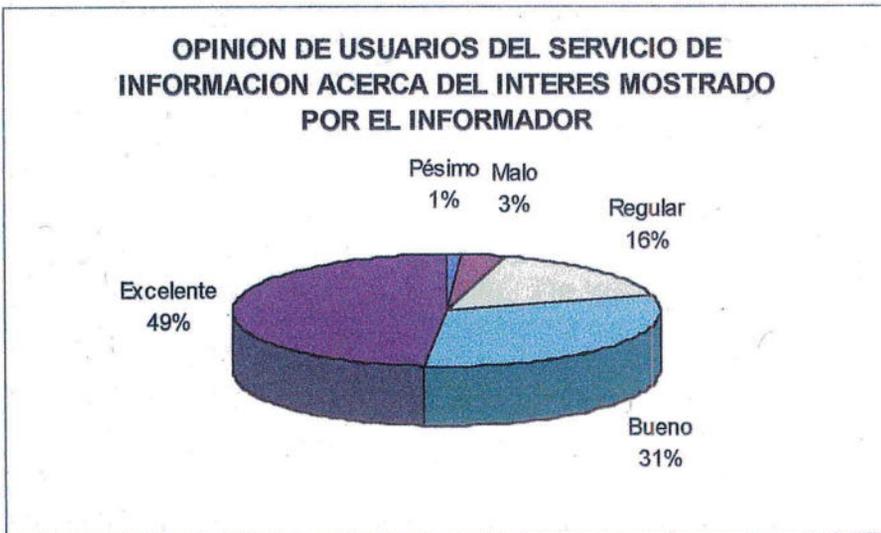
Nuestra comunicación con los clientes es eminentemente verbal, por lo cual le preguntamos su opinión acerca de la **forma de explicar de nuestro personal**, al respecto: el 59,55% lo calificó de excelente, el 22,47% de bueno, el 12,36% lo considero regular, el 2,25% lo señaló como malo y el 1,12% de pésimo, el restante 2,25% no contestaron a la pregunta.

Más del 82,02 % de los entrevistados señaló que la forma de explicar del informador es muy buena. El usuario del Registro reconoce que el personal de información cuenta con un muy buen nivel de conocimiento en materia registral, posee la habilidad para transmitir o comunicar ese conocimiento y ofrece un trato amable.



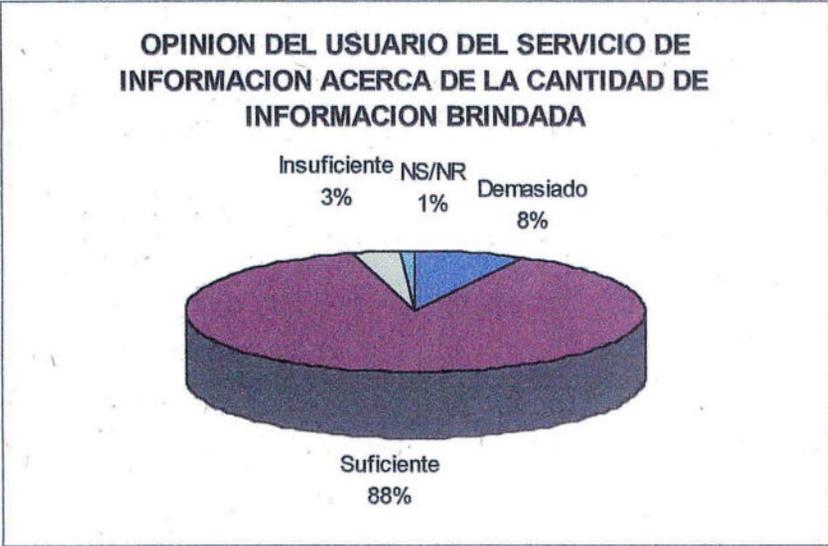
Al consultarle al usuario acerca de cómo percibió el grado de interés de los informadores en el momento de ser atendidos lo calificaron de la siguiente manera: el 48,31% excelente, 31,46% bueno, 15,73% regular, 3,37% malo y 1,12% pésimo.

El cliente percibe cual es el grado de importancia y urgencia que los trabajadores le otorgan a sus peticiones o demandas, si esta es muy favorable como en nuestro caso, donde el 79,77%, lo considero muy bueno, esto contribuye a mejorar la percepción que tiene el usuario de la institución y en específico de sus trabajadores.



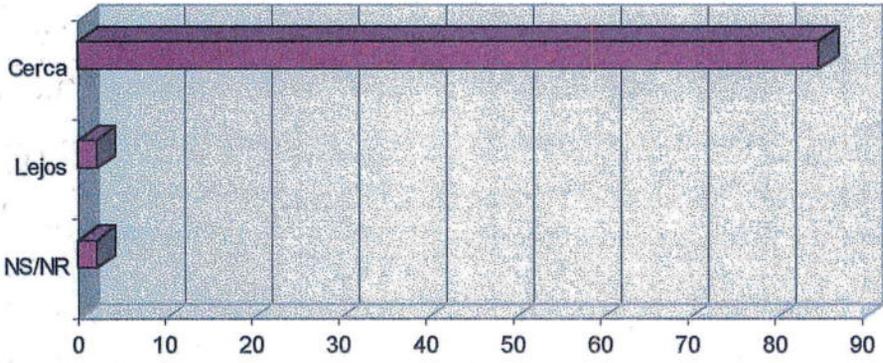
Al preguntar a los entrevistados acerca de la cantidad de información proporcionada por el informador el 87,64 % indicó que era suficiente, el 7,87% demasiado, el 3,37% insuficiente y el 1,12% no sabía o no respondieron a la pregunta.

Cuando el usuario hace una consulta el informador debe seleccionar rápidamente la respuesta correcta y decidir cuánta información dar según el momento, el lenguaje ha utilizar según el nivel académico del cliente o su necesidad de tener una explicación más especializada. Al respecto, los resultados demuestran que el informador proporciona al usuario del Registro la cantidad precisa y exacta de información que él necesita, en consecuencia la estrategia utilizada por nuestro personal para transmitir sus conocimientos es la mejor.



El 95,50% de los entrevistados considero que los centros de información se encontraban cerca, únicamente el 2,25% señaló que estaban lejos y 2,55% no sabe o no respondió a la pregunta. De lo cual se desprende que la ubicación de los centros de Información es la óptima para los clientes del servicio.

CERCANIA DE LOS CENTROS DE INFORMACION SEGUN SUS USUARIOS



Existen varias características del comportamiento del personal de una empresa o institución que le permiten determinar a un cliente si los servicios son de calidad o no. Seleccionamos los siete más importantes según nuestro criterio de una lista publicada en la Revista Top Service de junio de 1995 para preguntarle a los clientes su opinión al respecto.

El 98,88% de los entrevistados manifestaron que el personal de información fue respetuoso únicamente el 1,12% indicó que no lo trataron con respeto.

El 96,63% de los entrevistados afirmaron que el personal de información fue amable en el momento de atenderle, únicamente el 1,12% señaló que no fueron amables el 2,25% no sabía o no respondió contestó a la pregunta.

El 85,39% de los entrevistados manifestaron recibir cooperación por parte del personal de información, únicamente el 3,37% indicó lo contrario y el porcentaje de entrevistados que no sabían o no contestó fue de 11,24%.

El 78,65% de los entrevistados consideraron que los informadores mostraron capacidad al momento de atenderlos, únicamente el 2,25% manifestó lo contrario, mientras que el 19,10% no contestó o no sabían.

El 78,65% de los entrevistados manifestó que el personal es honesto, únicamente el 2,25% indicó lo contrario, mientras que el 19,10% no sabía o no contestó a la pregunta.

El 73,03% de los entrevistados manifestaron recibir comprensión por parte del personal de Información, únicamente el 2,25% indicó lo contrario, mientras que el 24,72% no sabía o no contestó a la pregunta.

El 68,54% de los entrevistados manifestó que el personal de información le inspiró confianza, el 8,99% dijo que no y el porcentaje de personas que no sabían o no contestó a la pregunta ascendió a 22,47%..

CARACTERISTICA	Si	No	NS/NR
Respeto	98,88 %	1,12%	
Amabilidad	96,63%	1,12%	2,25%
Cooperación	85,39%	3,37%	11,24%
Capacidad	78,65%	2,25%	19,10%
Honestidad	78,65%	2,25%	19,10%
Comprensión	73,03%	2,25%	24,72%
Confianza	68,54%	8,99%	22,47%

Es importante hacer notar que: más del 70% de los encuestados considero que el personal poseía las características de calidad, en ninguno de los aspectos evaluados el porcentaje de no tenerlo superó el 4%, con excepción del ítem confianza que alcanzó un 9%.

El porcentaje de entrevistados que no respondieron o no sabían se incrementó significativamente en las siguientes características: confianza, comprensión, capacidad y honestidad, lo cual atribuimos al hecho de que las personas se ven obligadas a pensar más su respuesta, porque los conceptos son más abstractos, sin embargo optaron por lo contrario.

En relación a las **sugerencias y críticas** proporcionas por los clientes para mejorar el servicio :

• Muy bien	43 %
• No brindó ninguna recomendación	22,47%
• Mejorar el trato y atención al cliente	7,87%
• Contratar más personal	5,62%
• Más capacitación al personal	4,49%
• Otros	7,87%

Es satisfactorio observar que el resultado positivo obtenido a lo largo del cuestionario se refleja en la parte de sugerencias y críticas, pues el 43% de los entrevistados manifestaron que todo está bien, las recomendaciones directas brindadas por los usuarios no superan el 8%, sin embargo, son aspectos en los cuales ASOREN siempre ha trabajado para mejorar y por supuesto lo continuaremos haciendo.

A pesar de que el objetivo del cuestionario no era evaluar los servicios del Registro Nacional 7,87% de los usuarios aprovechó la oportunidad para manifestar sus críticas del sistema de cómputo y la lentitud en las filas. Nuestro objetivo al mencionarlo es únicamente informar, pues no es finalidad del sondeo evaluar los servicios de la institución.

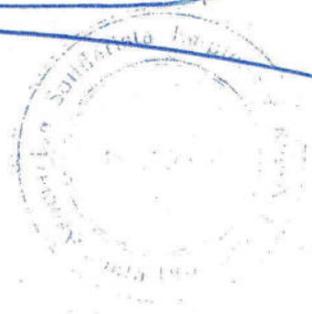
Conclusiones

- El usuario del Registro Nacional utiliza los Servicios de Información independientemente de su frecuencia de visita a las instalaciones.
- El usuario del Registro Nacional considera que el Servicio de Información es muy bueno porque su personal : ofrece un trato personalizado, posee un buen nivel de conocimientos, sabe explicar y les proporciona la cantidad de información que necesitan, además de mostrar interés en sus peticiones.
- El perfil de los informadores, los lineamientos de actuación y el entrenamiento establecidos por ASOREN para la prestación de este servicio son los idóneos, porque el usuario del Registro percibe y recibe un servicio eficaz y eficiente.
- La estrategia utilizada para definir la cantidad de información que requieren los usuarios tomando en cuenta sus necesidades y su capacidad de abstracción, según los clientes es la óptima.
- La ubicación de los centros de información es la idónea para que los clientes satisfagan sus necesidades de información
- A pesar, de haber obtenido una calificación muy favorable por parte de los clientes continuaremos trabajando siempre en búsqueda de la excelencia del servicio.
- El servicio requiere continuar contando con la colaboración permanente de todos los departamentos y direcciones para brindar información oportuna y fidedigna acerca de cambios en requisitos, ubicación de servicios, entre otros.

Nuestra opinión

Los resultados son muy satisfactorio para el departamento de Información, o cual nos hace sentirnos orgullos de la calidad de este servicio . Nuestra empresa trabaja bajo la filosofía de que el éxito es un camino y no una meta, por lo cual continuaremos trabajando con mayor intensidad para ofrecer siempre mejores servicios al Registro Nacional y sus usuarios.


German Barrantes Méndez
Presidente
ASOREN



ANEXO

Cuestionario

Buenos días, en el Departamento de Información del Registro Nacional nos interesa conocer su opinión en relación a nuestro trabajo, con la finalidad de mejorar, para cada día atenderle mejor, por lo cual le agradecemos conteste las siguientes preguntas :

1. Con que frecuencia visita el Registro Nacional

1. Casi siempre ____ 2. Algunas veces ____ 3. Casi nunca ____

2. Ha utilizado el servicio de información

1. Si ____ 2. No ____ Por qué _____

3. En los últimos tres meses, cuántas veces ha consultado el Servicio de Información :

1. Muchas veces ____ 2. Algunas veces ____ 3. Pocas veces ____

4. Califique de 1 a 5 (donde 1 es pésimo y 5 excelente) los siguientes aspectos del servicio que le brindó el informador mientras usted realizaba su consulta :

Trato personalizado	1	2	3	4	5
Conocimiento	1	2	3	4	5
Forma de explicar	1	2	3	4	5
Grado de interés.	1	2	3	4	5

5. Considera que la cantidad de información que le brindó el informador fue :

1. Demasiada ____ 2. Suficiente ____ 3. Insuficiente ____

6. Cuáles de las siguientes características encontró en la o el funcionario de información que lo atendió :

SI NO NS/NR

Respeto			
Amabilidad			
Confianza			
Comprensión			
Cooperación			
Capacidad			
Honestidad			

7. Al realizar sus trámites sintió que los puestos de información estaban :

1. Cerca ____ 2. Lejos ____

8. Nos interesa mejorar el servicio que le brindamos, por lo cual le agradecemos nos diga sus críticas y sugerencias :

Muchas gracias

**SINDICATO DE TRABAJADORES Y PENSIONADOS DEL REGISTRO NACIONAL
SITRARENA**

**San José, 06 de julio de 1998
STRN 111/98**

SINDICATO DE TRABAJADORES Y PENSIONADOS



**Señor
Lic. Dagoberto Sibaja Morales,
Sub- Director General
REGISTRO NACIONAL
S.O.**

REGISTRO NACIONAL
SUB-DIRECCION GENERAL
06 AGO. 1998
Recibido hora: 8:30 am
Firma: [Signature]

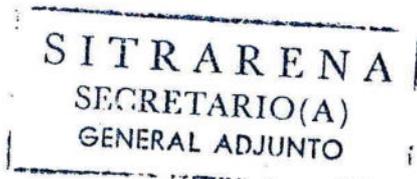
Estimado señor:

En relación al borrador de Convenio entre la Junta Administrativa del Registro Nacional y el Colegio Iñigo de Loyola, enviado a nuestra Organización, nos encontramos de acuerdo con su contenido, únicamente cabe señalar que en los por tantos faltó incorporar la palabra "Privados" en el capítulo sexto página 5 en el renglón número dos después de la palabra Colegios.

Queremos agradecer la acogida brindada por parte de la Junta Administrativa del Registro Nacional, Ministra y Viceministra de Justicia y Sub - Dirección General porque todos ustedes han hecho posible que se tome en cuenta este proyecto el cual implica un beneficio para los trabajadores del Registro Nacional y Ministerio de Justicia; existiendo un compromiso directo de parte de nuestra organización, para que los logros sean alcanzados sin distinción alguna de funcionarios.

Sin más por el momento se suscribe atentamente su seguro servidor,

**Felipe Espinoza Fernández
Secretario General Adjunto
SITRARENA**



cc: Dirección General

REGISTRO NACIONAL
JUNTA ADMINISTRATIVA

30 JUL. 1998

Recibido en: 3.50 gms

Firma: Geby J.B.

Archivo Central
 Registro Nacional

Año: _____

Código: _____

Fondo: _____

Serie Informe

Nº Caja 10

Nº Estante _____

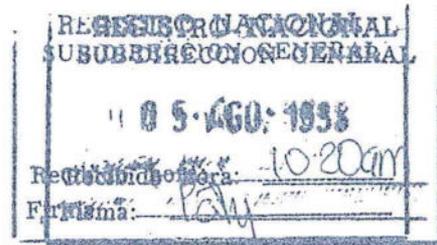
Nº Documento 4



Teléfono: 224-8111
Fax(506) 224-4874
Apartado: 199-2010 Zapote
San José, Costa Rica

SCD-RH-615-98
Curridabat, 05 de agosto de 1998

Licenciado
Dagoberto Sibaja Morales
Sub-Director General
REGISTRO NACIONAL



Estimado Señor:

En atención al oficio DALRN-364-98 del 04 de agosto del presente año, una vez revisado el borrador del **“Convenio entre la Junta Administrativa del Registro Nacional y el Colegio Iñigo de Loyola de la Universidad Autónoma de Centroamerica”**, le comunicamos nuestra anuencia con todas sus cláusulas, no obstante, seguimos manteniendo la posición de eliminar del Por tanto, artículo 7: sobre la obligación del Organo Fiscalizador lo referente a:

“ verificará previo al inicio de un cuatrimestre que los precios cobrados por el Colegio a los funcionarios sean razonables”

Esto por cuanto, si bien es cierto, en lo que respecta a la carrera de Ingeniería Topográfica, el Colegio Iñigo, no tiene competencia al ser la única universidad privada que la imparte, es de nuestro conocimiento (y de los funcionarios) que para las demás carreras:

- ⇒ Existen precios más ventajosos en otras universidades privadas, que no han suscrito convenio alguno con la Institución.
- ⇒ Se han obtenido mayores ventajas, por medio de negociaciones informales, efectuadas con universidades privadas:



A. UNIVERSIDAD DE SAN JOSE: la cual por ser funcionario del Registro Nacional, previa presentación del carnet de identificación, otorga un descuento de un 20% en la matrícula.

telefono: 224-8111
Fax: 224-4874
Apartado: 109-2010 Zapote
San Jose, Costa Rica

- B. UNIVERSIDAD CENTRAL DE CENTROAMERICA: que también, por ser funcionario del Registro Nacional, otorga un 25% de descuento, tanto en matrícula como en cada materia y la
- C. UNIVERSIDAD SAN JUAN DE LA CRUZ: la cual dependiendo del cargo que ocupe dentro de la Institución, y las funciones que desempeñe, se le reconocen algunas materias, como por ejemplo, derecho notarial, etc., las cuales pueden sumar hasta un máximo de cinco.

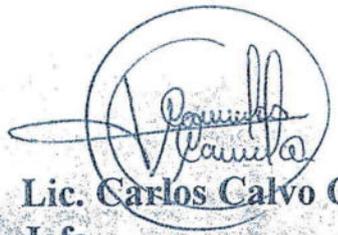
Además, en reuniones sostenidas con representantes de esta Universidad (Iñigo de Loyola) en días anteriores en su oficina, se nos manifestó, que para un grupo de 10 personas los costos fijos son de:

- ◆ \$60.00 por matrícula, suma que está por encima del resto de las Universidades privadas, y que variará conforme el tipo de cambio, y de
- ◆ Alrededor de \$45.00 por materia. (suma compuesta por \$10.00 de utilidad del colegio, \$30.00 del pago a profesores y \$5.00 el pago del coordinador de la sede).

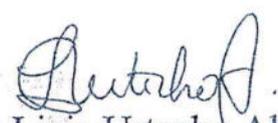
Por todo lo antes expuesto, y por no observar beneficio alguno en términos económicos para los funcionarios de la Institución, consideramos que no debería ser obligación del Organo Fiscalizador, la verificación de los precios cobrados por el Colegio, sino más bien obligación y responsabilidad de cada uno de los funcionarios, que opten por ingresar a dicha Universidad.

Sin más por el momento, se despiden,

Atentamente,
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS


Lic. Carlos Calvo Coto
Jefe




Licda. Ligia Urtecho Alfaro
Coordinadora
Sección de Capacitación y Desarrollo



ASOCIACION SOLIDARISTA
EMPLEADOS REGISTRO NACIONAL
**REGISTRO NACIONAL
CURRIDABAT**

ASOREN 508-98
Curridabat, 06 de agosto 1998

Señores
Junta Administrativa
Registro Nacional
Presente

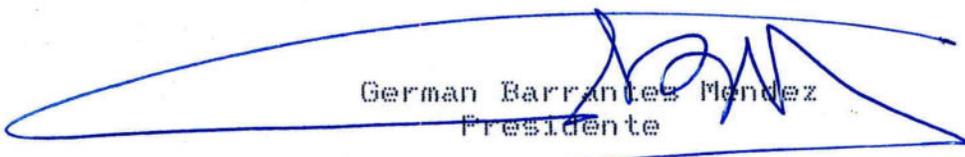
Estimados señores:

Sirva la presente para saludarles y a la vez para comunicarles que nuestra entidad intervino en la redacción del Convenio con la Universidad Iñigo Loyola por lo que estamos de acuerdo en todos los términos de sus cláusulas y a su vez manifestamos nuestra total anuencia para que Sitrarena le continúe dando seguimiento a dicho convenio.

Agradeciendo la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente,

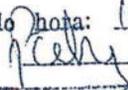
ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS
DEL REGISTRO NACIONAL.


German Barrantes Mendez
Presidente

cc: archivo

**ASOCIACION SOLIDARISTA
DE EMPLEADOS
REGISTRO NACIONAL**

MINISTERIO DE JUSTICIA
UNIDAD DE COOPERACION
INTERNACIONAL
Firma: *Patricia* Hora: 6-8
RECIBIDO

REGISTRO NACIONAL SUB-DIRECCION GENERAL	
05 de Agosto de 1998	
Recibido	hora: 10:30 am
Firma:	

6 de Agosto de 1998

Lic. Dagoberto Sibaja Morales
Sub-Director General
Registro Nacional.

Hemos revisado el borrador del convenio entre la Junta Administrativa del Registro Nacional y El Colegio Iñigo de Loyola de la Universidad autónoma de CentroAmérica y no tenemos observaciones :

Atentamente


Ricardo Antonio Moreno Aquino
Coordinador del Programa



ASOCIACION SOLIDARISTA
EMPLEADOS REGISTRO NACIONAL

REGISTRO NACIONAL
CURRIDABAT

ASOREN -541-98

Curridabat, 26 de agosto de 1998

Licenciada
Ariana Araya Yockchen
Secretaria General
Junta Administrativa
Registro Nacional



Estimada Señora :

Por este medio me permito saludarle, aprovecho para hacerle llegar nuestro criterio respecto a la forma en que podría operar un fondo o convenio para servicios médicos a favor del funcionario y su núcleo familiar :

Debido a la gran cantidad de funcionarios cerca de 640 y a la intención de beneficiar a estos y a sus familiares directos [esposo (a) e hijos (as)], lo prudente sería que el Registro destine una suma aproximada de 20 millones de colones los cuales se colocarían en inversiones del sector público fondos de alto rendimiento, estos generarían un aproximado de 360.000.00 a 375.000.00 colones mensuales en intereses, con lo que se evitaría agotar el fondo ya que los veinte millones se mantendrían intactos y solo se gastarían los rendimientos, todo lo anterior sería posible de contar con el dinero para invertir y la disposición necesaria para realizarlo.

PROPUESTA DE FUNCIONAMIENTO OPERATIVO :

En la parte operativa el fondo puede subsidiar un 50% del costo a funcionarios o familiares directos, así como financiar el restante 50% a aquellos compañeros que así lo necesiten, con plazos de hasta 24 meses y una tasa de interés de entre el 14 y 16 por ciento anual sobre saldos.

ASOREN asumiría el manejo operativo encargándose de solicitar los requisitos necesarios para aplicar el beneficio y de ser necesario formalizar el crédito, para

PAGINA No. 2

Licenciada
Ariana Araya Yockchen
Secretaria General
Junta Administrativa
Registro Nacional

financiar el saldo que el asociado debe cancelar, con esto ASOREN solicitaría a cada funcionario la autorización para realizar los rebajos del salario y los requisitos para otorgar el crédito según reglamento que se apruebe.

Los dineros rebajados se depositarían en inversiones que permitan volver a hacer uso de ellos en nuevos beneficios y créditos, y siempre en certificados del sector público.

PROPUESTA DE FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN

La supervisión y fiscalización del manejo adecuado de los recursos del fondo lo realizaría tanto el área de contabilidad como auditoría interna del Registro Nacional y ASOREN presentaría un informe mensual dirigido a Junta Administrativa con copia a Contabilidad y Auditoría que a menos indique :

- a. Nombre y cédula del funcionario
- b. Monto del beneficio
- c. Monto del crédito si existiera.
- d. Total colocado en beneficios
- e. Total colocado en créditos
- f. Intereses generados en el mes

PROPUESTA DE REGLAMENTO :

PRIMERO : Para ser beneficiario del fondo se debe contar con la calidad de empleado del Registro Nacional o formar parte del núcleo familiar de éste.

SEGUNDO : Para recibir el beneficio se debe llenar y firmar la solicitud creada para dicho fin y presentarla en las oficinas de ASOREN, adjuntando constancia de que labora para la Institución, y factura proforma del centro médico autorizado, así como fotocopia de cédula o constancia de nacimiento del beneficiario.

PAGINA No. 3

Licenciada
Ariana Araya Yockchen
Secretaria General
Junta Administrativa
Registro Nacional

TERCERO : Si desea optar por el crédito debe presentar además de lo indicado en el artículo segundo, la solicitud de crédito con los requisitos que la misma estipule.

CUARTO : El monto máximo por costo de servicio que se aprobará por funcionario o familiar será de treinta mil colones.

QUINTO : Cada funcionario podrá hacer un máximo de cuatro solicitudes por año incluyendo la de los integrantes de su núcleo familiar.

SEXTO : ASOREN tendrá un máximo de tres días para entregar la orden de compra que autoriza al centro médico a brindar el servicio al funcionario, una vez presentada la solicitud.

SETIMO : Los recursos podrán ser cedidos a ASOREN para su administración y custodia mediante un convenio o directamente manejados por el Registro y coordinar con ASOREN su adjudicación y recuperación.

OCTAVO : La garantía del crédito puede darse mediante autorización para rebajar de la liquidación en caso de dejar de laborar en el Registro o con garantía fiduciaria.

Como alternativa podemos sugerir la posibilidad de destinar un monto fijo por año a definir, el cual se utilizaría en las mismas condiciones planteadas para la primera opción, con el inconveniente de que dichos recursos podrían agotarse en un plazo determinado y el servicio se vería menoscabado hasta poder destinar otra partida para dicho fin. Además las recuperaciones por los créditos otorgados no representan un monto significativo como para mantener el beneficio vigente y operando.

Nuestra organización se compromete a brindar todo el apoyo logístico y el trabajo operativo que dicho proyecto necesite sin costo alguno, pues el beneficio que recibirán los funcionarios, no solo nos retribuye, sino que nos compromete más con la señora Ministra de Justicia, Junta Administrativa y Administración en la lucha por mejor las condiciones del funcionario y su familia.

PAGINA No. 4

Licenciada
Ariana Araya Yockchen
Secretaria General
Junta Administrativa
Registro Nacional

Sin más por el momento y en espera de que la presente contribuya con el objetivo planteado se despide con toda estima y consideración,

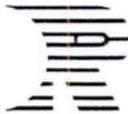


ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS
DEL REGISTRO NACIONAL.

German J. Barrantes Méndez
Presidente.

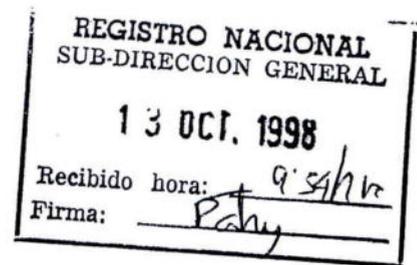
c/c Junta Directiva, ASOREN.

REPUBLICA DE COSTA RICA
REGISTRO NACIONAL



DALRN-529-98

06 de octubre de 1998



Licenciado
Dagoberto Sibaja Morales
Sub-Director
Registro Nacional

Estimado señor:

De acuerdo a lo solicitado por su persona, mediante el oficio SDRN-0427, referente a la posibilidad de que la Asociación Solidarista de Empleados del Registro Nacional como concesionaria de los puestos de timbres A, C y D para la venta de timbres y especies fiscales en el Registro Nacional suscriba un convenio con el Banco de Costa Rica para tasación y cobro mediante el sistema TASABAN, de los derechos y timbres que se requieren en los servicios del Registro Nacional, nos permitimos manifestarle lo siguiente:

La Junta Administrativa del Registro Nacional, tal y como usted lo menciona, suscribió un contrato con la Asociación Solidarista de Empleados del Registro Nacional, denominado " Contrato para la concesión de los locales A, C y D para la venta de timbres y especies fiscales en el Registro Nacional ", por un plazo de un año a partir del 05 de enero de 1998, cuyo objeto de acuerdo a la cláusula primera del contrato mencionado, será brindar sus servicios de modo eficiente "...para la venta de timbres, especies fiscales y toda aquella papelería necesaria para la tramitación de operaciones relacionadas con los diferentes registros que conforman el Registro Nacional." Con respecto al convenio que el Registro Nacional tiene con el Banco de Costa Rica para la tasación y cobro mediante el sistema TASABAN que usted menciona, le indicamos que este Departamento no conoce el mismo, por lo tanto el presente criterio analiza únicamente la relación contractual entre la Junta Administrativa del Registro Nacional y la Asociación Solidarista de Empleados del Registro Nacional.



DALRN-529-98
06/10/98
Pag. 2

Mediante Ley No. 7764, Código Notarial, en su artículo 179, reforma la Ley de Aranceles del Registro Público No. 4564, de 29 de abril de 1970, estableciéndose en sus artículos 5 y 7 lo siguiente:

Artículo 5.- Oficina de tasación. De lo percibido por concepto del arancel registral, la Junta Administrativa del Registro Nacional, destinará ,las sumas necesarias para la contratación del personal técnico, técnico-registral y profesional requerido para instalar la Oficina de Tasación, la Oficina de Contabilidad, las cajas auxiliares y los respectivos programas de cómputo necesarios para agilizar la recaudación del arancel creado en esta ley, simplificar el servicio al usuario; así como contratar al personal necesario a fin de mejorar los servicios de recepción de documentos y atención al público.

Artículo 7.- Cobro y recaudación. **Autorízase a los bancos del Sistema Bancario Nacional** para cobrar y recaudar el arancel creado en esta ley, suscribir cualquier convenio y su posterior transferencia a la Junta Administrativa del Registro Nacional, siempre que los bancos estén conectados con los sistemas que utiliza el Registro Nacional para este efecto y cumplan todas las disposiciones de seguridad empleadas por él. (El subrayado no es del original).

De lo artículos transcritos se desprende claramente que la Junta Administrativa de este Registro deberá tomar las previsiones necesarias a efecto de instalar una oficina de tasación, asimismo establece que se autoriza a los bancos del Sistema Bancario Nacional para cobrar y recaudar el arancel creado en el Código Notarial, por lo que resulta claro que el cobro y la recaudación del arancel únicamente podrá realizarse a través de los bancos del Sistema Bancario Nacional. Ahora bien, en su oficio nos consulta la posibilidad de que la Asociación Solidarista de Empleados del Registro Nacional suscriba un convenio con el Banco de Costa Rica para “ tasación y cobro “ mediante el sistema TASABAN, de los derechos y timbres que se requieren en los servicios del Registro Nacional, en cuanto a este aspecto debemos indicarle que un eventual convenio entre el Banco de Costa Rica y



DALRN-529-98
06/10/98
Pag. 3

ASOREN, no afectaría la relación contractual que existe entre la Asociación Solidarista y la Junta Administrativa, claro está, siempre y cuando se cumplan con las obligaciones establecidas en el contrato, y no se desvirtúe el objeto del mismo, el cual claramente se refiere a la “ ...a la venta de timbres, especies fiscales y toda aquella papelería necesaria para la tramitación de operaciones relacionadas con los diferentes registros que conforman el Registro Nacional“, indudablemente, **la tasación** de los derechos y timbres que requieran los usuarios, se refiere a operaciones relacionadas con los diferentes registros que conforman el Registro Nacional, consideramos que dicha situación lejos de ser perjudicial para la Junta Administrativa, la beneficia, toda vez que por disposición legal le corresponde buscar los mecanismos necesarios a efecto de simplificar el servicio al usuario.

Esperando haber dado satisfactoria respuesta a lo solicitado, se despiden atentamente,

AREA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE ASESORIA LEGAL
REGISTRO NACIONAL




LIC. LUIS JIMENEZ SANCHO
JEFE


LICDA. NORMA UREÑA BOZA
ASESORA



ASOCIACION SOLIDARISTA
EMPLEADOS REGISTRO NACIONAL
**REGISTRO NACIONAL
CURRIDABAT**

ASOREN 674-98
Curridabat, 30 de octubre 1998

R. Gabriela Zúñiga 31
30-10-98
2:30 pm

Licenciada
Arianna Araya
Secretaría General
Junta Administrativa

Estimada señora :

Sirva la presente para saludarle y a la vez para solicitarle de la manera mas atenta interponga sus buenos oficios con el fin de que nos remita una copia del Acuerdo 35-98 tomado por la Junta Administrativa el día jueves 13 de agosto del año en curso el cual se refiere a los puestos de timbres que nuestra organización tiene a cargo.

Agradeciendo la atención que se le brinde a la presente.

Atentamente,

ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS
DEL REGISTRO NACIONAL.

Giovanni Aranz Méndez
Asistente de Gerencia



cc : archivo



Curridabat, 02 de noviembre de 1998
JARN-0320-98

[Handwritten signature] 3-10-98

Señor
Giovanni Aráuz Méndez
Asistente de Gerencia
ASOREN

Estimado señor:

De acuerdo a lo solicitado en oficio ASOREN 674-98, de fecha 30 de octubre de 1998, suscrito por el señor Giovanni Aráuz Méndez, Asistente de Gerencia, transcribo acuerdo tomado en el artículo cuarto, inciso tercero, del acta de la sesión ordinaria número 35-98 celebrada el día 13 de agosto del presente, para lo que corresponda:

ARTICULO CUARTO: Asuntos de la Dirección General

INCISO 3

SE ACORDÓ POR UNANIMIDAD:

Prorrogar la concesión de los puestos de timbres con la Asociación de Empleados del Registro Nacional (ASOREN), e incorporar al respectivo contrato los siguientes elementos:

- Mejorar el servicio de atención al usuario.
- Dar mantenimiento físico a los locales arrendados.
- Aprobar la fórmula matemática que permite la revisión de precios e incluirla mediante addendum al contrato, sometiéndose a revisión cada seis meses.



Atentamente,

Arianna Araya Yockchen
SECRETARIA



gzb

C. **Archivo**
Consecutivo



Curridabat, 04 de noviembre de 1998
JARN-0334-98

Señores
Asociación Solidaristas de Empleados
del Registro Nacional (ASOREN)
Presente



Estimados señores:

Con instrucciones del Lic. Dagoberto Sibaja Morales, Subdirector General, transcribo para lo que corresponda acuerdo tomado en el artículo cuarto, inciso 2, del acta de la Sesión Ordinaria de Junta Administrativa del Registro Nacional número 44-98, celebrada el día 01 de octubre del presente, asimismo, adjunto oficio SDRN-426-98 de fecha 30 de setiembre de 1998, suscrito por el Lic. Sibaja Morales y conocido en dicha sesión.

ARTICULO CUARTO: Asuntos de la Dirección General

INCISO 2

En sesión Extraordinaria N° 38-98 del 4 de setiembre del año en curso, artículo cuarto, Asuntos de la Dirección General, en su inciso 1), se dispuso autorizar a la Dirección General para que continuara con la negociaciones con el Banco de Costa Rica.

El Lic. Sibaja Morales, por oficio N° SDRN-426-98 de 30 de setiembre último, remite informe de los resultados obtenidos en la reunión efectuada el pasado 22 de setiembre, con la participación de personeros del Banco de Costa Rica y de esta Institución. El que se entra a analizar.



El Lic. Pedro Bernal Chaves Corrales, estima conveniente que se especifique por parte del Banco, cuales son aquellas sucursales que se pretende crear. Además que en cuanto a la modificación del horario de atención al público no está de acuerdo que se varíe. También hace ver la importancia de que se tomen las previsiones la brevedad, por parte del Banco para poner en operación del Sistema Tasa BANK, pues se debe tener presente que el 22 de noviembre próximo entrará a funcionar el Código Notarial. Discutido el tema y previa deliberación.

SE ACORDÓ POR UNANIMIDAD:

- Tener por hechas las manifestaciones y por rendido el informe anterior.
- La Dirección General tomará nota para lo de su cargo.

Atentamente,

Original }
Firmado } Ariana Araya Yockchen

Arianna Araya Yockchen
SECRETARIA

gzb

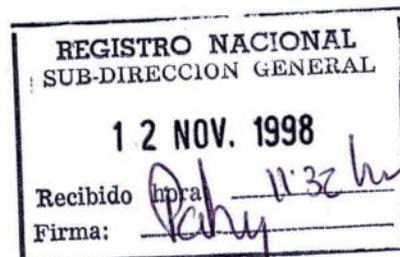


C. Lic. Dagoberto Sibaja Morales, Subdirector General
Archivo
Consecutivo



12 de noviembre de 1998
JARN-0361-98

Licenciado
Geovanni Aráuz Méndez
Asociación Solidarista de Empleados
del Registro Nacional (ASOREN)



Estimado señor:

De acuerdo a su solicitud verbal y con instrucciones del Licenciado Dagoberto Sibaja Morales, Subdirector General, remito para lo que corresponda oficio DALRN-529-98, de fecha 06 de octubre de 1998, suscrito por los Licenciados Luis Jiménez Sancho y Norma Ureña Boza, en respuesta al oficio SDRN-0427, referente a la posibilidad de que ASOREN suscriba un convenio con el Banco de Costa Rica, para la tasación y cobro de derechos y timbres mediante el sistema TASABAN.

Atentamente,

Original } Ariana Araya Yockchen
Firmado }

Arianna Araya Yockchen
SECRETARIA GENERAL



gzb

C. Archivo
Consecutivo
Lic. Dagoberto Sibaja Morales, Subdirección General



BORRADOR

**CONVENIO ENTRE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO NACIONAL
Y EL COLEGIO IÑIGO DE LOYOLA DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE
CENTROAMERICA**

Entre nosotros JUNTA ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO NACIONAL, representada para este acto por su Presidenta y Ministra de Justicia y Gracia, según Decreto Ejecutivo número 26844 de 08 de mayo de 1998, Mónica Nagel Berger, mayor, casada, Abogada, cédula de identidad número: 8-054-588, vecina de San José, en adelante denominada LA ADMINISTRACION y EL COLEGIO IÑIGO DE LOYOLA, sociedad de esta plaza, inscrita en la Sección Mercantil del Registro Público al Tomo: _____, folio: _____, asiento: _____, representada en este acto por el señor _____, en adelante denominado EL COLEGIO, hemos convenido suscribir el presente Convenio, el cual se regirá por las siguientes cláusulas y estipulaciones:

CONSIDERANDO

ARTICULO PRIMERO: Que la Junta Administrativa del Registro Nacional, mediante acuerdo número: _____, artículo: _____, punto: _____, tomado en sesión ordinaria número: _____ del día _____, acordó suscribir un convenio con el Colegio Iñigo de Loyola, con el fin de que dicho colegio perteneciente a la Universidad Autónoma de Centroamérica, imparta las carreras que se definirán a continuación en las instalaciones del Registro Nacional.



-2-

SEGUNDO: Que el proceso de reestructuración llevado a cabo en el Registro Nacional, dispone que las nuevas plazas creadas exigen para los funcionarios al menos la escolaridad mínima de 2 años de una carrera universitaria afín al puesto que se está desempeñando.

TERCERO: Que de acuerdo a un estudio realizado por el Area de Recursos Humanos, aproximadamente un 70 % de los empleados del Registro Nacional no cuentan con el requisito indicado en la cláusula anterior.

CUARTO: Que en razón de lo anterior se hace necesario que los funcionarios del Registro Nacional se encuentren formados académicamente para el mejor desempeño de sus labores.

QUINTO: Que la Junta Administrativa del Registro Nacional, tomando en consideración la necesidad que existe de que los funcionarios se capaciten a nivel profesional, lo cual conlleva el mejoramiento del servicio público que brinda, a autorizado al Colegio Iñigo de Loyola a impartir distintas materias referentes a carreras relacionadas con el quehacer del Registro Nacional, en las aulas de capacitación que autorice la Administración; lo anterior en aras de beneficiar al funcionario estudiante en dicho colegio, toda vez que no deberá trasladarse después de sus labores a un lugar alejado del mismo.



-3-

POR TANTO:

En razón de los considerandos señalados la Junta Administrativa del Registro Nacional y el Colegio Iñigo de Loyola acordamos lo siguiente:

PRIMERO: Que la Junta Administrativa del Registro Nacional, facilitará las aulas de capacitación que autorice y que se encuentran dentro de las instalaciones de la Institución, a efecto de que el Colegio Iñigo de Loyola imparta cursos de las carreras de Administración de Negocios, Derecho, Ingeniería Topográfica y Catastral y Administración de Recursos Humanos, las cuales son carreras afines a la labor que desempeñan los funcionarios del Registro Nacional. El Colegio da fe de que dichas carreras se encuentran aprobadas debidamente por el Ministerio de Educación Pública (Consejo Nacional de Educación Superior).

SEGUNDO: Que los cursos o materias que se impartan en las instalaciones del Registro Nacional, con ocasión del presente convenio, serán únicamente para funcionarios destacados en esta Institución, no siendo permitido bajo ninguna circunstancia que otras personas ajenas a la misma reciban los cursos que se estuvieran impartiendo, en las aulas de capacitación.

TERCERO: Que el horario en el cual se impartirán los cursos o materias será de 4:15 p.m. a 9:15 p.m., de lunes a viernes y los días sábados de 8:00 a 12 m.d.. Bajo ningún concepto podrán programarse lecciones fuera de este horario, por lo cual tanto El Colegio como los funcionarios tendrán que sujetarse estrictamente al horario señalado.



-4-

CUARTO: Que tanto los profesores como los funcionarios que se encuentren en las lecciones, no podrán desplazarse a otros lugares dentro de las Instalaciones del Registro Nacional distintos a aquellos en donde se impartan las mismas, y deberán sujetarse a las disposiciones de seguridad que establezca la Dirección Administrativa a través de los agentes de seguridad encargados.

QUINTO: Que El Colegio deberá cada cuatro meses enviar a la Dirección Administrativa el nombre de los profesores que impartirán las lecciones, nombre del coordinador del Colegio, el nombre de los funcionarios que recibirán las mismas y el horario en que se impartirán las lecciones a efecto de tramitar los permisos correspondientes. La Dirección Administrativa remitirá a su vez fotocopia al coordinador de la Seguridad y Vigilancia del Registro Nacional, a efecto de que tome las medidas del caso. Asimismo, deberán identificarse con el agente de seguridad de la caseta oeste del Registro Nacional y con cualquier otro que así lo solicite en determinado momento.

SEXTO: Los cursos se impartirán con un mínimo de funcionarios por cuatrimestre que determinará El Colegio. El Colegio se compromete a cobrar por estudiante \$ 60 de matrícula, \$ 10 por cada curso que matriculen, más los gastos operativos que se determinarán previo a iniciar cada uno de los cuatrimestres, dicha información deberá ser remitida con por lo menos ocho días hábiles de anticipación al inicio del cuatrimestre a los miembros de la Comisión de Seguimiento que se dirá más adelante. Asimismo, El Colegio se compromete a cobrar un precio razonable a los estudiantes por cada uno de los cursos que imparta en las instalaciones del Registro Nacional, precio, que deberá ser

Se (firmado)



ventajoso para los mismos, en comparación con los precios de otras universidades o colegios. Cada uno de los funcionarios deberá cubrir dichos costos. Por lo tanto, El Colegio será el responsable ante el funcionario en su calidad de estudiante, de todas las obligaciones inherentes al servicio que brindan, igualmente el funcionario estudiante responderá ante El Colegio de todas las obligaciones y responsabilidades que le corresponden. En razón de lo anterior la Junta Administrativa del Registro Nacional, no asume ninguna responsabilidad y se encuentra totalmente desligada de la relación del Colegio con el estudiante y viceversa.

SETIMO: La Administración nombra en este acto una comisión de seguimiento, a la cual le corresponderá actuar como Órgano Fiscalizador de este convenio, deberá verificar que el mismo se cumpla a cabalidad, y además tendrá las siguientes obligaciones:

- ° Velará por la buena administración y calidad académica de cada uno de los programas impartidos por El Colegio.
- ° Constatará que los funcionarios se encuentren satisfechos académicamente con El Colegio y sea de provecho para La Administración
- ° Verificará previo al inicio de un cuatrimestre que los precios cobrados por El Colegio a los funcionarios sean razonables.
- ° Verificará que los cursos que se van a impartir pertenezcan a las carreras autorizadas y señaladas en el Por Tanto Primero de este convenio.
- ° Remitirá un informe cada cuatro meses a la Junta Administrativa del Registro Nacional, en el cual comunicará todos los detalles referentes a la ejecución de este convenio.



-6-

OCTAVA: La comisión estará conformada por el Director Administrativo, el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y la coordinadora de la Sección de Capacitación y Desarrollo de dicho Departamento y un representante del Sindicato de Trabajadores del Registro Nacional.

NOVENA: El Colegio se compromete a valorar los cursos impartidos por la Dirección General del Servicio Civil y por el Area de Recursos Humanos del Registro Nacional, reconocidos por la Sección de Capacitación y Desarrollo de dicho Departamento, con que cuenten los funcionarios matriculados, además considerará materias y carreras terminadas por los funcionarios, con el propósito de definir solicitudes dentro del proceso de convalidación que se determine.

DECIMA: El incumplimiento de cualquiera de las cláusulas estipuladas, facultará a La Administración para dar por terminado el presente convenio. Asimismo La Administración previa consulta a la Comisión de Seguimiento, por no convenir a sus intereses, en determinado momento, podrá darlo por terminado cuando así lo crea conveniente.

DECIMA PRIMERA: El presente convenio por su naturaleza es por término indefinido, pero cualquiera de las partes podrá darlo por concluido previo aviso escrito con un mes de anticipación a la otra parte.

DECIMA SEGUNDA: Por su naturaleza el presente convenio es de cuantía inestimable.



En fe de lo anterior firmamos al ser las ocho horas del día _____ de julio de mil novecientos noventa y ocho.

LICDA. MONICA NAGEL BERGER
MINISTRA DE JUSTICIA Y GRACIA
PRESIDENTA DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO
NACIONAL

REPRESENTANTE LEGAL
COLEGIO IÑIGO DE LOYOLA

ING. RICARDO MORENO AQUINO
COORDINADOR DE PROGRAMA
COLEGIO IÑIGO DE LOYOLA

LICDA. GLORIA VALERIN RODRIGUEZ
DIRECTORA GENERAL A.I.
REGISTRO NACIONAL

LIC. LUIS JIMENEZ SANCHO
JEFE, DPTO. DE ASESORIA
LEGAL, REGISTRO NACIONAL