

DGAN-DG-CS-006-2026

Análisis Informe de Encuestas de la Sala de Consulta, II Semestre 2025

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios

2026

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA



MINISTERIO DE
CULTURA Y JUVENTUD

GOBIERNO
DE COSTA RICA

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
ANÁLISIS INFORME DE ENCUESTAS DE LA SALA DE CONSULTA, II SEMESTRE 2025

ELABORADO POR

REVISADO POR

DIRIGIDO A

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 25/02/2026 02:11:23 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora
Contralora

Víctor Murillo Quirós, Subdirector
General

Ivannia Valverde Guevara, Directora
General

Febrero, 2026

Contenido

1. Capítulo I. Aspectos generales 4

1.1. Introducción 4

1.1. Metodología 5

2. Capítulo II. Resultados del Informe Ejecutivo en torno a la calidad de los servicios 5

2.1. Información sobre las normas que regulan los servicios brindados en la Sala de Consulta 5

2.2. Información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta 6

2.3. Instrucción para el uso de instrumentos descriptivos 6

2.4. Información relacionada con el acervo documental 7

2.5. Anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos 7

2.6. Interés del personal por atender a las personas usuarias 8

2.7. Trato y cortesía del personal 8

2.8. Profesionalismo de las personas funcionarias..... 8

2.9. Conocimiento de la persona funcionaria encargada de la Sala de Consulta sobre el acervo documental 8

2.10. Periodo promedio de entrega de los documentos solicitados 8

2.11. Apoyo de la persona funcionaria de la Sala para localizar documentos 9

2.12. Trato discriminatorio 9

2.13. Evaluación de los servicios de reproducción 10

2.14. Nivel de coincidencia en los instrumentos de acceso y control 12

2.15. Ambiente de trabajo en la Sala de Consulta..... 12

2.16. Comentarios de las personas usuarias 13

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones 13

3.1. Conclusiones..... 13

3.1. Recomendaciones..... 14

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

Una de las metas del Plan de Trabajo Anual, a Cargo de la Contraloría de Servicios dispone lo siguiente:

“Elaborar los informes de análisis sobre la aplicación de instrumentos para obtener opinión de las personas usuarias en relación con la calidad de los servicios brindados en las diferentes áreas de atención al público”.

Esta meta se ha programado con el objetivo de analizar los estudios de usuarios anuales y los informes de encuestas semestrales aplicados en las diferentes dependencias donde se brinda atención al público, como un medio para determinar la percepción de las personas usuarias y las posibles oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Por lo tanto, la utilidad de esta medición radica en que más allá de analizar la percepción del público, también se persigue implementar un proceso de mejora continua, al recibir de las propias personas usuarias las propuestas sobre cómo mejorar el servicio brindado, e incorporarlas en la prestación de los servicios, a través de acciones concretas.

En el caso específico de este informe, tiene como objetivo analizar la percepción de las personas usuarias de la Sala de Consulta del Departamento Archivo Histórico, para conocer cuáles son sus requerimientos, comentarios y sugerencias, con el fin de brindarles un servicio público de calidad, apegado a los principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, celeridad, continuidad, transparencia, igualdad, accesibilidad y no discriminación.

El Archivo Histórico tiene gran relevancia como parte del Archivo Nacional pues, se trata de la dependencia donde se custodia el patrimonio documental de la nación. En este departamento se reúne, resguarda y facilita los documentos con valor científico-cultural, así declarados por la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos, después de un riguroso proceso de valoración, a través del cual se determina su importancia para la historia y el desarrollo del país.

Por tal motivo, es sumamente importante garantizar el acceso a los servicios brindados por esta dependencia a la mayor cantidad de personas usuarias, en las mejores condiciones posibles, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, con el fin de que el patrimonio documental no solo esté custodiado adecuadamente, sino que pueda ser aprovechado por el público de forma óptima.

Un insumo valioso para coadyubar con el cumplimiento de este objetivo es la evaluación periódica de los servicios prestados, a través de la elaboración de un Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad, presentado semestralmente, el cual a su vez es analizado por la Contraloría de Servicios, con el fin de monitorear específicamente todo lo relacionado con la calidad de los servicios brindados en la Sala de Consulta. Justamente, los resultados de ese análisis son los que a continuación se plasman en el presente informe

1.1. Metodología

Para llevar a cabo este análisis se procedió a dar lectura al Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad de la Sala de Consulta, II semestre 2025, el cual fue recibido en esta Contraloría mediante el INFORME DGAN-DAH-ARD-262-2025, con el fin de valorar los aspectos concernientes a la calidad de los servicios brindados, rubro que, de acuerdo con la legislación vigente, le corresponde evaluar a la Contraloría de Servicios.

Posteriormente, con base en los datos suministrados se procedió a valorar la percepción de la ciudadanía en torno a la calidad de los servicios recibidos y se analizaron las conclusiones y recomendaciones hechas en el Informe Ejecutivo, con el objeto de verificar su posible incidencia en la mejora continua.

Finalmente, de ser necesario, se consignan recomendaciones de la Contraloría de Servicios en pro de coadyuvar en la solución de las necesidades expresadas por las personas usuarias y el mejoramiento en la prestación de los servicios brindados en la Sala de Consulta.

2. Capítulo II. Resultados del Informe Ejecutivo en torno a la calidad de los servicios

En el Informe Ejecutivo de Encuestas de la Sala de Consulta se evaluó la percepción de las personas que hicieron uso de los servicios brindados en esa dependencia durante el II semestre de 2025.

La opinión obtenida provino de la aplicación de un método directo, mediante el uso de cuestionarios, mecanismo que permite valorar la percepción en torno al servicio recibido y las posibles oportunidades de mejora.

Durante el II semestre de 2025 en la Sala de Consulta fueron encuestadas un total de 18 personas usuarias, cuya opinión se analizará a continuación.

2.1. Información sobre las normas que regulan los servicios brindados en la Sala de Consulta

Durante el II semestre de 2025, el 100 % de las personas encuestadas indicó sí conocer las disposiciones que regulan la prestación de los servicios en la Sala de Consulta, porcentaje que se mantiene igual con respecto al I semestre de 2025.

2.2. Información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta

El 94.4 % del público encuestado en el II semestre de 2025 afirmó haber recibido información sobre los servicios brindados en la Sala de Consulta, por lo cual se presenta una leve disminución con respecto al resultado obtenido en el semestre anterior.

En cuanto a la valoración de esta información, se observa un aumento significativo del porcentaje de excelente, que pasa de 44.4 % a 72.2 %, así como una disminución del muy bueno (de 44.4 % a 27.8 %) y la desaparición del no responde.

Tabla comparativa

Información sobre los servicios que brinda la Sala de Consulta	I semestre 2025	II semestre 2025
Sí	100 %	94.4 %
No	0.0 %	5.6 %
Valoración	I semestre 2025	II semestre 2025
Bueno	5.6 %	0.0 %
Muy bueno	44.4 %	27.8 %
Excelente	44.4 %	72.2 %
No responde	5.6 %	0.0 %

2.3. Instrucción para el uso de instrumentos descriptivos

La instrucción sobre el uso de los instrumentos descriptivos continuó siendo recibida por el 100 % de las personas encuestadas durante el II semestre de 2025, manteniéndose igual que en el semestre anterior.

Respecto a la valoración de esta instrucción, el porcentaje de excelente presenta una ligera disminución (de 55.5 % a 50 %), acompañada de un aumento en la categoría bueno (de 0 % a 5.6 %), mientras que muy bueno se mantiene estable en 44.4 %. A pesar de este leve ajuste, la valoración permanece dentro de un rango claramente positivo.

Tabla comparativa

Valoración	I semestre 2025	II semestre 2025
Bueno	0.0 %	5.6 %
Muy bueno	44.4 %	44.4 %
Excelente	55.5 %	50.0 %
No responde	0.0 %	0.0 %

2.4. Información relacionada con el acervo documental

En el II semestre de 2025, el 100 % de las personas usuarias manifestó haber recibido información sobre el acervo documental, lo que representa un aumento en comparación con el I semestre de 2025, cuando este porcentaje fue de 88.9 %.

La valoración de dicha información muestra un incremento importante en la categoría excelente, que pasa de 55.5 % a 88.9 %, acompañado de una disminución del muy bueno (de 33.3 % a 11.1 %) y la desaparición del no responde.

Tabla comparativa

Información sobre el acervo documental	I semestre 2025	II semestre 2025
Sí	88.9 %	100.0 %
No	11.1 %	0.0 %
Valoración	I semestre 2025	II semestre 2025
Bueno	0.0 %	0.0 %
Muy bueno	33.3 %	11.1 %
Excelente	55.5 %	88.9 %
No responde	11.1 %	0.0 %

2.5. Anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos

El 100 % de las personas encuestadas respondió afirmativamente la consulta. Por lo tanto, en relación con el período anterior la estadística se mantiene igual.

2.6. Interés del personal por atender a las personas usuarias

Este rubro mantiene exactamente los mismos niveles de valoración que en el semestre anterior. El 11.1 % calificó el servicio como muy bueno y el 88.9 % como excelente. Esto evidencia estabilidad en la satisfacción relacionada con la disposición del personal para atender consultas y requerimientos.

2.7. Trato y cortesía del personal

En cuanto a la calificación del trato y la cortesía brindados, el 5.6 % lo calificó como muy bueno y el 94.4 % lo valoró como excelente. En consecuencia, la valoración se mantiene igual en relación con el período anterior.

2.8. Profesionalismo de las personas funcionarias

La percepción sobre el profesionalismo del personal permanece estable con respecto al período anterior: 11.1 % lo calificó como muy bueno y 88.9 % como excelente. Se reafirma, por lo tanto, el nivel de satisfacción en este aspecto del servicio.

2.9. Conocimiento de la persona funcionaria encargada de la Sala de Consulta sobre el acervo documental

En este rubro se observa un aumento del porcentaje de excelente, que pasa de 72.2 % a 83.3 %, mientras que la categoría muy buena disminuye de 27.8 % a 16.7 %. A pesar de esta variación, la valoración continúa siendo ampliamente positiva.

Valoración	I semestre 2025	II semestre 2025
Muy bueno	27.8 %	16.7 %
Excelente	72.2 %	83.3 %

2.10. Periodo promedio de entrega de los documentos solicitados

En relación con el tiempo de entrega, se presenta un aumento en el porcentaje de personas que reportó un tiempo de 10 a 20 minutos (de 77.8 % a 88.9 %), mientras que disminuye el porcentaje asociado al tiempo de 21 a 30 minutos (de

22.2 % a 11.1 %). La categoría de 31 a 40 minutos continúa sin registrarse. Esto refleja una mejora en la eficiencia de los tiempos de respuesta.

En cuanto a la valoración de estos tiempos, la categoría excelente aumenta de 83.3 % a 94.4 %, mientras que muy bueno disminuye de 11.1 % a 5.6 % y desaparece la categoría bueno.

Tabla comparativa

Tiempo promedio de entrega de los documentos	I semestre 2025	II semestre 2025
De 10 a 20 minutos	77.8 %	88.9 %
De 21 a 30 minutos	22.2 %	11.1 %
De 31 a 40 minutos	0.0 %	0.0 %
Valoración	I semestre 2025	II semestre 2025
Bueno	5.6 %	0.0 %
Muy bueno	11.1 %	5.6 %
Excelente	83.3 %	94.4 %

2.11. Apoyo de la persona funcionaria de la Sala para localizar documentos

Durante el II semestre de 2025, el 100 % de las personas encuestadas indicó sí recibir apoyo del personal ante dificultades para localizar documentos, aumentando respecto al semestre anterior cuando el 94.4 % respondió afirmativamente. Se evidencia, por tanto, un reforzamiento en la percepción del acompañamiento brindado por el personal.

Tabla comparativa

Apoyo de la persona funcionaria si se presentan dificultades para localizar un documento	I semestre 2025	II semestre 2025
Sí	94.4 %	100.0 %
No responde	5.6 %	0.0 %

2.12. Trato discriminatorio

En torno a la pregunta de si se ha recibido en la Sala de Consulta algún trato discriminatorio, a lo igual que el período anterior el 100 % de las personas encuestadas respondió que no. Ello en combinación con los comentarios consignados al respecto, permite concluir que el trato brindado es apegado a los derechos humanos, respetuoso, equitativo e igualitario.

A continuación, se transcriben comentarios de las personas usuarias sobre este tema.

“las personas funcionarias son muy simpático, cuando tengo algunos problemas, ellos me ayudan sin duda.

ninguna

No he enfrentado.

Todos los funcionarios son muy amables

ninguna

Para nada

No he recibido discriminación de ningún tipo

El trato al usuario es excelente

No

No he enfrentado discriminación de ningún tipo

De ningún tipo

No

El trato personal, profesional y administrativo es ostensiblemente correcto y valioso, pues, junto a las amables y ya de por si acertadas indicaciones que se nos brindan para el acceso de los documentos y la información, se encuentra también la gentil guía respecto de cualquier pregunta, duda o situación que se nos pueda presentar a los usuarios.

No

Respetuosos

No, para nada”.

2.13. Evaluación de los servicios de reproducción

- En términos generales, todos los servicios valorados mantienen calificaciones positivas, con distribuciones que varían entre el bueno y el excelente.
- En el caso del préstamo de documentos, se observa un aumento del porcentaje de excelente (de 77.8 % a 94.4 %), acompañado de una disminución del muy bueno (de 22.2 % a 5.6 %).
- En cuanto al servicio de digitalización, aumenta el porcentaje de excelente (de 11.1 % a 33.3 %), pero también aumenta la categoría no lo utilizó (de 27.8 % a 44.4 %), lo cual sugiere variaciones en la demanda del servicio.

- Para la certificación de documentos históricos, se incrementa el porcentaje de excelente (de 5.6 % a 22.2 %) y disminuye en proporción la categoría no lo utilizó.
- Respecto a la solicitud de digitalización por correo electrónico, aumentan las categorías muy bueno y excelente, aunque se incrementa también el porcentaje de personas que no utilizaron este servicio.
- El servicio de toma de fotografías mantiene su tendencia altamente positiva, aumentando el porcentaje de excelente de 77.8 % a 88.9 %.
- Finalmente, en relación con la base de datos AtoM, se presenta un incremento en la categoría muy bueno (de 38.9 % a 50 %), así como la aparición de un porcentaje de personas que no lo utilizaron (16.7 %).
- La calificación general de los servicios mejora, aumentando el porcentaje de excelente de 61.1 % a 83.3 %.

Servicio	Valoración	I semestre 2025	II semestre 2025
Préstamo de documentos	Muy bueno	22.2 %	5.6 %
	Excelente	77.8 %	94.4 %
Digitalización	Bueno	11.1 %	0.0 %
	Muy bueno	50.0 %	22.2 %
	Excelente	11.1 %	33.3 %
Certificación de documentos históricos	No lo utilizó	27.8 %	44.4 %
	Muy bueno	11.1 %	0.0 %
	Excelente	5.6 %	22.2 %
Solicitud de digitalización por correo electrónico	No lo utilizó	83.3 %	77.8 %
	Muy bueno	27.8 %	33.3 %
	Excelente	22.2 %	38.9 %
	No lo utilizó	0.0 %	27.8 %
Toma de fotografías a los documentos	No responde	50.0 %	0.0 %
	Muy bueno	11.1 %	0.0 %
	Excelente	77.8 %	88.9 %
	No lo utilizó	11.1 %	11.1 %

Base de datos AtoM	Bueno	0.0 %	0.0 %
	Muy bueno	38.9 %	50.0 %
	Excelente	33.3 %	33.3 %
	No lo utilizó	0.0 %	16.7 %
	No responde	27.8 %	0.0 %
Calificación general	Muy bueno	38.9 %	16.7 %
	Excelente	61.1 %	83.3 %

2.14. Nivel de coincidencia en los instrumentos de acceso y control

En lo relativo al nivel de coincidencia, se observan variaciones importantes entre ambos semestres. En la base de datos, disminuye el porcentaje de siempre (de 83.3 % a 61.1 %), con un aumento correspondiente en casi siempre (de 16.7 % a 38.9 %).

En los ficheros, el porcentaje de siempre baja ligeramente de 66.7 % a 61.1 %, mientras que se mantiene el porcentaje de casi siempre en 5.6 %.

En los inventarios, se presenta una disminución en siempre (de 44.4 % a 27.8 %) y en casi siempre (de 16.7 % a 0 %), acompañada de un incremento significativo en no lo ha utilizado (de 38.9 % a 72.2 %).

Estas variaciones parecen reflejar cambios tanto en los hábitos de consulta como en el acceso a los instrumentos.

Instrumento	Nivel de coincidencia	I semestre 2025	II semestre 2025
Base de datos	Siempre	83.3 %	61.1 %
	Casi siempre	16.7 %	38.9 %
Ficheros	Siempre	66.7 %	61.1 %
	Casi siempre	5.6 %	5.6 %
	No lo ha utilizado	27.8 %	33.3 %
Inventarios	Siempre	44.4 %	27.8 %
	Casi siempre	16.7 %	0.0 %
	No lo ha utilizado	38.9 %	72.2 %

2.15. Ambiente de trabajo en la Sala de Consulta

La valoración del ambiente de trabajo en la Sala de Consulta se mantiene idéntica a la del I semestre de 2025: 22.2 % la calificó como muy buena y 77.8 % como excelente. Esta estabilidad reafirma la percepción positiva que las personas usuarias tienen respecto de las condiciones del entorno físico y operativo. Trato y cortesía del personal Trato discriminatorio.

2.16. Comentarios de las personas usuarias

A continuación, se transcriben comentarios brindados por las personas usuarias, en relación con el servicio prestado en la Sala de Consulta.

“El día de hoy se ha presentado mucho ruido en Sala, eso nos indicó a la entrada los funcionarios. Es difícil concentrarse.

Durante mi visita se escucharon varios molestos ruidos. Por lo demás, agradecido por el servicio.

muchas gracias

El día de hoy se oyeron diversos ruidos lo que hace difícil la comunicación y desconcentra. Por lo demás muy agradecido.

Hoy se escucharon a los obreros que están a la par y en andamios hablar muy fuerte, además de ruido de taladro, lo que hace difícil la concentración.

Muchísimas gracias

Sería recomendable poner más documentos en la base de datos para poder leerlos y evitar trasladarse al Archivo, aunque visitar el Archivo lo disfruto bastante.

Deseo felicitarlos por las labores desarrolladas. Si deseo manifestar la presencia de ruidos debido a las labores de construcción que se ven en el edificio.

El servicio está muy bien. Hoy se ha escuchado mucho ruido a eso de las 10 de la mañana, pues, me parece, que el comedor está cerca de Sala.

Desde que tengo la valiosa oportunidad, hace ya varios años, de asistir al Archivo para realizar investigaciones de diversa índole, el servicio, el trato y la eficiencia han sido siempre impecables, por lo que considero, sin duda alguna, que ello podría servir de certero ejemplo para cualquier otra institución pública.

Me gustaría mucho que pongan en forma impresa y digital todas las formas que hay de hacer búsqueda de documentos en los diferentes medios que posee el ANCR. Por ahora solo uso Atom pero sé que podría usar otros instrumentos para mejorar mis búsquedas.

Deseo dar las gracias a todos.

Muy apropiado

Gracias por los servicios”.

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. De la información contenida en el Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad, es posible desprender que existe un alto grado de satisfacción con los servicios brindados por la Sala de Consulta, la información obtenida, el acervo documental, la atención brindada, las instalaciones y las bases de datos para recuperación de la información.

2. El Informe Ejecutivo de Encuestas de Calidad evidencia la importancia del Departamento Archivo Histórico a nivel nacional, al tratarse de la dependencia que custodia el patrimonio documental de la nación, declarado con valor científico-cultural. Por tales razones, este departamento es de gran utilidad para personas historiadoras, investigadoras, estudiantes, profesionales en archivística y otras disciplinas relacionadas.

3. En relación con los soportes de los documentos, se denota una marcada preferencia del público por la digitalización. Esto se evidencia con el aumento de solicitudes de documentos digitalizados vía correo electrónico, así como la cantidad de personas que indicaron haber utilizado el servicio de toma de fotografías con sus equipos personales a los documentos y con la poca cantidad de solicitudes de copias certificadas de documentos históricos.

4. Se resalta la importancia de la utilización de la base de datos AtoM para la búsqueda de documentos, por lo cual es necesario educar al público sobre su existencia y forma de uso, para así poder dar el máximo aprovechamiento a este recurso.

5. En los comentarios de las personas usuarias se destaca la amabilidad, el buen trato y el excelente servicio. Como una acotación negativa se puede mencionar el exceso de ruido, el cual puede obedecer a las obras que se están ejecutando en edificio, relacionadas con el sistema de detección y supresión de incendios.

3.1. Recomendaciones

Con base en el informe ejecutivo de encuestas la Sala de Consulta emitió una serie de recomendaciones. Esta Contraloría de Servicios concuerda con ellas, por cuanto toman en cuenta las necesidades expresadas por las personas usuarias y están orientadas a la mejora continua. En virtud de lo anterior, se recomienda la puesta en práctica de tales medidas, las cuales a continuación se transcriben:

1. es fundamental continuar con la tarea de revisión de ficheros, como método preventivo y de aseguramiento de la calidad de la información que contienen estos instrumentos descriptivos, de gran valor en las labores que presta la Sala de Consulta e Investigación. A su vez, dichos ficheros representan un complemento a los otros instrumentos descriptivos con que cuenta la Sala (bases de datos e inventarios); además, de ser determinantes en la resolución de los casos de inconsistencias que presentan las personas usuarias. Esta labor de revisión de ficheros es importante pues, una respetable cantidad de personas usuarias que respondieron a esta pregunta, indicaron que los ficheros siempre coinciden con los documentos requeridos.
2. El tema de la Base de Datos ha sido muy abordado por las personas usuarias en cuestionarios de diferentes períodos de análisis. La Sala de Consulta dispone desde abril de 2024 de una sola base de datos denominada AtoM (Access to Memory), pues los documentos digitalizados de otras bases que existían (Fotografías, José Fidel Tristán Fernández y Corte de Justicia Centroamericana), fueron integrados al AtoM. El objetivo de esta modificación es ofrecer al público únicamente la base AtoM, como buscador en el departamento Archivo Histórico y Sala de Consulta, que se distingue por permitir el acceso a los documentos en texto completo.

Según se desprende de los datos, una mayoría de las personas usuarias que cumplimentaron el cuestionario indican haberla utilizado, calificándola de muy buena y excelente. Debido a la cantidad y calidad de la información almacenada en la base de datos, es fundamental darle prioridad a su mantenimiento y control de calidad. Asimismo, es necesario continuar la labor de dar a conocer a las personas usuarias la base de datos, a través de las redes sociales, de la página web o comunicados de prensa, boletín archívese, entre otros.

Si bien es cierto que AtoM ha mejorado significativamente el acceso y la localización de información, es necesario que la institución desarrolle sistemas automatizados que permitan la solicitud y reproducción de documentos de manera más eficiente y autónoma. Se recomienda que estos nuevos sistemas sean compatibles e interoperables con la base de datos AtoM, que ya está en funcionamiento. Implementar esta integración representaría una estrategia clave para posicionar al Archivo Nacional como una institución moderna y accesible ante la sociedad costarricense.

3. El Archivo Histórico cuenta con una cantidad importante de documentos digitalizados: fotografías; mapas y planos; congreso; gobernación; municipal; documentos coloniales; documentos digitalizados por Familia Search: mortuales coloniales e independientes, Protocolos Lara y Chamorro, Notariales y Coloniales, entre otros. Por lo tanto, es necesario continuar con la asociación de las imágenes digitalizadas con las entradas descriptivas que se encuentran en AtoM. Esta labor permitiría brindar un servicio ágil y de gran valor para la persona usuaria, agilizaría en gran medida las labores de la Sala de Consulta e Investigación al simplificar los trámites y se contribuiría con la conservación del patrimonio documental al no facilitar los documentos originales. Esto generaría valor agregado

a las funciones que brinda la Sala de Consulta actualmente y posicionaría de muy buena forma al Archivo Nacional ante la sociedad costarricense.

4. Ante los cambios en los servicios intensificados a partir de la pandemia de COVID-19, resulta indispensable analizar las funciones y el personal con los que actualmente cuenta la Unidad de Acceso y Reproducción de Documentos, o Sala de Consulta.

Es necesario abordar problemas como la inestabilidad en los puestos de asistentes de Sala. Por ello, se sugiere estudiar esta situación desde una perspectiva de recursos humanos, con el objetivo de evaluar si la categoría o clasificación actual de estos puestos es adecuada o si fuera pertinente modificarla. Este análisis contribuiría a estabilizar el equipo de trabajo y a fortalecer la operación de la Sala de Consulta.

Asimismo, se debe examinar si la cantidad de personal y los perfiles de los puestos son suficientes para enfrentar las crecientes y exigentes tareas de la Sala. Estas incluyen la facilitación y control de documentos para los procesos y proyectos de digitalización, la atención de servicios remotos, el control de calidad y verificación de imágenes procesadas en órdenes digitales de usuarios externos, la elaboración de certificaciones, entre otras.

Una revisión integral de la estructura, servicios y funciones que la Sala de Consulta debe asumir en el entorno digital, permitiría contar con un equipo más adecuado para las demandas actuales. Esto facilitaría una atención más ágil a las personas usuarias, garantizaría un control más riguroso de los fondos documentales en custodia y mejoraría la eficiencia

en la gestión de fondos y guardado de transferencias documentales. Además, contribuiría al manejo adecuado del creciente ingreso de los acervos documentales al Archivo Nacional, como parte de las labores de rescate lideradas por la Unidad de Organización y Control de Documentos.

5. Los documentos producidos por el Liceo de Costa Rica, el Instituto de Alajuela y el Colegio Superior de Señoritas poseen valor científico-cultural. Sin embargo, muchos de estos documentos aún mantienen su valor legal y administrativo, lo que los convierte en recursos altamente consultados. Este interés se debe principalmente a que las personas usuarias buscan información relacionada con trámites y procedimientos propios del Ministerio de Educación Pública (MEP), como ente responsable de la educación pública en el país.

Esta situación ha generado tensión y preocupación entre los funcionarios de la Sala de Consulta, quienes, al no estar especializados en temas educativos, enfrentan dificultades para proporcionar respuestas adecuadas y oportunas a las inquietudes de las personas usuarias. Esta limitación puede proyectar una imagen institucional deficiente o inadecuada, lo que resulta preocupante.

Considerando, en primer lugar, que estos documentos poseen valor legal y administrativo, lo que ha generado una alta demanda de consulta; en segundo lugar, que las personas usuarias a menudo desconocen con precisión lo que necesitan; y, en tercer lugar, la limitada capacidad de los funcionarios de la Sala de Consulta para orientarlos de manera adecuada, resulta fundamental evaluar si estos documentos, a pesar de su declaratoria de valor científico-cultural, deberían permanecer por más tiempo en un archivo central especializado, como el del MEP. Este archivo, al estar profundamente familiarizado con la materia educativa y los trámites asociados, podría gestionarlos de manera más eficiente, y, una vez que dichos documentos pierdan su valor legal y administrativo, proceder con su transferencia al Archivo Nacional.

Cabe destacar que el archivo central del MEP dispone de instalaciones adecuadas y personal capacitado que ofrece un servicio eficiente. Estas cualidades fueron reconocidas en 2019 con el premio Luz Alba Chacón de Umaña, otorgado por su destacada labor como el “Mejor Archivo Central”. Esto refuerza la viabilidad de que dicho archivo gestione temporalmente estos documentos, brindando un servicio más efectivo a las personas usuarias mientras mantienen su vigencia legal y administrativa.

6. Como se mencionó en la introducción, mediante decreto ejecutivo No. 42553 del MCJ (setiembre de 2020), se permitió a las personas usuarias tomar fotografías (“sin flash”) a los documentos en soporte papel, sin costo alguno. Esto con la finalidad de agilizar la consulta de los documentos. El permitir a las personas usuarias tomar fotografías a los documentos era una recomendación altamente mencionada por los clientes en cuestionarios de diferentes períodos de análisis. Debido a los datos obtenidos, casi la totalidad de las personas usuarias que cumplimentaron el cuestionario valoran de excelente la iniciativa de la toma fotográfica a los documentos. Definitivamente, dicha iniciativa ha favorecido grandemente la investigación de las diferentes personas usuarias que asisten a Sala de Consulta.