

INFORME DGAN-DG-CS-018-2024

Informe sobre Implementación de Recomendaciones en la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, año 2023

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, coordinadora Unidad Contraloría de Servicios

2024

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**

**Informe sobre Implementación de Recomendaciones en la Biblioteca Especializada en
Archivística y Ciencias Afines, año 2023**

ELABORADO POR

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 19/09/2024 10:18:55 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora, Contralora de Servicios.

SEPTIEMBRE, 2024

Dirigido a:

Sra. Carmen Elena Campos Ramírez, directora general

Copia a:

Sra. Ivannia Valverde Guevara, Subdirectora General

Sra. Ana Elena Barquero Coto, coordinadora Biblioteca Especializada

CONTENIDO

1. Capítulo I. Aspectos generales 4

1.1. Introducción 4

1.2. Metodología 4

2. Capítulo II. Reporte de implementación de recomendaciones.....6

2.1. Cuadro resumen sobre implementación de las recomendaciones 6

3. Capítulo III. Conclusiones y Recomendaciones.....8

3.1. Conclusiones.....8

3.2. Recomendaciones.....9

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

La meta 37.10.0 del Plan de Trabajo Anual, a cargo de la Contraloría de Servicios establece:

“Evaluar la implementación de recomendaciones en la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, derivadas de los informes de análisis semestrales elaborados por la Contraloría de Servicios en el año 2023, sobre los informes ejecutivos de encuestas de calidad”.

Esta meta se ha establecido para dar seguimiento a las recomendaciones derivadas del análisis elaborado por la Contraloría de Servicios al estudio de usuarios, realizado por la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, con el fin de medir la percepción de las personas usuarias que hacen uso de sus servicios.

A la hora de aplicar instrumentos de percepción, no solo se busca conocer la opinión del público, sino que también se pretende obtener de las propias personas usuarias las propuestas sobre cómo mejorar el servicio brindado. Por ello, las recomendaciones que se incluyen en los análisis de percepción están dirigidas a la solución de problemas concretos y a evitar desmejoras en aspectos positivos ya alcanzados.

Las recomendaciones surgen como sugerencias de la dependencia que realiza el estudio de usuarios o el informe de encuestas, según sea el caso, pero también pueden ser propuestas por la Contraloría de Servicios, luego de analizar los resultados obtenidos en esos instrumentos de percepción. Éstas tienen como fin corregir los posibles fallos y solventar las necesidades de las personas usuarias, para así mejorar la calidad de los servicios brindados y la experiencia del público al acudir a la institución.

No obstante, más allá de emitir una recomendación, es vital el seguimiento periódico hasta lograr su concreción pues, solo de esta manera se asegurará la mejora continua y el incremento en la satisfacción de las personas usuarias, quienes podrán percibir que la institución escucha sus requerimientos y se esfuerza para ofrecer soluciones reales a las problemáticas planteadas.

Por tales razones, la Contraloría de Servicios asume como una de sus labores el monitoreo constante de las recomendaciones, desde su surgimiento hasta su finalización, tomando nota de las acciones ejecutadas por las dependencias de atención al público para su efectivo cumplimiento.

1.2. Metodología

- La Contraloría de Servicios debe realizar un análisis de cada estudio de usuarios e informe de encuestas que presentan los despachos de atención al público ante la Dirección General, con el fin de valorar la percepción de las personas usuarias en relación con la calidad del servicio brindado y la atención recibida por parte del personal.
- Dentro de este análisis se incluye un apartado de recomendaciones, donde se deben consignar las recomendaciones emitidas por la dependencia que presenta el instrumento de percepción y, además, en caso de ser necesario, también se establecen recomendaciones de la Contraloría de Servicios, con base en su interpretación de los resultados obtenidos.

-
- En el período siguiente a la presentación de los análisis de percepción de las personas usuarias, la Contraloría de Servicios debe programar en su Plan de Trabajo el seguimiento de las recomendaciones, creando una meta por separado para cada análisis realizado.
 - Para llevar a cabo el seguimiento, la Contraloría de Servicios solicita información a la respectiva dependencia de atención al público, y con base en la respuesta, elabora un informe para remitirlo a la Dirección y Subdirección General, dando cuenta de los resultados obtenidos, con el detalle de las acciones implementadas para dar cumplimiento a la recomendación.
 - En el caso de haberse cumplido totalmente la recomendación, se establecerá que su estado es concluido, mientras que, si ésta se ha ejecutado de forma parcial, se pondrá como pendiente, indicando los aspectos que faltan para su conclusión satisfactoria.
 - En el caso de las recomendaciones pendientes, la Contraloría de Servicios deberá continuar dándoles seguimiento en el próximo informe, y así sucesivamente hasta su finalización.

2. Capítulo II. Reporte de implementación de recomendaciones

2.1. Cuadro resumen sobre implementación de las recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron emitidas por la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines en el Estudio de Usuarios elaborado en el año 2023, las cuales fueron a su vez replicadas por la Contraloría de Servicios en el análisis realizado a ese informe a principios de 2024, mediante el Informe DGAN-DG-CS-003-2024.

En oficio DGAN-DG-CS-021-2024, del 30 de agosto de 2024, la Contraloría de Servicios remitió consulta a la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, con el fin de saber el estado de implementación de las recomendaciones contenidas en el Estudio de Usuarios 2023.

Al respecto, la Coordinadora de la Biblioteca respondió mediante oficio DGAN-DG-BIBLIO-038-2024, del 06 de septiembre de 2024, brindando la información requerida para la elaboración del presente informe.

Recomendación	Acciones realizadas	Estado
Reforzar las acciones de difusión, mediante el diseño de una estrategia informativa y productos de comunicación, digitales e impresos, con el fin de propiciar un mayor nivel de conocimiento del público sobre los servicios que brinda la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines.	Se estableció en el Plan de Trabajo de la Biblioteca la siguiente meta: Elaborar y difundir el boletín mensual de la Biblioteca con información general sobre actividades, nuevos ingresos, etc. El boletín de la Biblioteca se envía todos los meses a nuestras personas usuarias registradas en la base de datos creada con ese fin. El boletín tiene como propósito, divulgar información general de la Biblioteca, así como las referencias del material de nuevo ingreso. Asimismo, con la colaboración de la Unidad de Proyección Institucional, el boletín se publica en redes sociales y en el sitio web institucional. Por otra parte, durante el mes de abril en alusión a la celebración del día del libro, se realizan posteos en redes sociales sobre temas de la Biblioteca: información general, servicios, etc.	Concluida.
Implementar acciones para mantener el público cautivo de la biblioteca, aumentar su frecuencia de asistencia y a la vez, atraer nuevas personas usuarias.	En el Plan de Trabajo de la Biblioteca se establecieron las siguientes metas: Divulgar el servicio de consulta de materiales de la biblioteca para centros	Concluida.

	educativos (secundaria) aledaños a la institución. Esta meta tiene el propósito de propiciar un acercamiento con centros educativos de secundaria para que estudiantes y personal docente conozcan nuestros servicios y puedan hacer uso de ellos. Gestionar la creación de una sala en la Biblioteca para la atención al público. Esta meta nace a partir de la necesidad de contar con espacios aptos para la atención de nuestras personas usuarias, ya que por el momento el espacio es limitado.	
Generar una estrategia para mantener y fortalecer el posicionamiento de la biblioteca a través del sitio web institucional, haciéndola atractiva para mayor cantidad de público.	La biblioteca cuenta con un “minisitio” en la página web institucional, con diferentes secciones, tales como: información general, funciones, consultas en línea, boletines, servicios y bases de datos. Recientemente con la colaboración de la Unidad de Proyección se refrescó la disposición de las secciones para guiar a la persona usuaria en la búsqueda de información. Además, en el Plan de Trabajo de la Biblioteca se estableció la siguiente meta: Actualizar la plataforma de la Revista del Archivo Nacional con los años pendientes de publicar mediante el sistema OJS. Esta meta tiene como fin, fortalecer el servicio de consulta a través del sitio web en la plataforma de la RAN.	Concluida.
Fortalecer alianzas estratégicas con la academia, especialmente con representaciones de la carrera de archivística y las disciplinas afines, con el fin de que el cuerpo docente y el estudiantado se acerquen a la Biblioteca y la visualicen como un instrumento importante en su proceso de enseñanza y aprendizaje, así	En el Plan de Trabajo de la Biblioteca se estableció la siguiente meta: Coordinar con la Sección de Archivística de la Universidad de Costa Rica y Escuelas de Historia de diversas universidades para ofrecer visitas guiadas especializadas a estudiantes de nuevo ingreso, con el fin de difundir los servicios del	Concluida.

como también en el ámbito laboral.	Archivo Nacional. Esta meta se trabaja juntamente con la Unidad de Proyección Institucional, la Biblioteca participa en las visitas guiadas que se realizan en la institución a estudiantes de las especialidades mencionadas. Durante estas visitas se presenta información general de la Biblioteca y sus servicios, además se realiza la exposición de obras especiales en diferentes áreas del conocimiento.	
Llevar a cabo acciones para reforzar entre las personas usuarias la información sobre la existencia de las bases de datos en el sitio web, su utilidad y la forma de usarlas.	En los productos de difusión de la Biblioteca, tales como los boletines y el sitio web, existe una sección sobre las bases de datos de la Biblioteca. Desde el año 2023 se trabaja con la nueva base de datos en AtoM, la cual es muy amigable e interactiva porque permite la gestión de objetos digitales y el acceso a materiales a texto completo.	Concluida.

3. Capítulo III. Conclusiones y Recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. La aplicación de las encuestas a las personas usuarias y la elaboración de los estudios de usuarios representan una sana práctica, que permite conocer de primera mano la opinión del público con respecto al servicio prestado y la atención brindada. Además, esta labor de medición de la percepción es fundamental para detectar posibles fallas o necesidades no cubiertas, lo cual indica las acciones de mejora que la institución puede implementar para aumentar la calidad y el grado de satisfacción.
2. Como se puede observar en la información anterior, se ha cumplido satisfactoriamente con la totalidad de las recomendaciones del Estudio de Usuarios, lo cual redundará sin lugar a duda en una mejora en la calidad en la prestación de los servicios de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, propiciando a la vez un beneficio para las personas usuarias que acuden a esta dependencia.
3. La labor de difusión de los servicios prestados por la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines es una forma proactiva de acercar el público al quehacer institucional, por lo cual es sumamente valioso continuar realizándola, aprovechando los diversos canales de comunicación con las personas usuarias, e implementando formas dinámicas, creativas e innovadoras que posicionen en el imaginario colectivo no solo a la Biblioteca, sino que al Archivo Nacional como un todo, haciendo cada vez más énfasis en los grandes aportes que esta institución brinda al país.

-
4. Es destacable la idea de poder cargar los números pendientes de la revista para que estén a disposición del público, brindándose así la oportunidad a más personas de consultar ese material de forma remota.
 5. Finalmente, la idea de habilitar un área para que sirva como sala de atención al público y acercar a la Biblioteca a los centros educativos aledaños, representan dos iniciativas sumamente valiosas para atraer a las personas usuarias y hacer que tengan mayor acceso al patrimonio bibliográfico custodiado por esta dependencia.

3.2. Recomendaciones

1. Se recomienda dar continuidad a la iniciativa de acercar instituciones educativas a la biblioteca, con el fin de que puedan descubrir y aprovechar el patrimonio bibliográfico disponible en esta dependencia.
2. Se dará seguimiento también a la implementación del área para la recepción de personas usuarias pues, esta representa una iniciativa que puede mejorar mucho la comodidad y por ende también la satisfacción del público, al poder no solo solicitar el material, sino consultarlo en el sitio al permanecer más en el lugar.

Finalmente, es trascendental continuar con las labores de difusión y orientación al público, en relación con los servicios prestados por el Archivo Intermedio, con el fin de acercar a las personas usuarias al quehacer de la unidad y facilitar su comprensión sobre las labores realizadas.