

DGAN-DG-CS-0019-2025

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

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios

2025

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA



MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD

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

DIRIGIDO A

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 25/11/2025 04:10:36 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Jacqueline Ulloa Mora

Ivannia Valverde Guevara, Directora General

Noviembre, 2025

CONTENIDO

1. Capítulo I. Aspectos generales 4

1.1. Introducción 4

1.2. Metodología 5

2. Capítulo II. Reporte de implementación de recomendaciones 5

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones 8

3.1. Conclusiones.....8

3.1. Recomendaciones.....8

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

2. Capítulo II. Reporte de implementación de recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron emitidas por la Contraloría de Servicios en el informe DGAN-CS-007-2025, en el cual se analizó el Informe de Encuestas de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines del II semestre 2024.

En oficio DGAN-DG-CS-030-2025, del 07 de octubre de 2025, 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 giradas.

Al respecto, la Coordinadora de la Biblioteca respondió mediante oficio DGAN-DG-BIBLIO-026-2025, del 10 de noviembre de 2025, brindando la información requerida para la elaboración del presente informe, la cual se detalla a continuación.

1. Implementar acciones para mantener el público cautivo, aumentar su frecuencia de asistencia y a la vez, atraer nuevas personas usuarias.

Actualmente la Biblioteca lleva una base de datos de personas usuarias creada a partir de los datos de personas que solicitan algún servicio o hacen depósito legal, esta base de datos está conformada por 389 personas. A estas personas usuarias se les envía todos los meses el boletín informativo mensual de la Biblioteca con información general, noticias y referencias de materiales de las diferentes colecciones, principalmente materiales de nuevo ingreso que son atinentes con las temáticas de la especialidad de la unidad de información. La meta que corresponde a esta actividad se describe como: Meta: Elaborar y difundir el boletín mensual de la Biblioteca con información general sobre actividades, nuevos ingresos, etc. 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.

Por otra parte, se ha planteado la meta: Divulgar el servicio de consulta de materiales de la biblioteca para centros 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. Básicamente se trabajó en buscar los contactos de centros educativos correspondientes a bibliotecólogos y docentes, posteriormente se envió un correo electrónico ofreciendo los servicios de la Biblioteca. No se ha dado más seguimiento a este tema, debido a las limitaciones de acceso a algunas áreas del edificio por los trabajos que se están realizando actualmente.

Por otra parte, se planteó la meta: Gestionar el acondicionamiento de la sala de la Biblioteca para la atención al público. Esta meta nació a partir de la necesidad de contar con espacios aptos para la atención de nuestras personas usuarias. Actualmente se cuenta con el espacio para la sala, se confeccionó una banca y se instaló una obra de arte. Además, está en proceso la compra de mobiliario necesario: un sofá y exhibidores de libros para completar el espacio.

Cabe mencionar, que la mayor cantidad de personas usuarias que recibe la Biblioteca corresponden a depositarios de materiales, en cumplimiento de la Ley N° 6683: Ley de derechos de autor y derechos conexos, esta es la mayor fuente de abastecimiento de las colecciones de la Biblioteca que abarcan todas las áreas del conocimiento.

2. Mantener actualizado el sitio web con información sobre la Biblioteca, haciéndola atractiva para mayor cantidad de público y aumentando su nivel de conocimiento.

En el I semestre de este año, se realizó la actualización del sitio web de la Biblioteca con el fin de eliminar información que ya no era necesaria y optimizar los resultados de búsqueda de información para las personas usuarias. El año pasado se adquirió el sistema Janium, se realizó la migración de todas las bases de datos a una única plataforma. Este sistema es más interactivo y permite exponer más información sobre las publicaciones, además de que permite incluir la imagen de las portadas de los libros, y se obtienen resultados de búsqueda más acertados. Se eliminaron las bases de datos anteriores, para dejar únicamente la base de datos integrada que contiene toda la información, lo que facilita el acceso a la información.

Por otra parte, se rediseñó la sección de los boletines en el sitio web y se mantiene un historial desde el año 2023 hasta la fecha.

Otra meta relacionada con esta recomendación es: 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 auto servicio de consulta a través del sitio web en la plataforma de la RAN. Se realizó la publicación de los años 1936 a 1943, para un total de 25 ejemplares con los artículos individuales correspondientes a cada número, para un total de 80 artículos individuales.

3. Buscar una forma estratégica de hacer que la Biblioteca tenga más resonancia en redes sociales, dado que fue uno de los medios menos citados por las personas usuarias para conocer esta dependencia. 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 una herramienta útil en su proceso de enseñanza y aprendizaje, así como también en el ámbito laboral.

Sobre el tema de las redes sociales es importante recordar que esta herramienta es administrada por la Unidad de Proyección Institucional, que además recibe directrices emitidas por el Ministerio de Cultura sobre la información que se publica. La Unidad de Proyección tiene establecido el cronograma de publicaciones anuales, a la Biblioteca le corresponde la publicación mensual del boletín, así como, la semana del día del libro, que se realiza en abril.

En cuanto al tema de alianzas estratégicas con la academia, se tiene la 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 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 de Archivística e Historia. Durante estas visitas se presenta información general de la Biblioteca y sus servicios, además se realiza la exposición de obras especiales de diferentes colecciones según el público meta. Este año se han realizado 8 visitas guiadas con estudiantes de Archivística e Historia de la Universidad de Costa Rica.

4. Reforzar entre las personas usuarias la información sobre la existencia de las bases de datos en el sitio, su utilidad y la forma de usarlas pues, éstas son un recurso valioso que permite al público tener un acceso ágil, eficiente y oportuno al material disponible en la biblioteca.

El boletín informativo que genera la Biblioteca y que se envía mensualmente a personas usuarias internas y personas usuarias externas, contiene información actualizada sobre accesos a las bases de datos. Como evidencia del uso de las bases de datos se tienen estadísticas de consulta generadas por el proveedor de la herramienta Janium. Comparto una imagen de la estadística generada.

Tabla N° 1

Estadísticas Janium Biblioteca

Tabla N° 2

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Fuente: Janium octubre, 2025

De la información que se desglosa en la imagen, se evidencia el tiempo correspondiente al acceso de visitas a las bases de datos de la Biblioteca.

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. La elaboración de informes de encuestas y estudios de usuarios representa 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 Informe de Encuestas, 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.

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