

INFORME DGAN-DG-CS-017-2024

Informe sobre Implementación de Recomendaciones en el Archivo Intermedio del Departamento Servicios Archivísticos Externos

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 Archivo Intermedio

ELABORADO POR

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FÍSICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 11/09/2024 10:51:37 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. Denise Calvo López, jefe Departamento Servicios Archivísticos Externos

Sr. Pablo Ballesteros Rodríguez, coordinador Unidad de Archivo Intermedio

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 37.8.0 del Plan de Trabajo Anual, a cargo de la Contraloría de Servicios establece:

Evaluar la implementación de recomendaciones en el Archivo Intermedio del Departamento Servicios Archivísticos Externos, derivadas del informe de análisis elaborado por la Contraloría de Servicios en el 2022, sobre el estudio de usuarios correspondiente al 2022.

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 Unidad de Archivo Intermedio, 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 el Archivo Intermedio del Departamento Servicios Archivísticos Externos en el Estudio de Usuarios realizado en el año 2022, las cuales fueron a su vez replicadas por la Contraloría de Servicios en el análisis realizado a ese informe en el año 2023, mediante el Informe DGAN-DG-CS-014-2024.

En oficio DGAN-DG-CS-020-2024, del 30 de agosto de 2024, la Contraloría de Servicios remitió consulta al Archivo Intermedio, con el fin de saber el estado de implementación de las recomendaciones contenidas en el Estudio de Usuarios 2022.

Al respecto, el Coordinador de la Unidad Archivo Intermedio respondió mediante oficio DGAN-DSAE-AI-045-2024, del 05 de septiembre de 2024, brindando la información requerida para la elaboración del presente informe.

Recomendación	Acciones realizadas	Estado
Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben continuar con el correcto cumplimentado de los controles manuales y electrónicos, para que en el momento que se compare y se requiera la información, se reflejen verídicamente los datos sobre la afluencia de personas usuarias y los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.	Mensualmente la persona coordinadora de la UAI revisa los controles manuales y electrónicos, a fin de verificar que los datos sean correctos y se actualicen oportunamente por las personas funcionaria de la Unidad.	Concluida.
Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos, deben continuar con el cotejo diario de los documentos que se facilitan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el objetivo que se corrijan las inconsistencias en todos los controles que se utilizan en la Unidad.	Esta tarea es realizada diariamente por el asiste de archivo, el cual se encarga de realizar el cotejo diario de documentos cuando se presentan consultas de personas internas o externas.	Concluida.
La coordinación de la Unidad de Archivo Intermedio debe continuar con el cotejo mensual de los controles que se utilizan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el fin de minimizar los errores que se puedan presentar a la hora de llenar los controles existentes para la facilitación.	La coordinación de la UAI realiza los cotejos mensuales, con el fin de verificar que los documentos consultados por las personas usuarias estén archivados correctamente y emite un oficio dirigido a la jefatura del Departamento Servicios Archivísticos Externos informando el resultado del cotejo.	Concluida.
Continuar con la realización de los	En la unidad de Archivo Intermedio	Concluida.

estudios de usuarios y las mediciones del grado de satisfacción de las personas que reciben los servicios anualmente en la Unidad e implementar las mejoras recomendadas.	se ha continuado con la elaboración de los Estudios de Usuarios y se remiten a la Dirección General para su aprobación y posterior publicación en el sitio web del Archivo Nacional. Es así, como el Estudio de Usuarios correspondiente al año 2023 se elaboró en el primer semestre del 2024 y se remitió a la Dirección General.	
Aplicar la encuesta a todas las personas usuarias que se presenten a la Unidad de Archivo Intermedio, o bien, debido a que se están presentando consultas por otros medios, evaluar la atención y el servicio con encuestas electrónicas acordes al servicio, con el fin de que el 100% de las personas usuarias sean tomadas en cuenta.	Se ha continuado con la aplicación de la encuesta a las personas usuarias externas de la UAI, con el fin de evaluar la atención y el servicio.	Concluida.
Dar un acompañamiento a las personas usuarias cuando estén llenando los datos de las encuestas, ya que muchos usuarios se confunden con las preguntas y las respuestas brindadas no son acordes con lo solicitado, información que es primordial para las personas funcionarias para poder medir y mejorar la calidad de los servicios que brinda.	Las personas funcionarias encargadas de atender a las personas usuarias brinda acompañamiento en todos los servicios que estos necesiten.	Concluida.
En cuanto a la difusión de fondos y servicios, se debe continuar con la actualización de la información en el sitio web sobre los servicios y documentos que se custodian en la Unidad de Archivo Intermedio, como una medida para la formación de las personas usuarias y la ciudadanía en general.	El sitio web se mantiene actualizado en lo que respecta a información de la UAI, acción que está a cargo de la persona coordinadora de la Unidad.	Concluida.
Continuar con la difusión del quehacer de la Unidad a través de diferentes medios de comunicación tales como redes sociales, así como cuando se realizan visitas guiadas y por	En la medida de lo posible, se ha continuado con la difusión en redes sociales y la Unidad de Proyección Institucional ha incluido a la unidad de Archivo Intermedio dentro de su programa de visitas	Concluida.

cualquier otro medio oficial disponible.	guiadas.	
Ofrecer a los usuarios externos y las personas visitantes información sobre las funciones y el quehacer de la Unidad del Archivo Intermedio.	Las personas funcionarias encargadas de la atención brindan toda la información necesaria sobre el quehacer de la Unidad de Archivo Intermedio.	Concluida.
Mejorar el equipo de computación del área de consulta, ya que es muy lento lo que provoca que la recuperación de la información les tome más tiempo a las personas usuarias.	El equipo de cómputo asignado a los usuarios externos de la unidad de Archivo Intermedio fue cambiado recientemente. También, las personas funcionarias encargadas de la atención al público se encargan de actualizar el sistema operativo del equipo cada semana.	Concluida.
Se debe continuar con la actualización de las bases de datos, con la finalidad disponer de información completa y accesible, satisfaciendo la necesidad de las personas usuarias con mayor eficiencia y eficacia.	En el año 2023 se concluyó con la carga de los datos de Atom. Cada vez que se concluye una transferencia al Departamento Archivo Histórico se realiza una incidencia para que los datos correspondientes a dicha transferencia sean excluidos de la base de Archivo Intermedio.	Concluida.
Es indispensable la guía y orientación que se brinda a las personas usuarias externas, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de información y de documentos, por tanto, las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben dar esta inducción a la totalidad de las personas usuarias que visitan la Unidad de Archivo Intermedio”.	A las personas usuarias externas que acuden a la UAI se les brinda una guía y orientación sobre los servicios brindados, así como los fondos que se custodian. Asimismo, en el sitio web se mantienen referencias generales de los fondos custodiados que facilitan a las personas la búsqueda de información.	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 del Archivo Intermedio, propiciando a la vez un beneficio para las personas usuarias que acuden a esta dependencia.
3. Es de suma importancia la existencia de diferentes puntos de control ejecutados por el Coordinador de la Unidad y sus personas funcionarias, entre ellos el registro de personas usuarias y los cotejos, por cuanto con estas acciones se obtienen datos sobre la afluencia real de público que hace uso de los servicios del Archivo Intermedio, se minimiza el riesgo de pérdida o deterioro de documentos y el suministro de información errónea e inexacta.
4. La labor de difusión de los servicios prestados por el Archivo Intermedio 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 al Archivo Intermedio, sino que al Archivo Nacional como un todo, haciendo cada vez más énfasis en los grandes aportes que esta institución brinda al país.
5. Es destacable el hecho de que se haya terminado de cargar los registros en la base de datos AtoM. Esta acción mejora la realización de la búsqueda de información para las personas usuarias, simplifica los pasos, evita confusiones y elimina duplicidades.
6. También es muy importante el cambio del equipo de cómputo que se llevó a cabo recientemente en la unidad pues, esa era una solicitud de las personas usuarias desde hace varios años, la cual no se había podido resolver por problemas de falta de presupuesto, sin embargo, ya se logró solventar, brindando al público una herramienta de búsqueda más ágil, moderna y eficiente.

3.2. Recomendaciones

1. Es importante dar continuidad a las acciones de aplicación de controles manuales y automáticos, así como la realización de cotejos, en procura de resguardar adecuadamente el patrimonio documental custodiado por el Archivo Intermedio, al minimizar el riesgo de pérdida o deterioro.
2. También es de suma importancia dar continuidad a las labores de medición de la percepción de las personas usuarias, mediante la aplicación de las encuestas y posterior elaboración del estudio de usuarios anual.
3. 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.