



MINISTERIO
DE CULTURA Y JUVENTUD
GOBIERNO DE COSTA RICA

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA

DGAN-DG-CS-012-2026

Informe sobre implementación de recomendaciones en el Archivo Intermedio del Departamento Servicios Archivísticos Externos (2025)

Elaborado por:

Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicio



MINISTERIO
DE CULTURA Y JUVENTUD
GOBIERNO DE COSTA RICA

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 30/06/2026 02:33:51 p. m.
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

ELABORADO POR

REVISADO POR

Jacqueline Ulloa Mora,
Contralora de Servicios

Carmen Elena Campos Ramírez,
Directora General

JUNIO, 2026

CONTENIDO

1. Capítulo I. Aspectos generales.....	4
1.1. Introducción	4
1.2. Metodología.....	5
2. Capítulo II. Reporte de implementación de recomendaciones	6
2.1. Tabla resumen sobre implementación de recomendaciones	6
3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones	9
3.1. Conclusiones.....	9
3.2. Recomendaciones.....	10

1. Capítulo I. Aspectos generales

1.1. Introducción

La meta 1.37.8 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 2025, sobre el estudio de usuarios correspondiente al 2024”.

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. Estas 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. Tabla resumen sobre implementación de recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron emitidas por el Archivo Intermedio del Departamento Servicios Archivísticos Externos en el Estudio de Usuarios realizado en el año 2024, las cuales fueron a su vez replicadas por la Contraloría de Servicios en el análisis realizado a ese informe en el año 2025, mediante el Informe DGAN-DG-CS-005-2026.

En oficio DGAN-DG-CS-009-2026, del 27 de abril de 2026, 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 2024.

Al respecto, el Coordinador de la Unidad Archivo Intermedio respondió mediante la CARTA DGAN-DSAE-AI-043-2026, del 04 de mayo de 2026, brindando la información requerida para la elaboración del presente informe.

Recomendación	Acciones implementadas	Estado
Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben continuar con el correcto cumplimiento 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. Para esto, una vez que la persona usuaria haya concluido su consulta y se retire, se debe cotejar la información registrada en los controles en soporte papel con la información ingresada en el sistema electrónico. Posteriormente, se debe enviar un	Las personas funcionarias se encargan del correcto cumplimiento de todos los controles manuales y electrónicos, lo cual permite verificar los datos de afluencia de los usuarios. Igualmente, remiten la información pertinente, por medio de correo electrónico, a la persona coordinadora.	Concluida.

correo electrónico a la persona coordinadora, informando que se atendió a un usuario. En dicho correo se deben detallar los fondos consultados, las firmas solicitadas y si se realizaron reproducciones de documentos.”		
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 de identificar posibles inconsistencias en los controles que se utilizan en la Unidad.”	Las personas funcionarias responsables de facilitar los documentos, junto con el asistente de sala, se encargan del cotejo diario de los documentos consultados por los usuarios externos.	Concluida.
La coordinación de la Unidad de Archivo Intermedio debe continuar con el cotejo mensual de los controles que 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, incluidos el control de préstamo manual y electrónico, así como el registro de usuarios.”	Esta coordinación realiza el cotejo mensual de todos los controles, físicos y electrónicos, que se utilizan en esta Unidad.	Concluida.
Continuar con la realización de los 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.	Todos los años, se cumple con la presentación del estudio de usuarios de la Unidad Archivo Intermedio, a la Dirección General.	Concluida.
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	Para el año 2025, se continuó con la implementación del formulario de evaluación de servicios de la unidad archivo intermedio en formato electrónico, para las solicitudes de documentos que se evacuen con esta vía. Durante el	Concluida.

electrónicas acordes al servicio, con el fin de que el 100% de las personas usuarias participen en el Estudio de Usuarios.”	año 2024, se completó únicamente un formulario electrónico.	
Canalizar las consultas virtuales por medio de la persona coordinadora, para tener un único canal de comunicación que se encargue de facilitar información, documentos y reproducciones. Además, se debe aplicar el formulario de encuesta virtual de modo que sea la persona coordinadora de la Unidad quien lleve el control de éstas.	Todas las consultas, que ingresaron por correo electrónico a la Unidad Archivo Intermedio, sobre custodia de documentos fueron evacuadas por la Coordinación. De todas las consultas, solo una derivó en el préstamo de documentos, por lo cual solo se aplicó una encuesta.	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.	Este año se dio seguimiento a todas las personas usuarios durante la cumplimentación de la encuesta.	Concluida.
Promover la difusión de fondos y servicios, así como dar seguimiento a 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.	Este año se ha actualizado la información del sitio web en tres ocasiones, específicamente con el cuadro de clasificación y el estudio de usuarios.	Concluida.
Ofrecer a los usuarios externos y a las personas visitantes información sobre las funciones y el quehacer de la Unidad del Archivo Intermedio con el fin de fomentar e incentivar utilizar los servicios que	Este año se dio difusión a las actividades que realiza la Unidad Archivo Intermedio, ya sea por medio del sitio web y visitas guiadas. Asimismo, durante la atención de usuarios se les facilita	Concluida.

se tienen a disposición. Para ello se facilitan trípticos con información del Archivo Intermedio.”	un tríptico con información de la Unidad.	
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.”	Cada persona usuaria que ingresa a la sala de consulta de la unidad Archivo Intermedio recibe una pequeña inducción sobre cómo utilizar la base de datos AtoM para 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.

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.