esencial COSTA RICA | MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD GOBIERNO DE COSTA RICA | ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

DGAN-DG-CS-011-2026

Informe sobre implementación de recomendaciones en la Sala de Consulta, 2025

Elaborado por:
Jacqueline Ulloa Mora, Contraloría de Servicios
2026

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES EN LA SALA DE CONSULTA, 2025

JACQUELINE DE LOS ANGELES ULLOA MORA (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0632-0771.
Fecha declarada: 25/06/2026 01:42:47 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

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 1.37.9 del Plan de Trabajo Anual, a cargo de la Contraloría de Servicios establece lo siguiente:

"Evaluar la implementación de recomendaciones en la Sala de Consulta del Departamento Archivo Histórico, derivadas de los informes de análisis semestrales elaborados por la Contraloría de Servicios en el año 2025, sobre los informes ejecutivos de encuestas de calidad".

Esta meta se ha establecido para dar seguimiento a las recomendaciones derivadas de los análisis sobre estudios de usuarios e informes de encuestas, realizados por la Contraloría de Servicios con el objetivo de medir la percepción de las personas usuarias sobre los servicios brindados.

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. Tabla resumen sobre implementación de recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron emitidas por la Sala de Consulta del Departamento Archivo Histórico, en los informes ejecutivos de encuestas de calidad realizados durante el año 2025.

En CARTA-DGAN-DG-CS-010-2026, del 27 de abril de 2026, la Contraloría de Servicios remitió consulta al Jefe del Departamento Archivo Histórico, con el fin de saber el estado de implementación de las recomendaciones realizadas por parte de la Sala de Consulta, en los Informes Ejecutivos de Encuestas del año 2025.

Al respecto, el Jefe del Departamento Archivo Histórico respondió mediante CARTA-DGAN-DAH-086-2026, del 30 de abril de 2026, brindando la información requerida para la elaboración del presente informe.

Recomendación	**Acciones implementadas**	**Estado**
Incluir una muestra más significativa de clientes extranjeros, dentro de la población a la que se le solicita cumplimentar el cuestionario pues, al ser investigadores foráneos poseen experiencias en otros archivos y la comparación de éstos con la Sala de Consulta podría ser enriquecedora. Aunque es necesario reconocer que, en este sentido, se depende de la visita y consulta que hagan los clientes extranjeros.	Es una medida que se implementará en el próximo estudio, siempre se tenga la visitación de más personas extranjeras.	Concluida
Continuar con la tarea de revisión de ficheros, como método preventivo y de aseguramiento de la calidad de la información que contienen los instrumentos descriptivos.	La meta fue incluida en el plan de trabajo anual y mantiene un nivel de ejecución según lo establecido.	Concluida.

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. De igual manera, es necesario disponer de equipo de cómputo con capacidad y en óptimas condiciones para brindar un servicio eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades de información de los usuarios. 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.	El Departamento de Tecnología de la Información asignó equipos con mayor capacidad que se encuentran disponibles para las personas usuarias.	Cumplida parcialmente. No se brindó información en relación con el mantenimiento de la base de datos ni las acciones de publicidad y promoción de ésta en las redes sociales y el sitio web.
Desarrollar 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.	Se ha realizado la propuesta de inclusión de recursos en el presupuesto anual, sin embargo, no se han mantenido en la asignación final.	Cumplida parcialmente. Se solicitaron los recursos, pero no fueron asignados en el presupuesto final, lo cual escapa del control de la institución.
Continuar con la asociación de las imágenes digitalizadas con las entradas descriptivas que se encuentran en AtoM.	Es parte del trabajo continuo que se realiza cada año.	Concluida.
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	Se realizó la solicitud de la planilla ideal, sin embargo, se carece de los recursos. Además, se propuso hacer cambios en la cantidad de personas e incluir plazas nuevas.	Cumplida parcialmente. Se realizó la solicitud, pero no se asignaron los recursos en el presupuesto final, lo cual escape del control de la institución.

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.		
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. 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. que ofrece un servicio eficiente.	Se programará para el primer semestre del 2026 realizar un análisis de la situación con el fin de determinar la estrategia a seguir.	Pendiente.

3. Capítulo III. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones

1. La aplicación de las encuestas a las personas usuarias y la elaboración de los informes ejecutivos de calidad 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 mayoría de las recomendaciones de los informes ejecutivos de calidad, lo cual redunda sin lugar a duda en una mejora en la calidad en la prestación de los servicios de la Sala de Consulta, propiciando a la vez un beneficio para las personas usuarias que acuden a esta dependencia.

3. Es de suma importancia la labor de revisión de ficheros por parte del personal de la Sala de Consulta, por cuanto con estos instrumentos descriptivos se minimiza el riesgo de pérdida o deterioro de documentos y el suministro de información errónea e inexacta.

4. Es de suma relevancia la labor de importar objetos a AtoM, lo cual permite que cada vez se cuente con más objetos digitales ligados a los registros de la base de datos, mejorando el acceso al patrimonio documental por parte de las personas usuarias, incluso de forma remota.

5. La labor de difusión de los servicios prestados por la Sala de Consulta es una forma proactiva de acercar el público al quehacer institucional, haciendo cada vez más énfasis en los grandes aportes que esta institución brinda al país, como custodio del patrimonio documental de la nación y guardián de la memoria histórica nacional.

6. Resulta fundamental continuar gestionando los recursos necesarios para modernizar la prestación de servicios en la Sala de Consulta, mediante el uso de la tecnología, la digitalización de las labores, la prestación de servicios remotos y la adquisición de sistemas o aplicativos útiles para la gestión documental y la automatización de las tareas, pues esto responde a las demandas del público en el corto, mediano y largo plazo.

7. De igual forma, es conveniente seguir resaltando la necesidad de más recurso humano, así como la apropiada calificación de estas personas en el escalafón, de manera tal que su puesto sea acorde con las labores realizadas, eliminando las brechas odiosas entre el personal. Bien sabido es que la institución tiene poco margen de acción al respecto pues, la situación obedece a causas externas, como restricciones presupuestarias y congelamiento de

plazas, sin embargo, visibilizar y documentar las afectaciones que estas medidas generan en la prestación de los servicios es siempre una labor necesaria para concientizar sobre la importancia de que haya una mayor flexibilidad por parte del Ejecutivo, en procura de la mejora en los servicios públicos.

3.2. Recomendaciones

1. Es importante dar continuidad a las acciones de capacitación, revisión de ficheros, asociación de imágenes con los registros de la base de datos, difusión de los servicios prestados por la Sala de Consulta, clasificación correcta de las imágenes digitalizadas y digitalización de imágenes, tal y como se ha venido realizando para dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas.

2. También es trascendental dar continuidad al proyecto de dotar a la Sala de Consulta, de un sistema de control documental moderno, eficiente, ágil y amigable, que facilite el control del tránsito de los documentos y a su vez la realización de estudios de usuarios, entre otros análisis.

3. Es necesario continuar realizando la difusión de la base de datos y los servicios prestados por la Sala de Consulta, 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 Histórico, sino que al Archivo Nacional como un todo.

4. Deben buscarse mecanismos alternativos para la modernización y la prestación de servicios en la Sala de Consulta, mediante el uso de la tecnología, la digitalización de las labores, la prestación de servicios remotos y la adquisición de sistemas o aplicativos útiles para la gestión documental y la automatización de las tareas, pues esto responde a las demandas del público en el corto, mediano y largo plazo.

5. Lo anterior, puede incidir positivamente en la situación de manejo de las cargas laborales y déficit de recurso humano, y ser una solución parcial, ante la falta de presupuesto asignado.

6. Se dará seguimiento al análisis sobre cómo resolver la situación relacionada con los documentos producidos por el Liceo de Costa Rica, el Instituto de Alajuela y el Colegio Superior de Señoritas, en procura de hallar la mejor solución, para garantizar la protección del patrimonio documental y a la vez asegurar su acceso a las personas usuarias.