



3. APARTADO DE GESTIÓN: CENTRO GESTOR

3.1 ANÁLISIS DE LOGROS OBTENIDOS

a) Comentar ¿cómo la gestión desarrollada contribuyó con la misión institucional?

Como parte de la misión del Archivo Nacional está ser el ente rector del Sistema Nacional de Archivos, rescatar, custodiar y facilitar el patrimonio documental de la Nación y coadyuvar en el ejercicio de la función notarial. De la lectura de las metas trazadas es posible desprender como se establecieron acciones dirigidas a dar cumplimiento a cada una de esas aristas, por medio de esfuerzos importantes para alcanzar el máximo cumplimiento de las metas, como ha sido la costumbre institucional, esfuerzos que se ven reflejados en los satisfactorios resultados obtenidos.

Durante el período 2023 la institución llevó a cabo capacitaciones, asesorías e inspecciones a los archivos que forman parte del Sistema Nacional de Archivos. Se trabajó en la recepción de transferencias, acciones de conservación y restauración del patrimonio documental, facilitación y reproducción de documentos in situ y de manera remota, actividades de difusión del patrimonio que custodia el Archivo Nacional, así como acciones tendientes al control y apoyo al ejercicio del notariado.

En lo que respecta al ejercicio presupuestario anual se procuró contemplar metas que estuviesen ligadas estrechamente con la misión institucional y con la planificación estratégica a largo plazo, con el objetivo de hacer un uso eficiente y máximo aprovechamiento de los recursos recibidos y la maximización en su ejecución, evitando el despilfarro y desperdicio de los dineros públicos. No solo se ejecuta de manera eficiente el presupuesto, sino que se utiliza en la atención de las necesidades y prioridades institucionales.

Al realizar un análisis consensuado sobre el accionar institucional para dar cumplimiento a las metas trazadas es posible denotar la ejecución altamente satisfactoria, muestra del compromiso que el Archivo Nacional tiene con el aprovechamiento de los recursos públicos y la prestación de servicios de calidad, dando como resultado una alta ejecución del presupuesto, en acciones que están estrechamente ligadas con las competencias y la razón de ser de la institución.



3.1.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES DE MEDIDA DE LOS PRODUCTOS.

A continuación, se presenta el cuadro con el cumplimiento de las unidades de medida al 31/12/2023.

Cuadro 9. Cumplimiento de las unidades de medida
DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
Al 31 de diciembre 2023

Nombre del producto	Nombre de la unidad de medida	Programado	Alcanzado al 30/06/2023 ¹	Porcentaje alcanzado al 30/06/2023 ¹	Alcanzado al 31/12/2023	Porcentaje alcanzado al 31/12/2023
Servicios de difusión y desarrollo archivístico.	Actividad de formación y capacitación	94,00	43,00	45,74%	76,00	80,85%
Servicios de difusión y desarrollo archivístico.	Actividad artística-cultural.	5,00	4,00	80,00%	17,00	340,00%
Servicios de facilitación del patrimonio documental y actividades de control notarial	Servicios de facilitación brindados.	1 288 351,00	817 368,00	63,44%	2 192 918,00	170,21%
Servicios de facilitación del patrimonio documental y actividades de control notarial	Actividades de control de la función notarial	10 775,00	5 404,00	50,15%	15 148,00	140,58%

Fuente: Informe de Evaluación del Plan de Trabajo Anual Institucional 2023, presentados por las jefaturas de los departamentos y de la Dirección General.

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

Actividades de formación y capacitación

Al ser la institución el ente rector del Sistema Nacional de Archivos se cuenta con un plan externo de capacitación muy amplio, donde se pone a la disposición de los archivistas y otros profesionales cursos sobre administración de archivos centrales y de gestión, talleres sobre procesos técnicos archivísticos como la conservación, la valoración documental y la elaboración de tablas de plazos de conservación de documentos, además de una cantidad importante de charlas sobre aspectos técnicos archivísticos y notariales; destaca el Congreso Archivístico Nacional que se ofrece todos los años y en los que participan expertos nacionales e internacionales, así como, asesorías, inspecciones y visitas guiadas.

Para este período se desprende que de las 94 actividades programadas se llevaron a cabo 75, entre las que destacan:

- XXXV Congreso Archivístico Nacional “Modelo de gestión: fortaleciendo capacidades”, que se llevó a cabo del 17 al 19 de julio de 2023, en forma virtual, en el que participaron especialistas nacionales e internacionales.
- Taller Presentación del informe Anual de Desarrollo Archivístico por medio del Sistema Archivístico.
- Charla sobre actas de órganos colegiados a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.
- Charla al personal del Tribunal Supremo de Elecciones sobre las orientaciones generales para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte electrónico.



- Charla al personal del Instituto Nacional de Aprendizaje sobre la Norma técnica nacional NTN-006 Lineamientos para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte papel y las orientaciones generales para la elaboración de actas de órganos colegiados en soporte electrónico.
- Charla Valoración documental se impartió 24 de agosto de 2023 con una participación de 18 personas: 9 mujeres y 9 hombres.
- Charla al personal de la Municipalidad de Puriscal sobre gestión de documentos electrónicos en fecha 21 de setiembre de 2023, con una participación de 7 personas: 3 mujeres y 4 hombres.
- Se impartieron 8 cursos virtuales con una participación de 113 personas.
- Se impartió de forma virtual el Conversatorio: “Transferencias de documentos con valor científico cultural al Departamento de Archivo Histórico”. Tuvo una participación de aproximadamente 40 personas.
- Dos Pasantías en Conservación de Documentos, a una funcionaria del Archivo Nacional y otra del Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Se llevaron a cabo nueve inspecciones o seguimientos de inspección a instituciones del Sistema Nacional de Archivos, así como las asesorías respectivas.
- 45 visitas guiadas, 936 participantes: 686 mujeres y 250 hombres de diferentes cantones del país.

Actividad artística-cultural. (Exposiciones documentales temporales, itinerantes y virtuales)

Durante este período se concretó el préstamo de 17 exposiciones, con una visitación aproximada de 22 573 personas:

1. Exposición PAZ EN COSTA RICA: ENTRE LA REALIDAD Y EL MITO. Préstamo al Liceo Experimental Bilingüe La Trinidad. Del 1 al 31 de marzo de 2023. Visitación: 255 personas.
2. Exposición PAZ EN COSTA RICA: ENTRE LA REALIDAD Y EL MITO. Préstamo al CTP Abelardo Bonilla. Del 12 de abril al 5 de mayo de 2023. Visitación: 80 personas.
3. Exposición SAN JOSÉ EN BLANCO Y NEGRO. Préstamo a Casa de la Cultura de Puntarenas. Del 5 de mayo al 12 de junio de 2023. Visitación: 187 personas.
4. Exposición MONTEMONOS EN LA CARRETA. Préstamo a la Municipalidad de Goicoechea. Del 1 al 28 de junio de 2023. Visitación: 70 personas.
5. Exposición EXPO-AFICHES. Préstamo Ministerio de Cultura y Juventud. Del 1 al 28 de julio de 2023. Visitación: 550 personas.
6. Exposición MONTÉMONOS EN LA CARRETA. Préstamo Ministerio de Hacienda. Del 1 al 28 de agosto de 2023. Visitación: 9000 personas.
7. Exposición MONTÉMONOS EN LA CARRETA. Préstamo a la Municipalidad de Curridabat. Del 1 al 29 de setiembre de 2023.



8. Exposición PROCESO DE LA INDEPENDENCIA CENTROAMERICANA. Préstamo al Ministerio de Hacienda. Del 28 de agosto al 29 de setiembre de 2023. Visitación: 9000 personas.
9. Exposición DE VASALLOS A CIUDADANOS. Préstamo al Colegio Blue Valley. Del 1 al 22 de setiembre de 2023. Visitación: 652 personas.
10. Exposición SAN JOSÉ EN BLANCO Y NEGRO. Préstamo a la Corporación Bananera Nacional. Del 4 al 22 de setiembre de 2023. Visitación: 50 personas.
11. Exposición IV VIAJE DE COLÓN. Préstamo a la Corporación Bananera Nacional. Del 4 al 22 de setiembre de 2023. Visitación: 50 personas.
12. Exposición JUAN RAFAEL MORA. Préstamo a la Casa de la Cultura de Puntarenas. Del 19 de setiembre al 30 de octubre de 2023.
13. Exposición HISTORIA DE LAS LOTERÍAS EN COSTA RICA. Préstamo a la Casa de la Cultura de Puntarenas. Del 29 de setiembre al 1 de noviembre de 2023.
14. Exposición SAN JOSÉ EN BLANCO Y NEGRO. Préstamo a Festival 200 años de San José Capital – Museo Nacional de Costa Rica. Del 12 al 25 de octubre. Visitación: 2100 personas.
15. Exposición EXPO-AFICHES. Préstamo a la Contraloría General de la República. Del 3 al 28 de noviembre de 2023. Visitación: 579 personas.
16. Exposición "JUAN RAFAEL MORA: EL HOMBRE Y EL GOBERNANTE" Préstamo a la Biblioteca de la Universidad de Costa Rica-sede Guanacaste. Del 30 marzo al 28 abril de 2023. Visitación: 300 personas.
17. Exposición Itinerante " DE VASALLOS A CIUDADANOS. BICENTENARIO DE LA CONSTITUCIÓN DE CÁDIZ" a la Casa de la Cultura de Puntarenas. Del 13 junio al 27 de julio de 2023. Visitación: 138 personas

Justificación al superar la meta: Inicialmente se programó una cantidad apelando a la cantidad de recurso humano y presupuestario disponible, sin embargo, existió una demanda mayor a la prevista por lo cual, se hizo un esfuerzo adicional para poder cumplir satisfactoriamente con la demanda extra que se presentó.

Servicios de facilitación brindados

En cuanto a las actividades de la institución que tienen como propósito facilitar documentos a las personas usuarias en sus diferentes despachos de atención, el resultado obtenido en el período 2023 es de un 170,21%, con lo que se evidencia no solo que la meta fue cumplida de manera satisfactoria, sino que además fue rebasada en un 70,21 %. Uno de los despachos de atención que mayor cantidad de documentos y servicios brinda a las personas usuarias es el Departamento Archivo Notarial (DAN), poniendo a la disposición los documentos notariales que custodia. De los 2.192.918 servicios de facilitación brindados en este período a nivel institucional, se facilitaron por medio del DAN 1.523.291 imágenes de tomos digitalizados (11.605 in situ y 1.511.317 remotamente).



Se pone en evidencia el impacto positivo que ha generado el uso de la tecnología en este servicio. Como complemento a las cifras anteriores, se atendieron 11.603 consultas vía correo u otros medios electrónicos que plantean diferentes personas usuarias por medio de la plataforma de servicio y otras áreas.

Por su parte, por medio del Departamento Archivo Histórico fue posible atender 14.076 consultas presenciales, telefónicas, por correo electrónico y base de datos disponibles en sitio web sobre los fondos documentales que custodia dicho departamento, además de otros servicios que se prestan en la Sala de Consulta e Investigación, en donde se facilitaron 36.983 documentos. Como complemento, se facilitaron 181 documentos en el Archivo Intermedio y se atendieron 327 solicitudes de reproducción de documentos por medio de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines, única en su especialidad en la región centroamericana. El resultado anterior nos dice por una parte que la demanda de los servicios de facilitación está mostrando una tendencia de crecimiento progresivo, mientras que por otra parte demuestra la capacidad de reajuste y adaptación al cambio presente en la institución, la que ha podido hacer frente al crecimiento de la demanda haciendo un esfuerzo destacado por mantener la prestación de los servicios.

Justificación al superar la meta: Durante los últimos años la demanda de los servicios ha mostrado un crecimiento sostenido por lo que, si bien el período anterior se fijó un número determinado, la demanda creciente hizo que estos números se elevaran de forma significativa. Estos incrementos se generaron debido a que una mayor cantidad de personas usuarias requirió de los servicios prestados por el Archivo Nacional, especialmente en el Departamento Archivo Notarial y en la Sala de Consulta del Archivo Histórico. Además, el uso de nuevas tecnologías y formas alternativas para prestar los servicios de manera remota influyen en el crecimiento de los datos obtenidos.

Ahora bien, es necesario tomar en cuenta las repercusiones que a nivel institucional puede acarrear en el mediano y largo plazo esta circunstancia pues, si bien es cierto, se ha podido dar abasto con la demanda de servicios, ello ha implicado un enorme esfuerzo a nivel económico y del personal, en el entendido de que debe atenderse prácticamente el doble de las solicitudes de servicios de facilitación, con el mismo presupuesto y menos cantidad de personas funcionarias. Ello es importante de destacar en la medida de que no se puede prever con exactitud hasta cuando sea sostenible el poder brindar los servicios en un contexto de demanda creciente y alta exigencia de calidad, manteniéndose la misma cantidad de recursos disponibles para su prestación.

Actividades de control de la función notarial

Durante este período se ejecutaron 15.148 servicios de control de la función notarial. Destacan en estos servicios la consignación de 6.911 notas marginales de referencia, según el artículo 97 del Código Notarial; la realización de 675 investigaciones notariales a solicitud del Poder Judicial,



Procuraduría General de la República y de la Contraloría General de la República; se ingresaron y se actualizaron 6.075 testamentos; además, en un futuro cercano se pretende brindar mejores servicios a las personas usuarias, en especial a la comunidad de notarios, entre otras. Todo lo anterior resulta estratégico para contribuir con el control del ejercicio del notariado en Costa Rica, cumpliendo de esta manera, con una función misional de la institución.

Justificación al superar la meta: Cabe mencionar que el sobrepasar el 100% de la meta establecida, obedece a que la demanda en la prestación de los servicios del DAN puede aumentar por situaciones especiales que generan la consulta masiva, como por ejemplo la contratación de notarios por entidades públicas y la realización de estudios especiales.

Durante los últimos años la demanda de los servicios ha mostrado un crecimiento sostenido por lo que, si bien el período anterior se fijó un número determinado, la demanda creciente hizo que estos números se elevaran de forma significativa. Estos incrementos se generaron debido a que una mayor cantidad de personas usuarias requirió de los servicios prestados por el Archivo Nacional, especialmente en el Departamento Archivo Notarial, uno de los despachos de atención que mayor cantidad de documentos y servicios brinda a las personas usuarias. Además, el uso de nuevas tecnologías y formas alternativas para prestar los servicios de manera remota influyen en el crecimiento de los datos obtenidos.

Cuadro 10.2 Unidades de medida con cumplimiento mayor al 45,00% al 30/06/2023 y menor al 90,00% al 31/12/2023
DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
Al 31 de diciembre de 2023

Unidad de Medida	Factor al 31/12/2023 ¹	Razones ²
Actividad de formación y capacitación	9	Las charlas sobre diversos temas archivísticos y las visitas guiadas se brindan por demanda y al no existir solicitudes suficientes estos no se pueden llevar a cabo. En cuanto a la capacitación por medio de cursos, se tuvo la limitación de no contar con una plataforma virtual propia, por lo que se recurrió a la colaboración del Colypro para brindar esta oferta de capacitación.

Fuente: Informe de Evaluación del Plan de Trabajo Anual Institucional 2023, presentados por las jefaturas de los departamentos y de la Dirección General.

1/Corresponde al número del factor.

2/Se refiere a cómo los factores que se presentaron en el II semestre incidieron en el resultado obtenido.

Actividades de formación y capacitación

Dicha unidad de medida al 31/12/2023 obtiene un cumplimiento de 80,85%. Lo anterior debido a que la capacitación brindada en modalidad virtual a los archivos del Sistema Nacional de Archivos fue impartida gracias al apoyo del Colegio de Licenciados y Profesores (Colypro), en virtud de que no fue posible contar con una plataforma de capacitación propia y porque el Cecades de la Dirección General del Servicio Civil, con quien se brindó esta oferta de capacitación virtual en el 2022, no pudo



dar el apoyo en el 2023. En cuanto a las visitas guiadas se brindaron menos de las programadas, servicio que se atiende por demanda y al no existir solicitudes suficientes no se pueden llevar a cabo.

3.1.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES

En el siguiente cuadro se presenta el cumplimiento alcanzado de los indicadores al 31/12/2023.

**Cuadro 11. Cumplimiento de indicadores
DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
Al 31 de diciembre 2023**

Nombre del producto	Nombre del Indicador	Programado	Alcanzado al 30/06/2023 ¹	Porcentaje alcanzado al 30/06/2023 ¹	Alcanzado al 31/12/2023	Porcentaje alcanzado al 31/12/2023	Cumplimiento
Servicios de difusión y desarrollo archivístico.	Porcentaje de personas pertenecientes a las instituciones del Sistema Nacional de Archivos que participan en las actividades de formación y capacitación	87,08	39,23	45,05%	78,95	90,66%	
Servicios de facilitación del patrimonio documental y actividades de control notarial	Calificación promedio de los servicios de facilitación brindados	95,00	97,20	102,32%	100,00	105,26%	

Fuente Informe de Evaluación del Plan de Trabajo Anual Institucional 2023, presentados por las jefaturas de los departamentos y de la Dirección General.

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

Porcentaje de personas a cargo de archivos del Sistema Nacional de Archivos que participan en las actividades de formación y capacitación.

Con este indicador se mide el porcentaje de personas pertenecientes a las instituciones del Sistema Nacional de Archivos (SNA) que participan en las actividades de formación y capacitación, para este período el porcentaje alcanzado fue de un 90,66%, contando con una participación de 379 personas lo que incide de manera directa en la formación y actualización profesional de las personas encargadas de los archivos institucionales del país, convirtiéndose no solo en un mecanismo de control, sino que también en una organización abocada a la producción y transmisión de conocimiento archivístico. Es menester señalar que este indicador es relevante para la institución, dado que la capacitación es una estratégica para cumplir la función rectora del SNA así como para coadyuvar con la formación en el campo de la Archivística, tomando en cuenta la limitada formación profesional en el país. Dentro de las instituciones participantes podemos citar Municipalidades, Instituto Nacional de Aprendizaje, Tribunal Supremo de Elecciones, Instituto Nacional de Estadística y Censos, diferentes Ministerios y otros.

Calificación promedio de los servicios de facilitación brindados

En relación con la calificación promedio de los servicios de facilitación brindados, para medir este indicador se aplican encuestas a las personas usuarias durante todo el año en los diferentes despachos de atención. Estas encuestas recogen información de diferentes características del servicio que se brinda a las personas usuarias por parte del personal del Archivo Notarial, Sala de



Consulta, Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines y el Archivo Intermedio, en donde se mide la calidad del servicio.

Durante este proceso se le da mucha importancia a las inconformidades o sugerencias que se reciben para estos despachos de atención, por medio de la Contraloría de Servicios, instancia que da un seguimiento periódico a las acciones correctivas que asume la administración cuando corresponda.

El resultado obtenido en el período 2023 es altamente satisfactorio e incluso supera las expectativas inicialmente contempladas para dicho rubro, logrando un 105,26% de la meta propuesta que era de un 95% de grado de satisfacción de las personas usuarias del Archivo Nacional. Las personas usuarias que cumplimentaron la encuesta consideran que la calidad del servicio y el trato del personal es satisfactoria, la mayoría lo califican de “excelente” y de “muy bueno”; no se registran respuestas con menor calificación a las indicadas. En conclusión, el grado de satisfacción entre ambas categorías alcanzó el 100% de todas las personas encuestadas.

Las charlas sobre diversos temas archivísticos y las visitas guiadas se brindan por demanda y al no existir solicitudes suficientes estos no se pueden llevar a cabo. En cuanto a la capacitación por medio de cursos, como se ha indicado, se tuvo la limitación de no contar con una plataforma virtual propia, por lo que se recurrió a la colaboración del Colypro para brindar esta oferta de capacitación.

Datos del (la) Director (a) del Centro Gestor	
Nombre	Carmen Elena Campos Ramírez
Correo electrónico	ccampos@dgan.go.cr
Teléfono	22831400 ext. 206
Firma digital	