



Dirección
General
Archivo
Nacional

vivamos
el poder
transformador
de la cultura

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EXTERNOS

ARCHIVO INTERMEDIO

ESTUDIO DE USUARIOS 2015

ABRIL 2016

Tabla de contenido

	Pág.
Introducción	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Metodología	5
Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional	6
 Estudio de Usuario 2015 de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica	 8
1. Perfil de los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio	8
2. Formación de usuarios	16
3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio	21
4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	26
 Conclusiones	 31
Recomendaciones	33
Bibliografía	34
Anexos	35

Introducción:

Los estudios de usuarios nacen con el fin de conocer los hábitos, necesidades y perfiles de las personas que hacen uso de los servicios del archivo, permitiendo conocer la demanda y usabilidad de la información, así como la eficiencia de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios en la atención de las consultas. Este tipo de estudio debe realizarse de manera frecuente, con el propósito de identificar cambios en algunas prácticas de información y realizar variaciones en los archivos, para que estos sean capaces de responder a las necesidades de información de los usuarios.

Así, la importancia de realizar un estudio de usuarios en archivos lo constituye el poder identificar las principales necesidades de información de los usuarios, volumen de consulta por periodos, servicios de mayor demanda, series documentales de mayor consulta; además, determinar aspectos que influyen en la mejora del servicio y por ende mejorarlos.

Aunque los estudios de usuarios nacen dentro de la Bibliotecología, más tardíamente son adaptados para medir las necesidades que ocasiona que los usuarios recurran a los servicios y productos que el Archivo brinda. También los estudios de usuarios de archivos han de cumplir con los requisitos de:

- reducir la incertidumbre en la planificación de funciones;
- ser susceptibles de influir en la decisión;
- medir la calidad de los servicios brindados;
- justificar el costo, aumento o rebajo de precios a servicios.

En la actualidad, la gestión de la calidad permite a las instituciones públicas identificar, aceptar, satisfacer y mejorar continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona. Las mediciones de la calidad se aplican al sector público en un contexto de competencia: por un lado, de acortamiento de distancias entre el sector público y el sector privado, por otro lado como consecuencia de un discurso de transparencia del Estado democrático y de su responsabilidad hacia los ciudadanos contribuyentes.

Desde esta perspectiva de la calidad, los estudios de usuarios tienen el sentido de recabar la percepción del usuario del archivo:

1. Evaluación general del servicio (horarios, condiciones de uso, acceso a inventarios, derecho de acceso, información asistida, tiempos de respuesta, etc.).

2. Evaluación de las instalaciones (sala de consulta), del equipamiento (ordenadores), de los medios de comunicación (la forma en que se difunden nuevas colecciones), de la accesibilidad (barreras arquitectónicas).
3. Evaluación de la atención prestada por el personal.
4. Evaluación de las necesidades documentales e informativas del usuario.
5. Evaluación de los fondos, secciones, series y colecciones más consultados.
6. Evaluación del grado de satisfacción del usuario.

Por lo anterior, es evidente la importancia de identificar las necesidades de información de los usuarios de los archivos, a fin de medir la calidad de los servicios prestados, elaborar los productos de información más adecuados o diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

Objetivo General:

- Analizar los aspectos cuantitativos, mediante la aplicación del método indirecto, sobre el uso de la información y los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar los aspectos cualitativos, mediante la aplicación del método directo, sobre la calidad de los servicios que se brindan en la Unidad de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

Objetivos Específicos:

- Medir la frecuencia de consulta en el período comprendido entre enero y diciembre de 2015 de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar los fondos más consultados por los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2015.
- Establecer la cantidad de servicios de certificación y reprografía de documentos brindados a los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2015.
- Conocer el perfil de los usuarios que acuden a la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Valorar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que reciben en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

Metodología

Para recabar la información empleada en el estudio de usuarios 2015 de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica se recurrió a la aplicación de un cuestionario (método directo¹) y al análisis de las boletas y controles (método indirecto²), facilitación de los documentos y controles manuales de consulta implementados en la Unidad de la Unidad de Archivo Intermedio.

¹ Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente con los usuarios, esté proporciona información de tipo cualitativa y se obtiene por medio de los siguientes instrumentos para recolectar información: entrevista personal, encuesta por correo o grupos focales. Fuente: Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2 (1), 45-52.

² El método indirecto se utiliza en ausencia de los usuarios, por medio de este se obtiene información de tipo cuantitativa y se realiza por medio de los siguientes instrumentos de control: registros de usuarios, boletas de préstamo de documentos, boletas de reprografía, boleta de solicitud de servicios u observación. Fuente: Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2 (1), 45-52.

Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional

Los procesos que permiten la creación de la Unidad de Archivo Intermedio son: la reestructuración del Archivo Nacional llevada a cabo en 1982 y la Promulgación de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos del 24 de octubre de 1990.

Con la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos se genera una segunda reorganización de la estructura orgánica. Entre los cambios más notorios, desaparece el Departamento Documental, creándose dos nuevos departamentos: el Departamento de Archivo Histórico y el Departamento de Servicios Archivísticos Externos que asumen funciones de preservación de la memoria histórica nacional y de rectoría al recién creado Sistema Nacional de Archivos.

La Unidad de Archivo Intermedio pertenece al Departamento de Servicios Archivísticos Externos; custodia documentos de los despachos del Presidente de la República y Vicepresidencias, Consejo de Gobierno, despachos de Ministros y Viceministros desde 1990 (Art. 53 de la Ley N° 7202); además de fondos de instituciones públicas que han cerrado; por ejemplo Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa), Transportes Metropolitanos S.A. (Transmesa) y Banco Anglo Costarricense.

La construcción de los depósitos que albergan la Unidad de la Unidad de Archivo Intermedio se realiza en varias etapas: la primera obra inicia a partir de la aprobación en sesión N° 28-98 de 23 de setiembre de 1998 de la construcción de los depósitos I y II, por parte de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, esta obra obedece a la remisión del Banco Central de Costa Rica de los documentos que pertenecieron al extinto Banco Anglo Costarricense. Al respecto se menciona en la sesión de Junta Administrativa del Archivo Nacional N° 16-97 de 30 de julio de 1997 lo siguiente:

“Artículo 2: Manifiestar al Lic. Carlos Muñoz Vega, Gerente del Banco Central de Costa Rica el interés de esta Junta Administrativa por suscribir con el Banco Central el convenio para la organización y administración del Archivo del Banco Anglo Costarricense”

Posteriormente se amplió la construcción a un tercer depósito, así ratificado en la sesión N° 27-2000 de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, cuando se da por aprobado el presupuesto para su construcción. Esta obra es licitada mediante contratación directa N° 1-2001 “Construcción del III depósito de la Unidad de Archivo Intermedio en la Dirección General del Archivo Nacional”.

Debido a la rapidez con que se ocuparon los depósitos, por la recepción de los Fondos del Banco Anglo Costarricense y de la Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa); se mostró la oportunidad para la construcción de un cuarto depósito y este inicia su construcción con el aval de la Junta Administrativa.

Debido a que la construcción de los depósitos de la Unidad de Archivo Intermedio inician hasta 1998, las primeras transferencias vía artículo N° 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos fueron custodiadas en un espacio dentro de los depósitos del domo principal.

En la actualidad la Unidad de Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta de usuarios, un área administrativa y cuatro depósitos de documentos.

En cuanto a la custodia de los documentos que conforman el acervo documental hay que mencionar que ingresan por primera vez al Archivo Nacional mediante la transferencia número 1-1994 del Ministerio de Comercio Exterior el 18 de febrero de 1994 (según data en el “Registro General de Transferencias”), en cumplimiento con el artículo N° 53 de la Ley N°7202 del Sistema Nacional de Archivos.

Las principales funciones de la Unidad de Archivo Intermedio son:

- Organizar y facilitar el acervo documental con valor administrativo y legal
- Organizar, facilitar y certificar los documentos de la Unidad de Archivo Intermedio.
- Realizar estudios de usuarios anuales de la Unidad de Archivo Intermedio.
- Efectuar inventarios de control de los fondos documentales a cargo de la Unidad de Archivo Intermedio.
- Otras funciones resultantes de la ley.

Estudio de Usuario 2015 de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica

En esta sección se analiza la información obtenida de los usuarios mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos (Anexo 2), la información que fue recolectada por medio de las boletas de préstamo documental (Anexo 1) que llenan los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio, el registro manual y electrónico (Excel) y manual como control de la entrada y salida de los documentos.

Así mismo, se mide la satisfacción de los usuarios en el servicio brindado y se establece el perfil de los usuarios externos que visitan y consultan documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

La delimitación temporal, utilizada para el análisis fueron todos los registros de préstamos, solicitudes y trámites que se atendieron entre enero y diciembre del año 2015.

1. Perfil de los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio

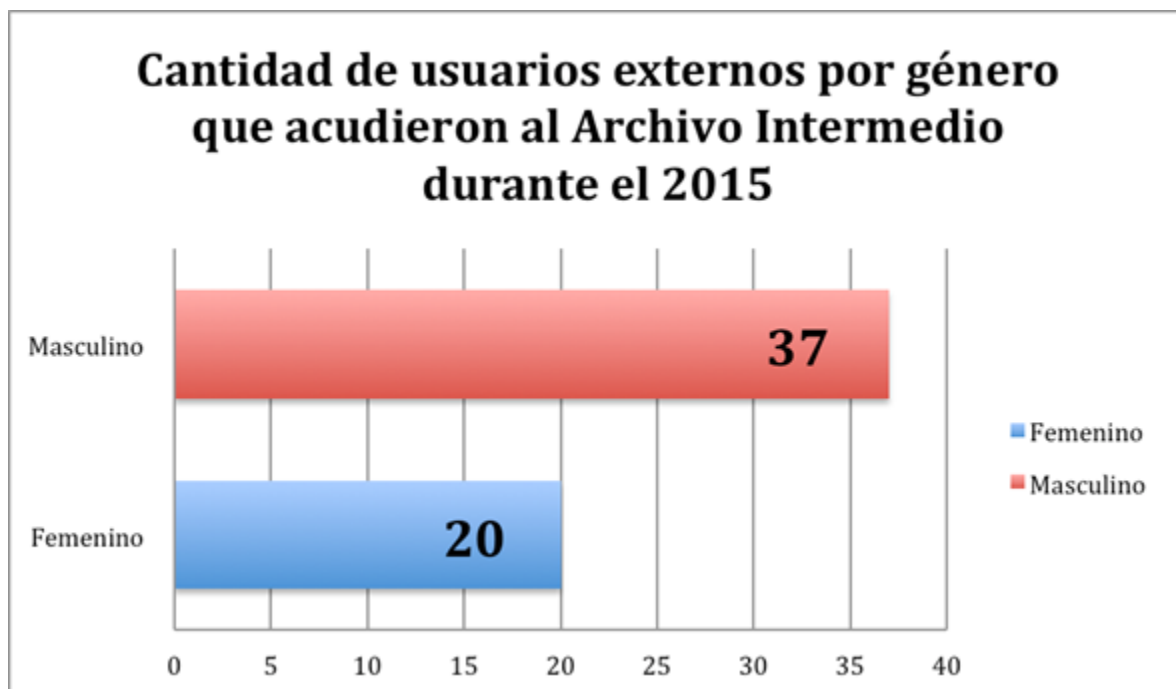
Durante el año 2015 la Unidad Archivo Intermedio atendió 62 usuarios, de los cuales 5 de ellos fueron usuarios internos y 57 usuarios externos. Además, es importante mencionar que 37 de los usuarios externos fueron hombres y 20 mujeres. Los datos analizados a partir del cuestionario aplicado representan un 39% de los usuarios externos debido a que no se efectuó su aplicación completa.

Los usuarios internos en su mayoría son mujeres que laboran en la Unidad de Archivo Intermedio, del Departamento Servicios Archivísticos Externos y el Departamento Archivo Histórico del Archivo Nacional y la razón de la consulta es el tratamiento archivístico en la Unidad de Archivo Intermedio o la actualización de las entradas descriptivas de los fondos que se custodian en el Departamento Archivo Histórico.

1.1 Usuarios por género

La Unidad Archivo Intermedio recibe anualmente más consultas y solicitudes de hombres que de mujeres, cómo lo muestra el gráfico 1. La consulta y solicitud de servicios en la Unidad de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de los hombres es el doble de la consulta y prestación de servicios solicitados por mujeres.

Gráfico 1: Cantidad de usuarios externos por género que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio durante el 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 1: Cantidad de usuarios externos por género que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio durante el 2015

Género	Cantidad de Usuarios
Femenino	20
Masculino	37
Total	57

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

1.1 Usuarios por edades

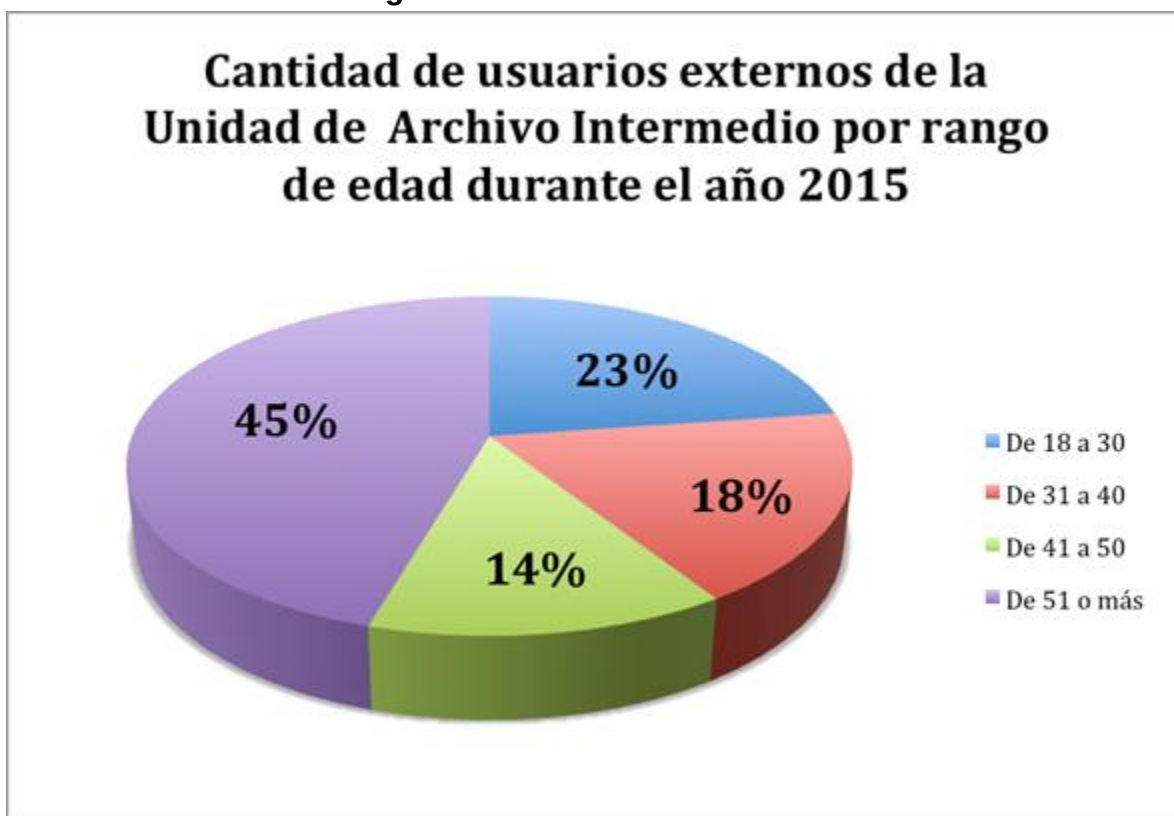
Los grupos generacionales encuestados que acuden con mayor frecuencia a la Unidad de Archivo Intermedio son adultos de 51 o más años, seguido de los adultos jóvenes de entre 18 y 30 años.

El gráfico 2 muestra que el 45% de los usuarios encuestados tienen o son mayores a 51 años. Esto podría explicarse porque fueron funcionarios del extinto Banco Anglo Costarricense que realizan trámites de pensión.

El 23% de los usuarios encuestados presentan edades entre 18-30 años. Esta población son estudiantes de Archivística, Arquitectura, Historia, Relaciones Internacionales y Derecho, quienes acuden a la Unidad de Archivo Intermedio como parte de investigaciones académicas para trabajos finales de cursos o procesos de graduación.

El 18% de los usuarios encuestados tienen entre 31-40 años y acuden a la Unidad de Archivo Intermedio en búsqueda de antecedentes de proyectos ministeriales, decretos, actas del Consejo de Gobierno o investigaciones privadas. Muy similares son las razones por las que se apersonan o consultan los usuarios entre los 41 y 50 años de edad, quienes representan un 14% de los encuestados.

Gráfico 2: Cantidad de usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio por rango de edad durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 2: Cantidad de usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio por rango de edad Durante el año 2015

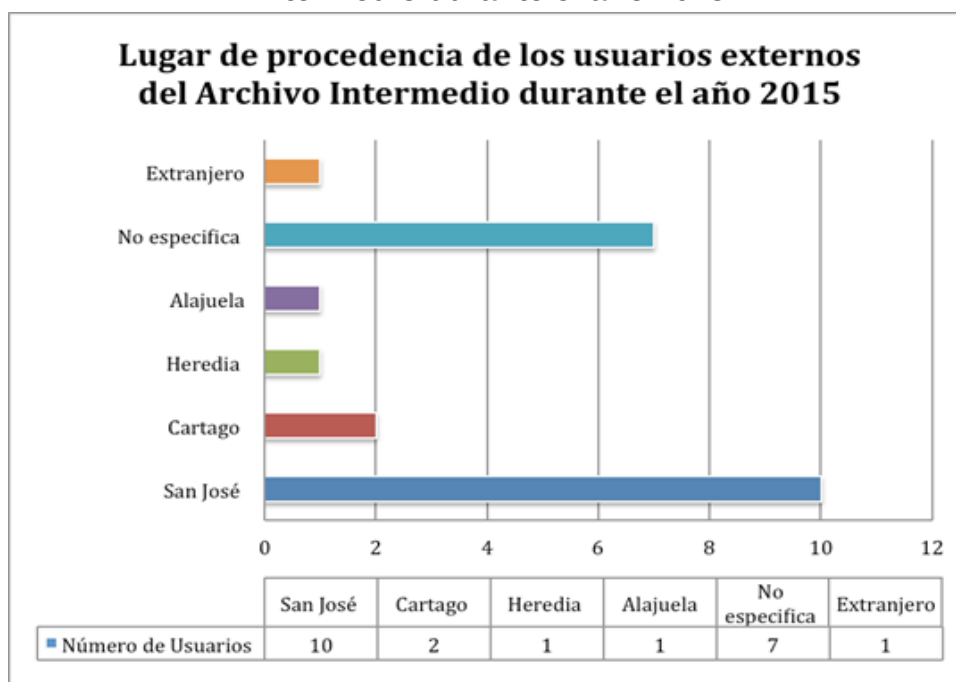
Rango de Edad	De 18 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 o más	Total
Cantidad de Usuarios	5	4	3	10	22

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

1.3 Usuarios por nacionalidad

Respecto a la nacionalidad de los usuarios externos encuestados, durante el año 2015, solo una persona extranjera, de nacionalidad nicaragüense, solicitó documentos o servicios al de la Unidad de Archivo Intermedio. El gráfico 3 muestra el lugar de procedencia de los usuarios externos, en donde se puede observar que en su mayoría son del Gran Área Metropolitana: San José, Alajuela, Heredia y Cartago.

Gráfico 3: Lugar de procedencia de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 3: Lugar de procedencia de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2015

Provincia de Residencia	San José	Cartago	Heredia	Alajuela	No especifica	Extranjero	Total
Número de Usuarios	10	2	1	1	7	1	22

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

1.4 Motivo de Consultas

La consulta de los usuarios externos encuestados depende del grupo generacional al que pertenece. El gráfico 4 muestra que 11 de los usuarios externos acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio por razones laborales, 4 por trámites administrativos, 3 por académicos y 4 por razones de investigación de temas diversos.

Es importante aclarar que cómo trámite administrativo se referenció a solicitudes de años de servicios en el Banco Anglo Costarricense o en la Corporación de Desarrollo Costarricense y sus subsidiarias, para el pago de prestaciones o estudios de pensión y las liberaciones de hipotecas acreditadas al extinto Banco Anglo Costarricense.

Gráfico 4: Razón de la consulta de los usuarios externos de la Unidad Archivo Intermedio durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 4: Razón de la consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2015

Motivo de la visita	Académico	Investigación	Laboral	Trámite Administrativo	Total
Cantidad de usuarios	3	4	11	4	22

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

1.5 Sector representado por los usuarios

La mayoría de los usuarios encuestados de la Unidad de Archivo Intermedio representan al sector público. En el gráfico 5 se aprecia que el 59% de los usuarios representa a este sector, el 18% de los usuarios son estudiantes, y el restante 18% pertenece al sector privado que acuden al Archivo Intermedio por múltiples necesidades de información.

Gráfico 5: Sector representado por los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 5: Sector representado por los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2015

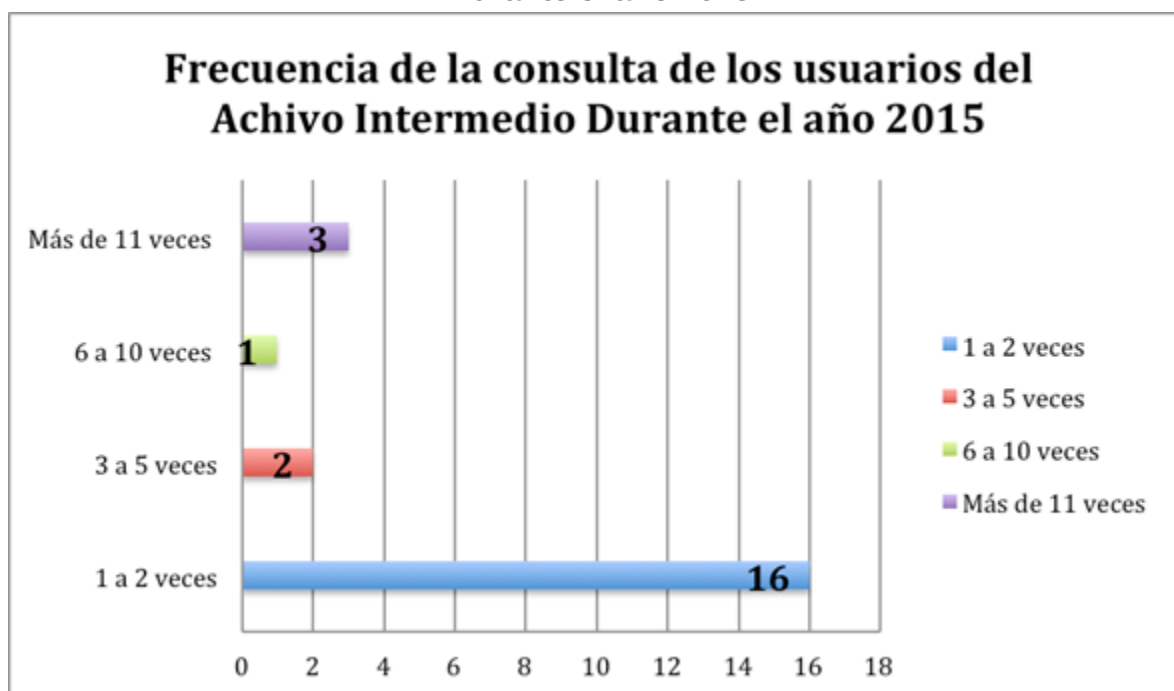
Sector al que representa	Privado	Público	Pensionando	Estudiante	Ninguno	Total
Cantidad de Usuarios	4	13	0	4	1	22

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio es reducida, tal y como se muestra en el gráfico 6. Durante el año 2015; 16 de los usuarios externos encuestados indicaron haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio entre 1 ó 2 veces; 2 de ellos lo visitaron entre 3 y 5 veces; únicamente 1 usuario acudió entre 6 y 10 veces y 3 usuarios visitaron por más de 11 veces la Unidad de Archivo Intermedio.

Gráfico 6: Frecuencia de la consulta de los usuarios del Archivo Intermedio Durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 6: Frecuencia de la consulta de los usuarios del Archivo Intermedio Durante el año 2015

Frecuencia de visita	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces
Cantidad de usuarios	16	2	1	3

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

2. Formación de usuarios

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con folletos informativos de los servicios que se brindan y algunas políticas para el uso de estos servicios; además, se explica a cada usuario externo sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de servicios, para facilitar su estancia y búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

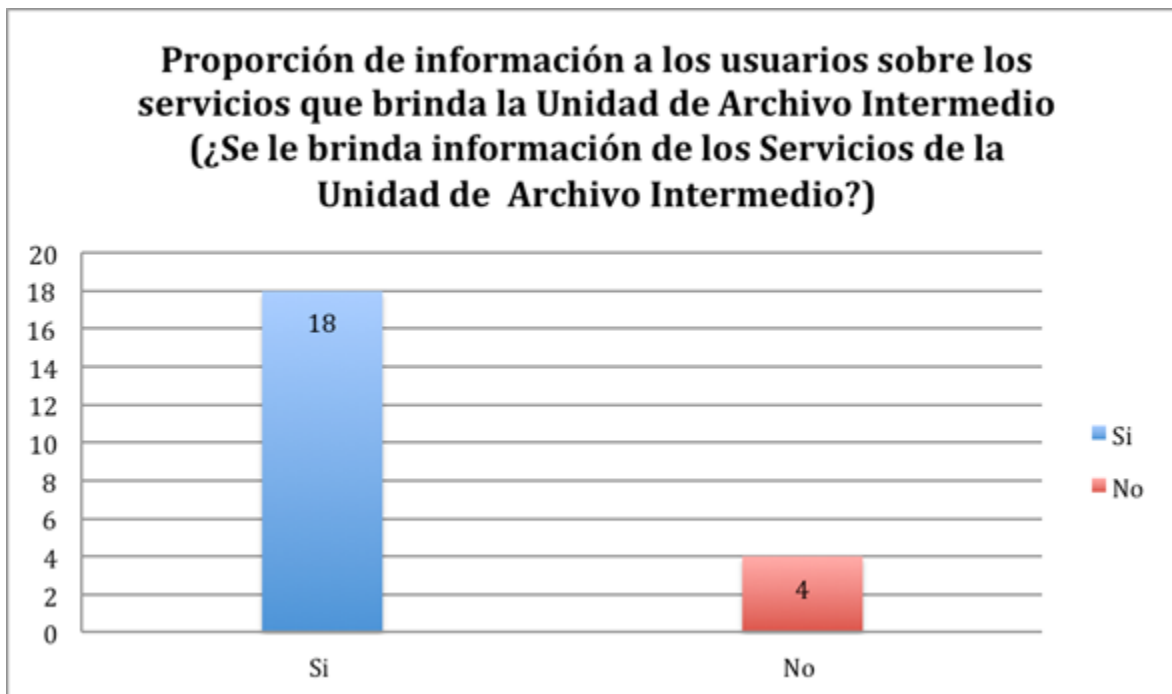
Así mismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla en el programa de inducción para nuevos funcionarios del Archivo Nacional. Además, mediante la página web del Archivo Nacional, se dan a conocer los servicios que ofrece la Unidad de Archivo Intermedio y los fondos que custodia, esto con el fin de que esta información llegue a un número más amplio de costarricenses, y que estos se puedan identificar con la labor que esta Unidad realiza.

2.1 Inducción, orientación y guía a los usuarios

Durante el 2015, el 82% de los usuarios externos encuestados manifestó haber recibido instrucciones sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio y el manejo de la base de datos, por parte de la persona encargada de la facilitación.

Además, los usuarios externos encuestados manifiestan ser enviados por funcionarios de la sala de consulta del Departamento Archivo Histórico o la Recepción; por lo que es importante que todos los funcionarios del Archivo Nacional se enteren de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio y del tipo de trámite que se puede realizar en esta sala de consulta.

Gráfico 7: Proporción de información a los usuarios sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 7: Proporción de información a los usuarios sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio

Se le brinda información de los servicios del Archivo	Si	No	Total
Cantidad de Usuarios	18	4	22

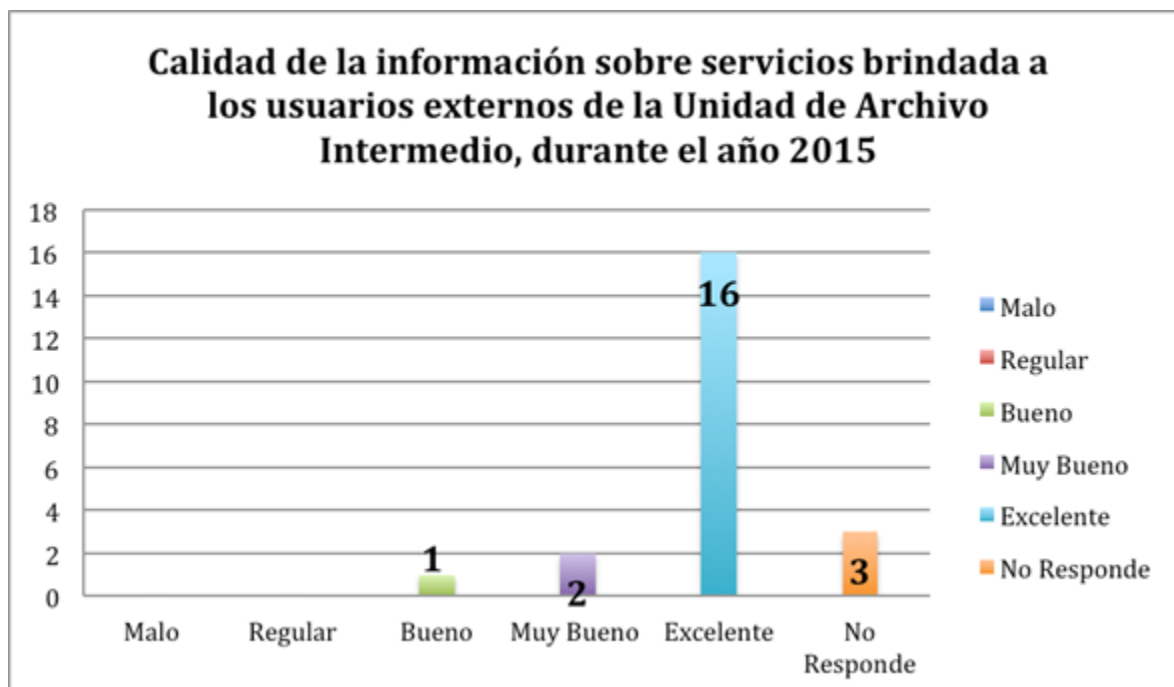
Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

2.2 Calidad de la información brindada a los usuarios

El gráfico 8 muestra que la calidad de la información que brindan los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio es muy buena, y solo un usuario externo, manifestó haber obtenido respuestas insatisfactorias, sin embargo aclara que los funcionarios se esmeraron en resolver su consulta.

Por la frecuencia de consulta y la naturaleza de la información custodiada en la Unidad de Archivo Intermedio es indispensable la guía y orientación que se brinda a los usuarios externos.

Gráfico 8: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 8: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015

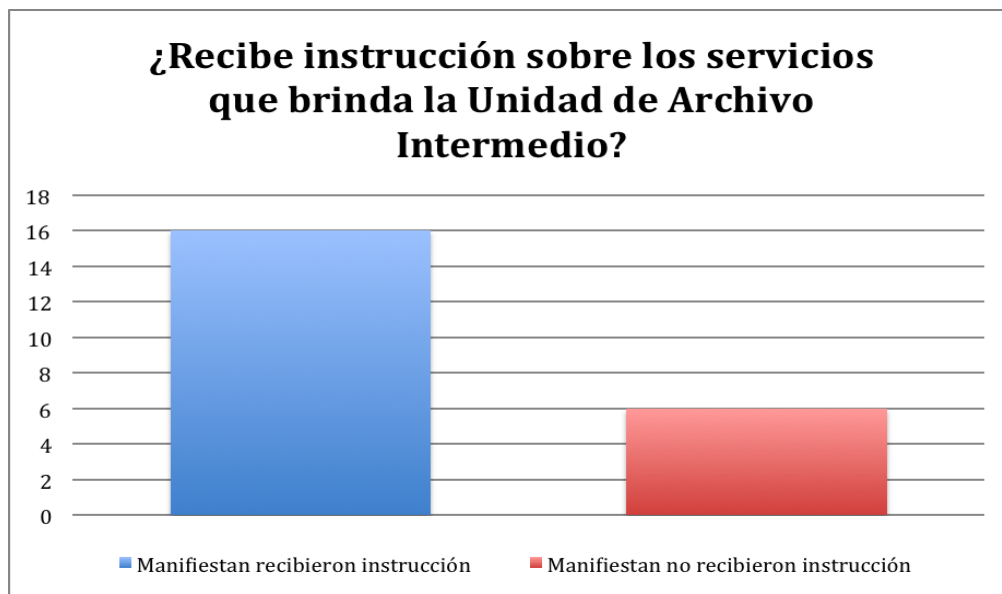
Calidad del servicio brindado	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad de Usuarios	0	0	1	2	16	3	22

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio tienen la responsabilidad de indicar a los usuarios externos las normas y disposiciones vigentes que regulan los servicios.

El 73% de los usuarios externos encuestados recibió inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.); el restante 27% no la recibió.

Gráfico 9: ¿Recibe instrucción sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio?



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

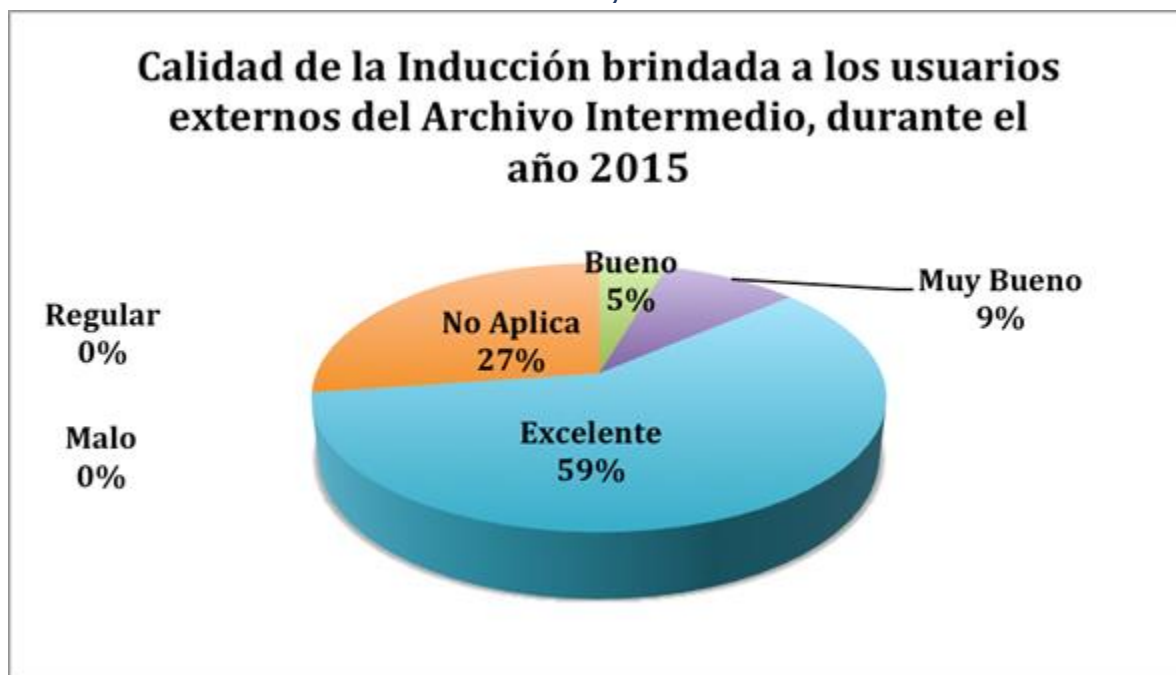
Cuadro 9: ¿Recibe instrucción sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio?

Instrucción sobre servicios	Manifiestan recibieron instrucción	Manifiestan no recibieron instrucción	Total
Cantidad de Usuarios	16	6	22

2.3 Satisfacción de los usuarios por la inducción recibida

En el gráfico 9, se ilustra la satisfacción de los usuarios externos sobre la inducción brindada tanto en los servicios como en la utilización de los instrumentos descriptivos, destacándose que el 59% de los usuarios externos encuestados percibieron como excelente la inducción brindada, el 9% como muy buena y el 5% buena.

Gráfico 10: Calidad de la Inducción brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 10: Calidad de la Inducción brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015

Calidad de la inducción	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Aplica	Total
Cantidad de usuarios	0	0	1	2	13	6	22

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Además, en cuanto al interés y disposición de los funcionarios encargados de la atención de usuarios, el 100% de los usuarios encuestados indicaron haber contado con la anuencia requerida para resolver inconsistencias y dudas.

Así también, el 59% de los encuestados exteriorizó que el interés brindado por parte de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio es excelente, 9% es muy bueno y 5% bueno.

3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

Este archivo, por sus propias funciones, está dirigido a los usuarios; es, de hecho, el intermediario entre la información contenida en los documentos y los usuarios; todas las líneas de actuación (procesos en terminología de calidad) tienen su fin en el usuario. Por ello, el aumento en la calidad y la mejora continua garantizará el aumento del número y tipología de usuarios.

3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a los usuarios

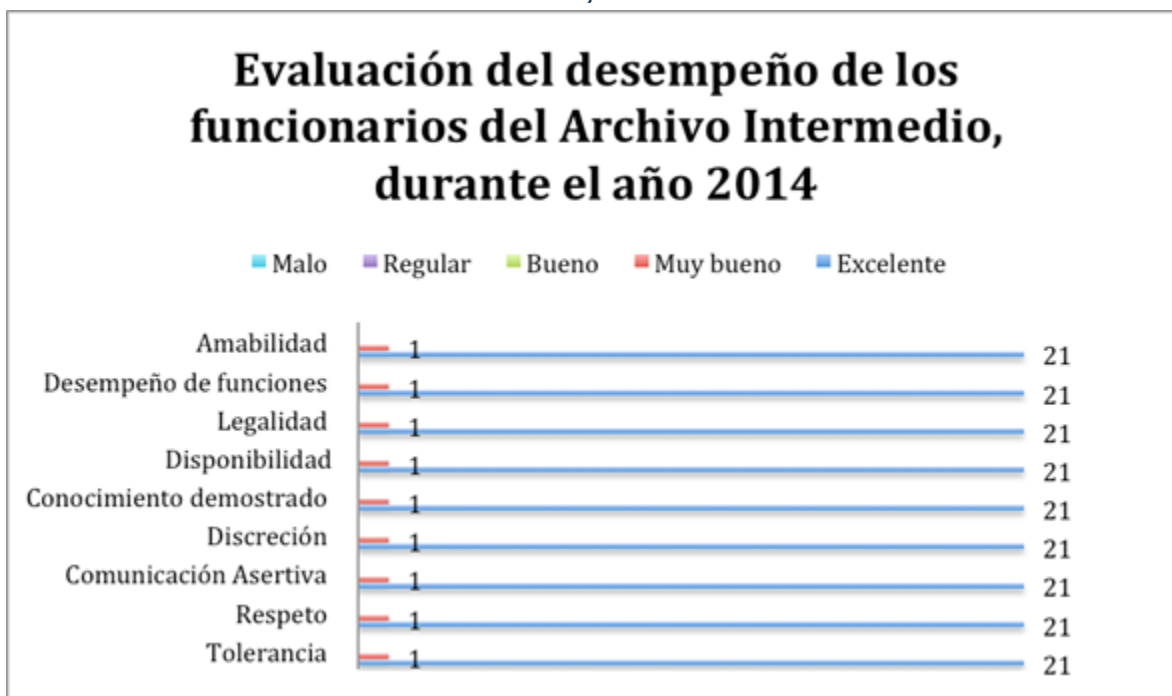
En el apartado C) del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 2); se mide el grado de satisfacción de los usuarios y su apreciación sobre la atención brindada.

El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud del personal del área de consulta cuando la información solicitada por los usuarios no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio. En este sentido en su mayoría los encuestados indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de los funcionarios encargado de la atención al público; sin embargo, en aquellos casos en que no pudieron recibir la información solicitada, destacan que los factores que influyeron fueron: 1. la información no la custodia la Unidad de Archivo Intermedio, 2. el usuario desconocía datos que ayudaran a ubicar la información; por ejemplo número de operaciones, periodos, lugares, actores, entre otros que determinan la certeza de la información. En las observaciones que realizan los usuarios destaca el haber encontrado la información requerida gracias al interés mostrado por los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio.

Se consideró importante calificar el desempeño de los funcionarios encargados de la atención. Se midieron cualidades de un perfil de puesto, en una escala de 1 a 5 donde 5 es la calificación máxima.

El gráfico 11 evidencia que las cualidades como amabilidad, legalidad, discreción, respeto y comunicación están presentes en el quehacer diario de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio y son muy bien evaluados por los usuarios.

Gráfico 11: Evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Cuadro 11: Evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015

Características	Tolerancia	Respeto	Comunicación Asertiva	Discreción	Conocimiento demostrado	Disponibilidad	Legalidad	Desempeño de funciones	Amabilidad
Excelente	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Muy bueno	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

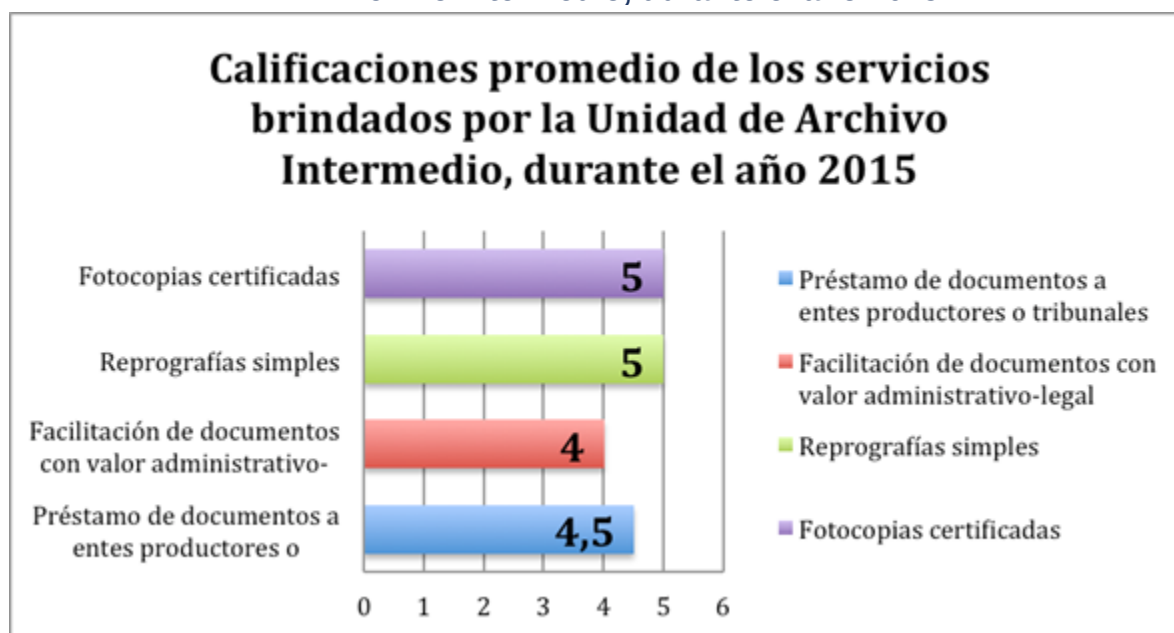
Gracias al interés de los funcionarios y su anuencia en la atención de usuarios, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron muy bien calificados. En una escala de 1 a 5 donde 5 es la calificación máxima, las valoraciones promedio obtenidas fueron:

Cuadro 12: Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015

Servicios	Calificación promedio
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales	4.5
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	4
Reprografías simples	5
Fotocopias certificadas	5
Promedio total	4.6

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Gráfico 12: Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Sin embargo, debe aclararse, que los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio no necesariamente requieren de todos los servicios que se brindan, sino que se presentan con necesidades específicas, por lo que en el cuestionario brindan calificación solo a los rubros de los servicios que se les brindaron. Por tanto, los datos se presentan en forma promediada.

Se solicitó, por último, en el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 2), valorar elementos de la Unidad de Archivo Intermedio tales como: iluminación, limpieza,

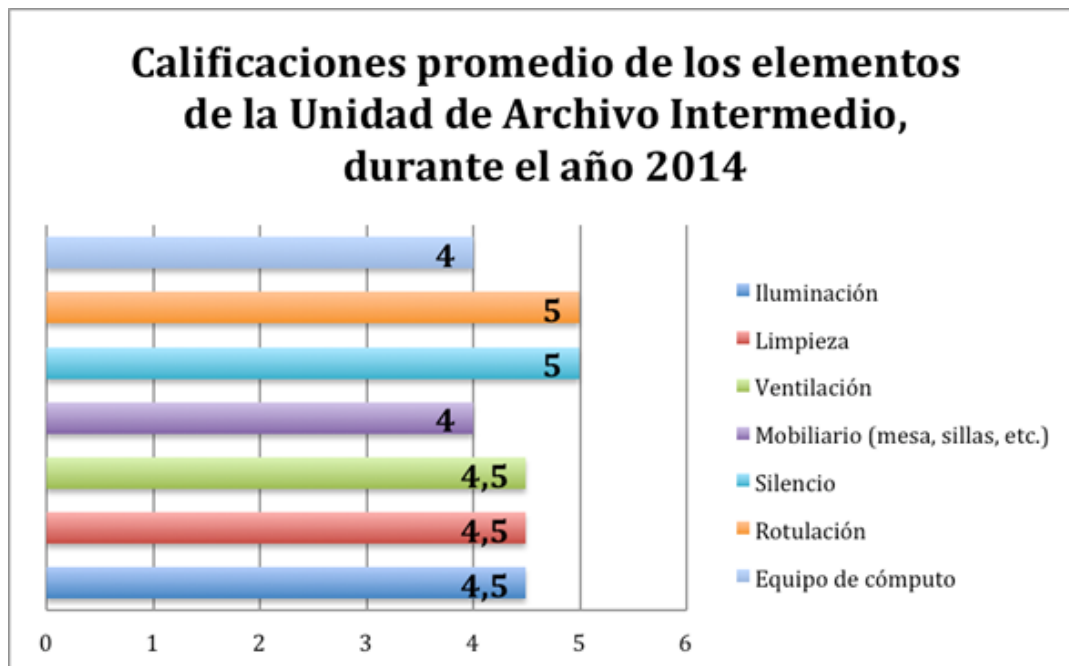
ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. Las valoraciones promedio obtenidas se muestran en el cuadro 13, donde 5 es la calificación máxima:

Cuadro 13: Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015

Servicios	Calificación promedio
Iluminación	4.5
Limpieza	4.5
Ventilación	4.5
Mobiliario (mesa, sillas, etc.)	4
Silencio	5
Rotulación	5
Equipo de cómputo	4
Promedio total	4.5

Fuente: *elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".*

Gráfico 13: Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos

Esta sección se centró en el análisis de la información que ha sido recolectada por medio de las boletas de préstamo documental, que llenan los usuarios (internos y externos) de la Unidad de Archivo Intermedio, del registro electrónico y de los controles físicos de consulta y usuarios llevados en la Unidad de Archivo Intermedio.

La Unidad de Archivo Intermedio brinda los servicios de:

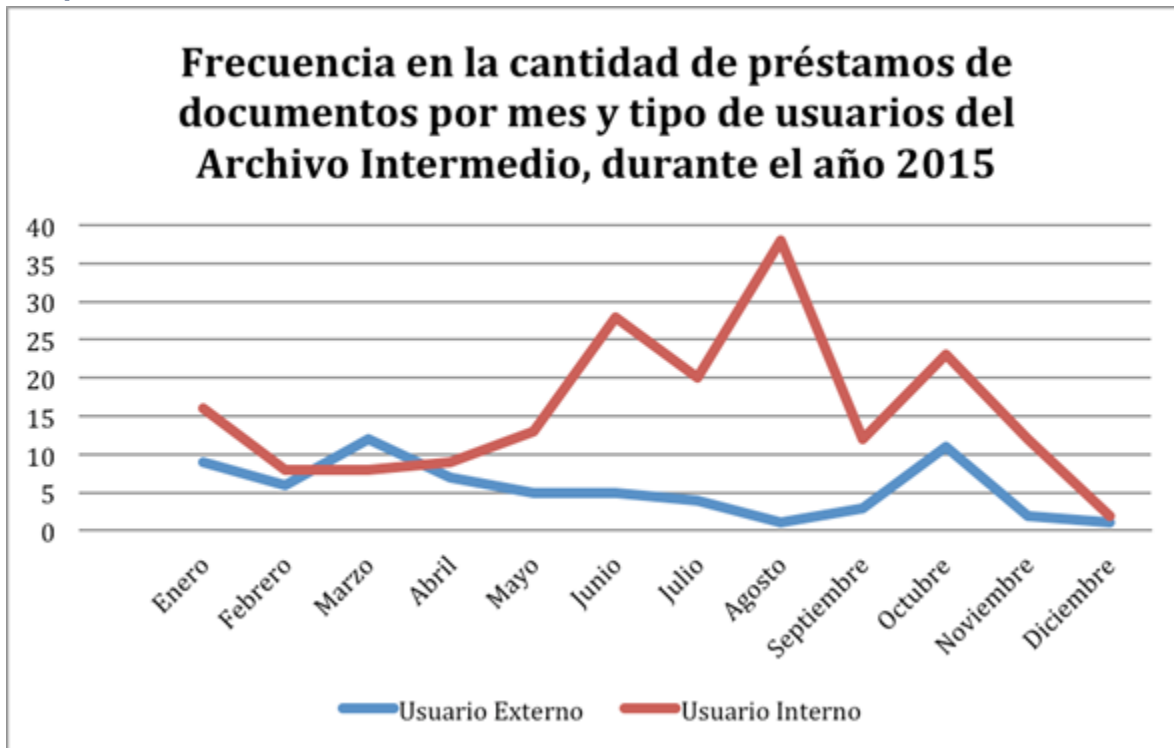
1. Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.
2. Facilitación de documentos con vigencia Administrativa y Legal.
3. Reproducción de documentos, sea simple o certificada.

A continuación se detallan las cifras de la consulta del préstamo y la reproducción de documentos.

4.1 Consultas y préstamos de documentos

En el gráfico 14 se puede analizar la tendencia de la consulta por mes y tipo de usuario durante el año de estudio:

Gráfico 14: Frecuencia en la cantidad de préstamos de documentos por mes y tipo de usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Del gráfico anterior, se puede observar que los meses donde se facilitaron más documentos fueron: agosto, octubre, junio y marzo respectivamente. Durante el año 2015, agosto fue el mes donde se dio de mayor préstamo con 39 y diciembre el de menor cantidad, con préstamos, con 3.

Es importante indicar que en los datos suministrados no se tabularon los préstamos de inventarios, pues estos son controlados separadamente. En el caso del año 2015 se facilitaron un total de 40 inventarios, 17 a usuarios externos y 23 a usuarios internos.

En cuanto al uso de los documentos facilitados a usuarios internos, en la mayoría de los casos; fue para realizar tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del plan operativo institucional 2015.

En el cuadro 14, se muestran los totales mensuales y anuales del préstamo documental de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015.

Cuadro 14: Cantidad mensual y anual de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015

Mes	Tipo de Usuario		Total mensual de préstamos
	Externo	Interno	
Enero	9	16	25
Febrero	6	8	14
Marzo	12	8	30
Abril	7	9	16
Mayo	5	13	28
Junio	5	28	33
Julio	4	20	24
Agosto	1	38	39
Septiembre	3	12	15
Octubre	11	23	34
Noviembre	2	12	14
Diciembre	1	2	3
Total anual de préstamos	66	189	275

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

4.2 Fondos de mayor consulta

A partir de las boletas de préstamo cuantificadas, se determinó que el total de documentos prestados tanto a usuarios internos como externos fue de 275 préstamos durante el año 2015. A continuación se detallan los fondos más consultados:

Cuadro 15: Fondos documentales más consultados durante el año 2015

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T55-1998 T29-2000 T58-2000 T56-2000	Banco Anglo Costarricense: Junta Liquidadora y expedientes de personal
T58-2010 T31-1998 T68-2010 T63-2002 T11-1994	Consejo de Gobierno

Cuadro 15: Fondos documentales más consultados durante el año 2015

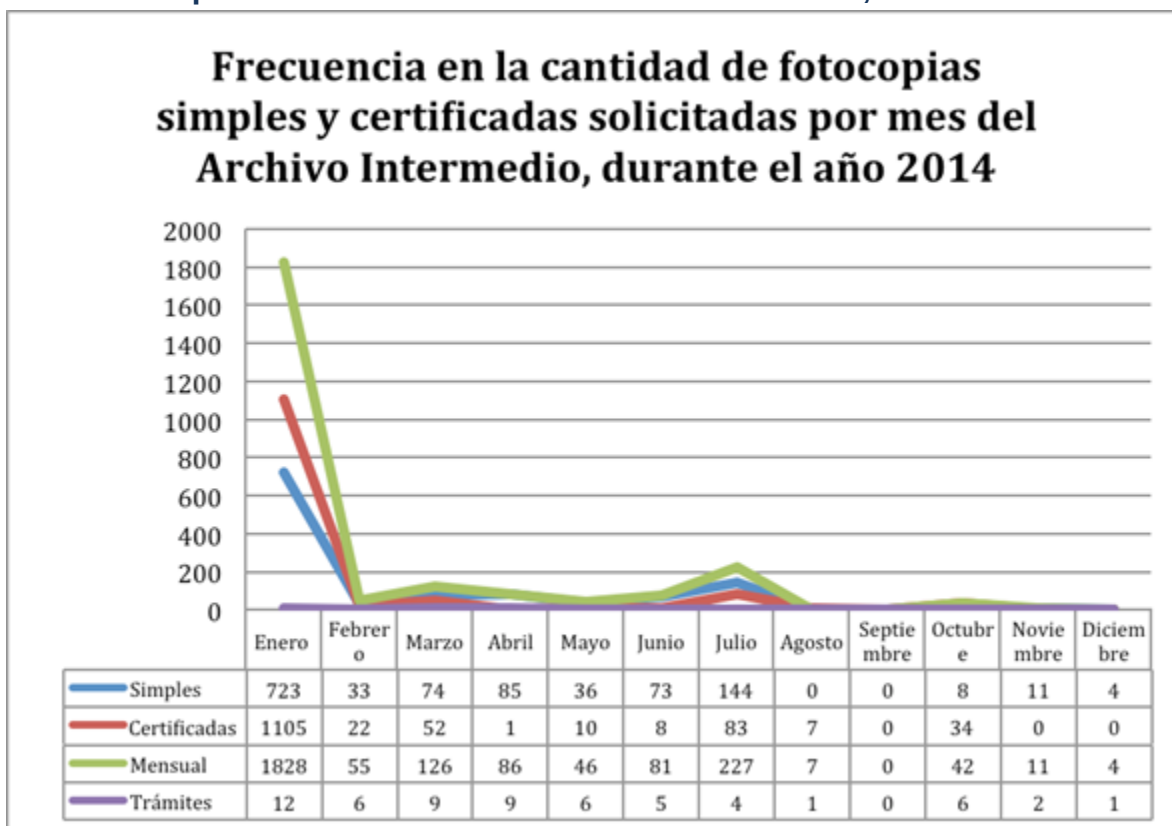
Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T67-2014 T63-2006	
T10-1994 T12-1994 T24-2010	Presidencia de la República
T05-1999 T54-2006 T48-2006 T16-1996 T16-2010	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos
T11-1998 T67-2002 T15-1994 T65-2006	Leyes y Decretos
T82-2006 T83-2006	Remesas del Poder Judicial, Expedientes judiciales
T41-2001	Transmesa
T16-2010 T14-2010 T66-2002 T27-1998 T05-1999	Ministerio de Seguridad
T25-2014 T08-2010 T19-1994 T48-2006 T48-1998 T27-2002 T28-2006 T29-2006 T25-2014 T64-2014	Ministerio de Cultura y Juventud

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

4.3 Solicitud de fotocopias simples y certificadas de documentos

Durante el año 2015 se solicitaron en total 2513 fotocopias resultado de 61 trámites. Las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 1322 fotocopias certificadas y 1191 fotocopias simples. En cuanto a las fotocopias certificadas, se aclara que estas se enumeran de 1 a infinito, y no precisan coincidir en número con las reprografías certificadas, pues los usuarios en ocasiones solicitan la certificación de dos o más folios.

Gráfico 15: Frecuencia en la cantidad de fotocopias simples y certificadas solicitadas por mes de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2015



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Los meses de mayor solicitud de fotocopias simples y certificadas, en la Unidad de Archivo Intermedio enero y julio respectivamente. Además, durante los meses de agosto y setiembre no hubo solicitudes de fotocopia simple, y durante agosto, noviembre y diciembre no hubo solicitudes de fotocopias certificadas.

En el cuadro 16, se evidencia de forma detallada las cantidades de solicitudes mensuales y anuales de fotocopias simples o certificadas. Además se agregó la cantidad de trámites de certificación por mes. También, se evidencia que en el mes de abril se generaron 14 trámites de certificación.

Cuadro 16: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas al Archivo Intermedio, durante el año 2015

Mes	Simple	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	723	1105	1828	12
Febrero	33	22	55	6
Marzo	74	52	126	9
Abril	85	1	86	9
Mayo	36	10	46	6
Junio	73	8	81	5
Julio	144	83	227	4
Agosto	0	7	7	1
Septiembre	0	0	0	0
Octubre	8	34	42	6
Noviembre	11	0	11	2
Diciembre	4	0	4	1
Total anual	1191	1322	2513	61

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Conclusiones

El estudio de usuarios proporciona información útil para la planificación y mejoramiento de los servicios de la Unidad de Archivo Intermedio; ya que permite conocer las necesidades de información de los usuarios y su percepción en la prestación de los servicios. Muestra de ello son los datos que permiten concluir lo siguiente:

1. Durante el año 2015 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 62 usuarios.
2. El total de usuarios externos son 57, de los cuales 37 son hombres. Siendo el género que mayor consulta los documentos custodiados.
3. El total de encuestas aplicadas fueron 22.
4. El 59% de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio son adultos en edades de 41 y superiores a los 51 años de edad.
5. La mayoría de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio son del Gran Área Metropolitana.
6. El motivo de mayor consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio es el trámite administrativo laboral para comprobar años de servicio y la liberación de hipotecas.
7. El promedio de consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio es de 1 a 2 veces por año.
8. El 82% de los usuarios externos manifestó haber recibido inducción e instrucción sobre la utilización de la base de datos, inventarios y formularios.
9. El 82% de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio indicó en la encuesta que los funcionarios encargados de la atención muestran un interés entre excelente y muy bueno.
10. El promedio de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio sobre la actitud de los funcionarios encargados de la atención fue de 4.5 en donde 5 era la calificación máxima.
11. El promedio de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los servicios brindados fue de 4.5 en donde 5 era la calificación máxima, pero en este punto puede anotarse que no todos los usuarios utilizan todos los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, por lo que en su mayoría dan la calificación de uno o dos servicios como máximo.
12. El promedio de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los elementos del archivo fue de 4 en donde 5 era la calificación máxima.
13. El promedio de consulta y préstamo mensual es de 119,1 documentos, esto incluye completar los controles de préstamo y solicitud de información.
14. El mes de mayor consulta y préstamo en la Unidad de Archivo Intermedio durante el 2015 fue agosto con 39 préstamos, seguido de octubre con 34 y junio con 33.

15. El mes de menor consulta fue diciembre con 3 préstamos de documentos.
16. Los fondos más consultados por usuarios durante el año 2015 fueron: Banco Anglo Costarricense, Consejo de Gobierno, Presidencia de la República, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Leyes y Decretos, Remesas del Poder Judicial, Expedientes judiciales, Transmesa, Ministerio de Seguridad y Ministerio de Cultura y Juventud. En el caso particular de Transmesa y Remesas del Poder Judicial, su mayor consulta tiene que ver con el tratamiento archivístico que lleva a cabo la Unidad de Archivo Intermedio, en cumplimiento de sus funciones.
17. El total de fotocopias facilitadas en el 2015 es de 2513, de las cuales 1322 fueron fotocopias certificadas y 1191 fotocopias simples.
18. La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con folletos informativos de los servicios que se brindan y algunas políticas para el uso de estos servicios; además, se explica a cada usuario externo sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de servicios, para facilitar su estancia y búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

Recomendaciones

Las recomendaciones planteadas a continuación pretenden establecer mejoras a mediano y corto plazo, para aumentar la calidad de los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, además se tomó en consideración los comentarios y las observaciones realizadas por los usuarios externos en el Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica:

1. Instruir a los nuevos funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio y recalcar que la experiencia de aplicar un cuestionario es muy valiosa para conocer la opinión de las personas sobre los servicios del Archivo y la forma en que son atendidos por los funcionarios.
2. Instruir a los nuevos funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio para que se llenen no solo los controles manuales de consulta, sino también el control automatizado, esto para poder comparar los datos y que estos reflejen verídicamente la información sobre la afluencia de usuarios y los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.
3. En cuanto a la difusión de fondos y servicios, se ha visto un descenso en la cantidad de usuarios que consultan en la Unidad de Archivo Intermedio; por lo cual, se debe continuar con la actualización del sitio Web de la Unidad de Archivo Intermedio, promoviendo las visitas guiadas y seguir entregando el folleto informativo sobre los servicios y políticas del Archivo a quienes se apersonen al mismo en busca de información.
4. Los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio deben prestar atención a la inducción previa a cada usuario, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de Información y documentación.
5. Comunicar a los funcionarios de la sala de consulta del Departamento de Archivo Histórico, que antes de enviar usuarios al área de consulta de la Unidad de Archivo Intermedio, se verifique por medio telefónico si la información solicitada por el usuario efectivamente la custodia la Unidad.

Bibliografía

Cubells, María José; (2006). Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos. Material docente del curso. París, M^a Lidón. Valencia: IVAP, 2006.

González Teruel, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de información. Fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones Trea, S.L. Gijón, 2005.

Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2 (1), 45-52.

Rubio Hernández, A. (2003). Ciertas Consideraciones sobre Estudio de Usuarios en Archivos Municipales. El Archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica, En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26 (1), 53-77.

Sanz Casado, Elías. Manual de Estudios de usuarios. Fundación Sánchez Ruiperez, 1994.

Anexo 1: Boleta de préstamo

 		Boleta de Préstamo de documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio	
Fondo:	_____	Transferencia:	_____ N° Orden _____
Nombre	_____		N° Caja: _____
Fecha:	_____	Firma del Usuario:	_____ Firma del Facilitador: _____

Anexo 2: Boleta de solicitud de certificaciones

 		Solicitud de certificaciones Departamento Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio	
San José:	_____ de _____ de 20 _____		
Recibí de:	_____		
Solicitud de:	_____		
		Timbre de Archivo: _____	
		Timbre Fiscal: _____	
Fecha de entrega de la Certificación: _____			
Funcionario que recibe solicitud: _____			
La certificación solicitada se entregará únicamente contra la presentación de este recibo			
Original: Interesado		C/C: Archivo Intermedio	

Anexo 3: Boleta de solicitud de fotocopiado de documentos

 		Solicitud de Fotocopiado de Documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio	
Nombre:	_____	Fecha:	_____
Fondo/ No. Transferencia:	_____	No. Orden:	_____
No. Del total de documentos a fotocopiar:	_____	Copia simple	()
Del folio _____	al folio _____	Copia para Certificada	()
Autorización AI:	_____	Fotocopiador:	_____

Anexo 4: Cuestionario realizado a los usuarios externos vía correo electrónico o de manera presencial

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, a sus usuarios y con ello establecer alternativas de ampliación y mejoramiento de dichos servicios. Cabe mencionar que su colaboración en este proceso es de suma importancia, pues, con los resultados de este cuestionario se pretende dar un mejor servicio. La información suministrada por usted será de total confidencialidad y únicamente se utilizará para la realización de este estudio. Por esta razón, le solicitamos su colaboración respondiendo de forma clara y sincera a las siguientes preguntas:

Fecha: _____

A) Información General

1. Sexo:

Masculino

☐

Femenino

☐

2. Edad:

De 18 a
o más

☐

30

☐

De 31 a 40

☐

De 41 a 50

De 51

☐

3. Nacionalidad

Costarricense

☐

Provincia de Residencia

Extranjero

☐

Especifique

4. Motivo por el cual visita la Unidad de Archivo Intermedio:

Académico
Laboral

☐

Trámite

☐

Investigación
Administrativo

☐
☐

5. Profesión u ocupación: _____

6. Grado académico: _____

7. Sector que representa:

Público ☐ Privado ☐ Pensionado ☐ Estudiante ☐ Ninguno ☐

8. ¿Con qué frecuencia anual consulta documentos de la Unidad de Archivo Intermedio?

1 a 2 veces ☐ 3 a 5 veces ☐ 6 a 10 veces ☐ Más de 11 veces ☐

B) Formación de usuarios

9. ¿Le han proporcionado información sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio?

Sí ☐ No ☐

9.1. Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

10. ¿Le han indicado las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reprografía y otros de los documentos que custodia la Unidad de Archivo Intermedio?

Sí ☐ No ☐

11. ¿Le han brindado instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.)?

Sí ☐ No ☐

11.1. Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

12. ¿Cuándo se presenta alguna inconsistencia en los inventarios para resolver mi consulta es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

13.El

interés que muestran los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver mi consulta es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

C) Información sobre la calidad del servicio brindado

14.Si la información que requiere no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio: ¿Cuál es la actitud de los funcionarios que prestan el servicio?

No muestran interés y le indican que no pueden ayudarle
Se interesan por ayudarle pero no logran satisfacer su necesidad
Se interesan por ayudarle y logran satisfacer su necesidad

15.Una vez solicitado el servicio requerido, ¿el tiempo de respuesta es oportuno de acuerdo a sus necesidades?

Sí ☐ No ☐

16.¿Cómo califica el desempeño de los funcionarios que lo atendieron en la Unidad de Archivo Intermedio? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Características	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tolerancia					
Respeto					
Comunicación asertiva					
Discreción					
Conocimiento demostrado					
Disponibilidad					
Legalidad					
Desempeño de sus funciones					
Amabilidad					

17.¿Qué servicio (s) ha utilizado y en escala de 1 a 5, cuál es su grado de satisfacción? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3:

Servicios	Calificación				
	1	2	3	4	5
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales					
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal					
Fotocopias simples					
Fotocopias certificadas					

bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

18.¿Qué calificación ameritan los siguientes elementos de la Unidad de Archivo Intermedio? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Servicios	Calificación				
	1	2	3	4	5
Iluminación					
Limpieza					
Ventilación					
Mobiliario (sillas, mesas, casillero, etc.)					
Silencio					
Rotulación					
Equipo de cómputo					

19.Comente o sugiera cualquier aspecto, que considere importante para la mejora de los servicios que se brindan en la Unidad de Archivo Intermedio.

Muchas gracias por su colaboración.