



DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

ESTUDIO DE USUARIOS 2017

FEBRERO 2018



Tabla de Contenidos

Introducción	3
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
Metodología.....	5
Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional	5
Estudio de Usuario 2017 de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica	7
1. Perfil de los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio	8
2. Formación de usuarios.....	14
3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio	19
4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	24
Conclusiones	29
Recomendaciones	31
Bibliografía.....	33
Anexos	34

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 eficacia 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 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, diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

Objetivo General

- Determinar los aspectos cualitativos, mediante la aplicación del método directo, sobre la calidad de los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2017.
- Establecer 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 en el período comprendido entre enero y diciembre de 2017.

Objetivos Específicos

- 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.
- Medir la frecuencia de consultas durante el período en estudio en 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 2017.

- Establecer la cantidad de servicios de fotocopias simples y fotocopias certificadas de documentos brindados a los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2017.

Metodología

El estudio de usuarios consiste en una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, que evalúa la satisfacción y calidad de los servicios brindados, la demanda y uso de la información en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, con el fin de identificar las distintas necesidades de los usuarios y brindar un servicio acorde.

Para recabar la información necesaria, el estudio se basó en la aplicación de un cuestionario, que recopiló información general de los usuarios y evaluaron aspectos relacionados con formación de usuarios y calidad del servicio brindado, lo que corresponde al método directo¹ y para el método indirecto², se llevó a cabo un análisis de las boletas y controles utilizados para la facilitación de los documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

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 está que 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 Sistema Nacional de Archivos.

¹ Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente con los usuarios, éste 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.

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 el año 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 con 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 inicia hasta 1998, las primeras transferencias según el artículo N° 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos fueron custodiadas en un espacio dentro de los depósitos del edificio principal.

En la actualidad la Unidad de Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta de usuarios, un área administrativa y de tratamiento 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 los documentos e instructivos descriptivos en los diferentes soportes en el despacho de atención de consultas o a través de internet.
- Atender y resolver consultas archivísticas que presentan superiores y funcionarios del Archivo Nacional y público en general, relacionadas con los fondos que custodia.
- Expedir reproducciones simples y de valor legal de los documentos que custodia.
- Realizar estudio de usuarios y aplicar encuestas para medir el grado de satisfacción por los servicios brindados.
- Efectuar inventarios totales, parciales o estratégicos de los fondos documentales que custodia y aplicar las medidas correctivas de acuerdo con los procedimientos vigentes.

ESTUDIO DE USUARIO 2017 DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

En esta sección se analizó la información obtenida de los usuarios mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos (Anexo 1) y la información que fue recolectada por medio del registro manual y electrónico utilizados en la facilitación de documentos, como por ejemplo: boletas de préstamo documental (Anexo 2), solicitudes de certificaciones (Anexo 3) y solicitudes de fotocopiado de documentos (Anexo 4) que completaron los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio.

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.

El estudio de usuarios abarca el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2017, como delimitación temporal.

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

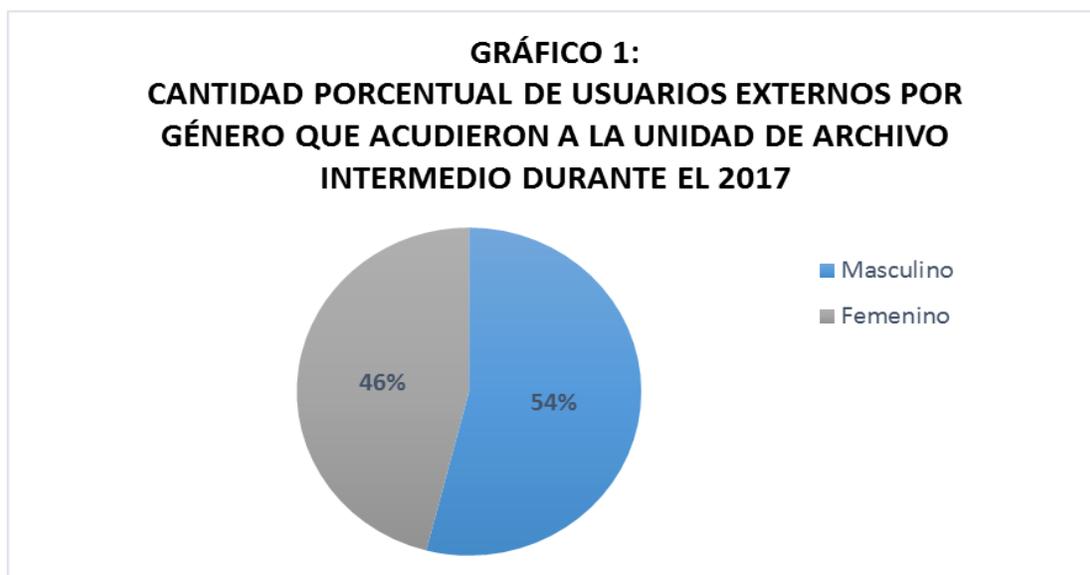
Durante el año 2017 la Unidad Archivo Intermedio atendió 44 usuarios, de los cuales 9 fueron usuarios internos y 35 usuarios externos.

El total de usuarios externos encuestados para la aplicación del método directo fue de 30, lo cual indica que los datos analizados representan un 83% de los usuarios externos, debido a que no se aplicó en su totalidad, quedando un 13% fuera del estudio.

1.1 Usuarios por género

Los usuarios internos fueron 6 mujeres y 3 hombres, quienes laboran en la Unidad de Archivo Intermedio, el Departamento Servicios Archivísticos Externos y el Departamento de Archivo Histórico del Archivo Nacional y la razón de la consulta fue el tratamiento archivístico, el préstamo a entidades productoras, las consultas particulares, entre otros.

A nivel externo la Unidad de Archivo Intermedio recibió anualmente más consultas y solicitudes de hombres que de mujeres. En este caso 19 de los usuarios externos fueron hombres y 16 mujeres. La diferencia durante este año no es tan evidente, cómo lo muestra el gráfico 1. La consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de los hombres fue del 54% de la consulta total y la prestación de servicios solicitados por mujeres corresponde al 46%.



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 2017

Género	Cantidad de Usuarios
Femenino	16
Masculino	19
Total	35

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”.

1.2 Usuarios por edades

Los grupos generacionales encuestados que acudieron con mayor frecuencia a la Unidad de Archivo Intermedio fueron adultos jóvenes entre los 18 y los 30 años, y adultos entre 31 y 40 años.

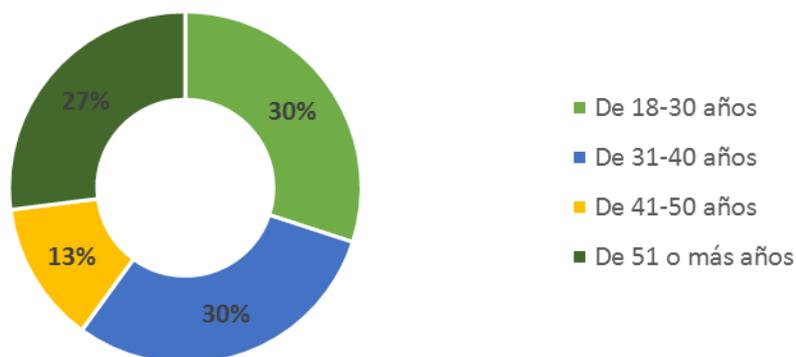
El gráfico 2 muestra que el 30% de los usuarios encuestados presentaron edades entre 18-30 años. Esta población abarca estudiantes principalmente de Historia y Trabajo Social, quienes acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio como parte de investigaciones académicas para trabajos finales de cursos, investigaciones académicas o procesos de graduación y también se encuentran profesionales tanto del sector público como privado, quienes buscaban información con fines laborales y de investigación.

De igual manera, un 30% de los encuestados representa los adultos de entre 31 y 40 años, quienes en su mayoría son profesionales pertenecientes al sector público con un grado académico superior al bachillerato universitario, con fines laborales, académicos y de investigación para trabajos finales de graduación.

Seguido de estos grupos se tiene que los usuarios encuestados mayores a 51 años representó el 27%, cuyo interés fue para investigaciones particulares y para trámites de pensión relacionados con el extinto Banco Anglo Costarricense.

Los usuarios entre los 41 y 50 años de edad, representaron un 13% de los encuestados, quienes acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio en busca de antecedentes de proyectos ministeriales; leyes y decretos, con fines laborales y pertenecen al sector público.

**GRÁFICO 2:
CANTIDAD PORCENTUAL DE USUARIOS EXTERNOS DE LA
UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO POR RANGO DE EDAD
DURANTE EL AÑO 2017**



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".

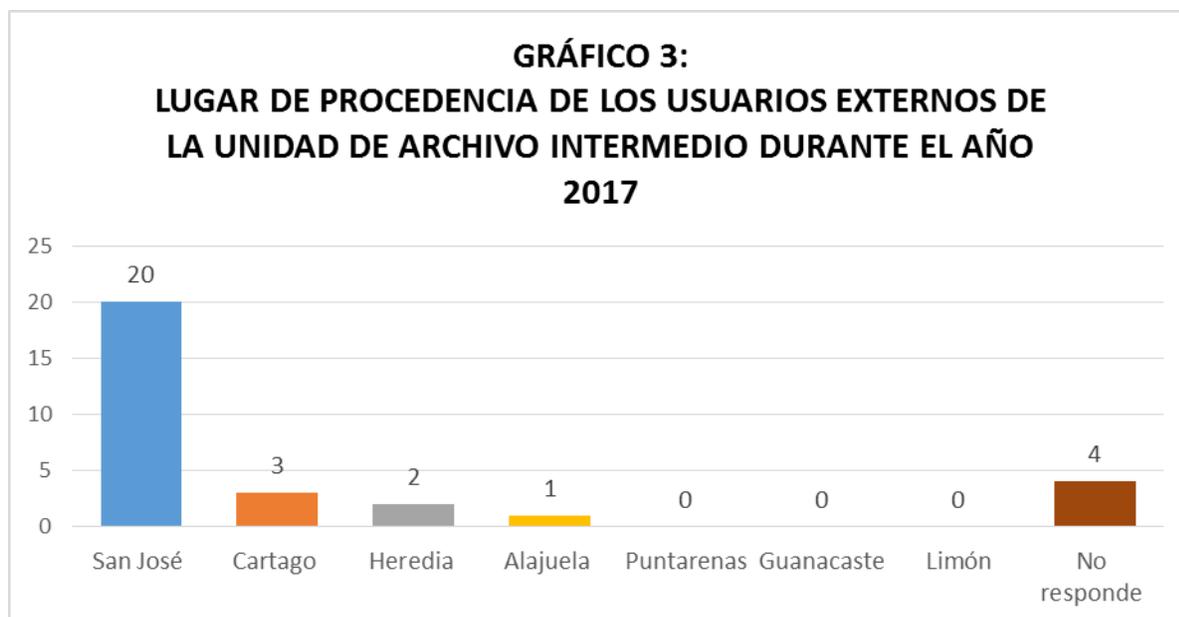
Cuadro 2: Cantidad de usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio por rango de edad durante el año 2017

Rango de Edad	De 18 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 o más	Total
Cantidad de Usuarios	9	9	4	8	30

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

Con respecto a la nacionalidad de los usuarios externos encuestados durante el año 2017 el total de solicitudes de documentos o servicios a la Unidad de Archivo Intermedio fue realizado por costarricenses, procedentes de cuatro provincias del país, predominando San José con 20 usuarios, Cartago con 3, Heredia con 2, Alajuela con 1 y el resto de usuarios no registraron respuesta.



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”.

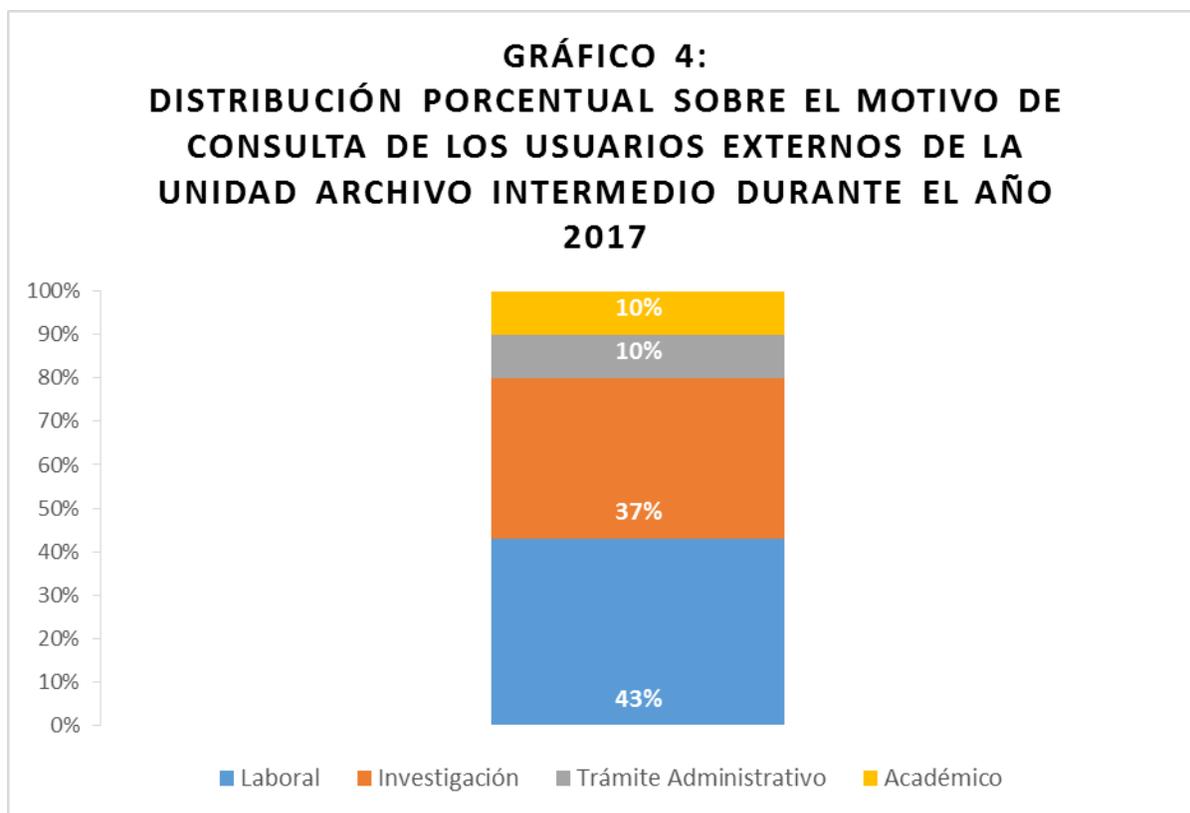
Cuadro 3: Lugar de procedencia de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2017

Provincia de residencia	San José	Cartago	Heredia	Alajuela	No responde	Total
Cantidad de usuarios	20	3	2	1	4	30

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 43% de los usuarios externos acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio por razones laborales, 37% por razones de investigación en temas diversos, 10% de los usuarios se presentaron con fines académicos y el otro 10% por razones de trámites administrativos.



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 2017

Motivo de la visita	Laboral	Investigación	Trámite Administrativo	Académico	Total
Cantidad de usuarios	13	11	3	3	30

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 pertenecen al sector público. En el gráfico 5 se aprecia que 17 de los usuarios representa a este sector, lo que corresponde en términos porcentuales a un 57%; 6 de los usuarios son estudiantes, es decir un 20%; 5 pertenece al sector privado para un 17% y 2 usuarios

pertenecen al gremio pensionado, lo que es un 6%, quienes acuden al Archivo Intermedio por distintas necesidades de información.



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 2017

Sector al que representa	Público	Estudiante	Privado	Pensionando	Ninguno	Total
Cantidad de Usuarios	17	6	5	2	0	30

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 fue reducida, tal y como se muestra en el gráfico 6. Durante el año 2017; un 77% de los usuarios externos encuestados indicaron haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio entre 1 o 2 veces; 17% de ellos lo visitaron entre 3 y 5 veces; 3% indicó

haber acudido de 6 a 10 veces y ninguno indicó haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio más de 11 veces, además un usuario no contestó la pregunta.



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 2017

Frecuencia de visita	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	No Responde	Total
Cantidad de usuarios	23	5	1	0	1	30

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 que contienen información de los servicios que se brindan y algunas políticas que deben considerarse para el uso de estos servicios; además, en cada visita se explica al 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.

Asimismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla en el programa de inducción para nuevos funcionarios del Archivo Nacional; y 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 la población se pueda identificar con la labor que esta Unidad realiza. Además, se muestran las referencias de los documentos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio.

2.1 Inducción, orientación y guía a los usuarios

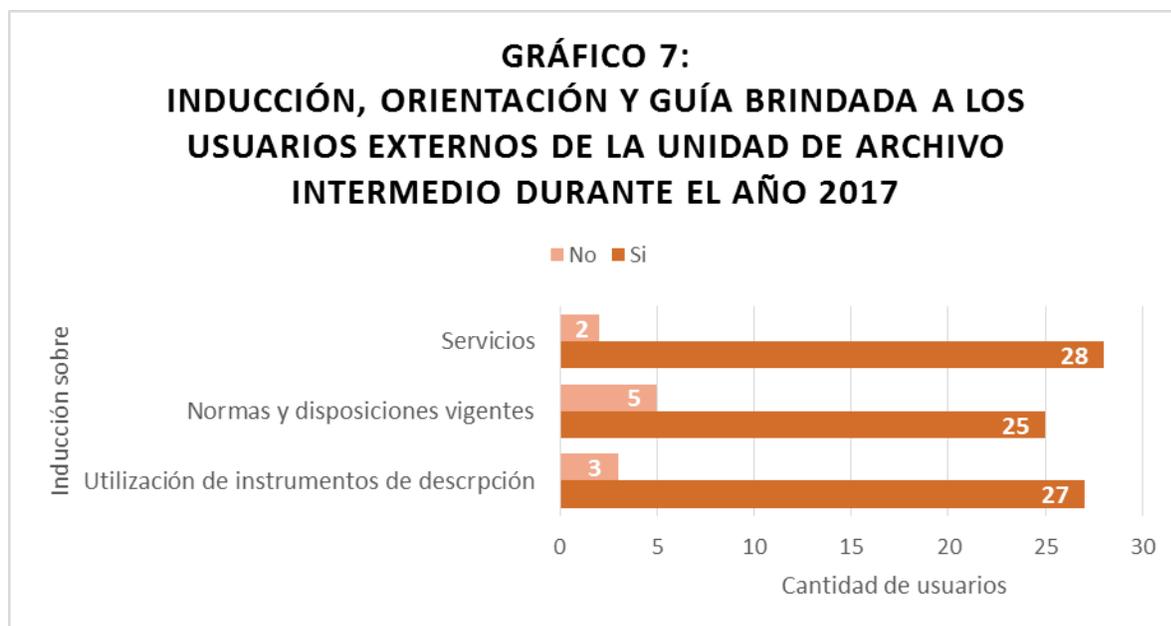
Durante el 2017, el 93% de los usuarios externos encuestados manifestó haber recibido instrucciones sobre los servicios que brindan la Unidad de Archivo Intermedio por parte de la persona encargada de la facilitación.

Los usuarios externos encuestados aseguraron ser enviados, a buscar información a la Unidad de Archivo Intermedio, por funcionarios de los diversos archivos centrales de las instituciones públicas, de la sala de consulta del Departamento Archivo Histórico o la Recepción del Archivo Nacional; por lo que es importante que todos los funcionarios del Archivo Nacional y encargados de archivos centrales 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, para su divulgación.

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.

En este sentido el 83% de los usuarios encuestados manifestaron haber recibido la información; mientras que un 17% expresó no haber recibido orientación alguna. El 90% 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 10% indicó que no la recibió.

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.



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: Inducción a los usuarios en la Unidad de Archivo Intermedio

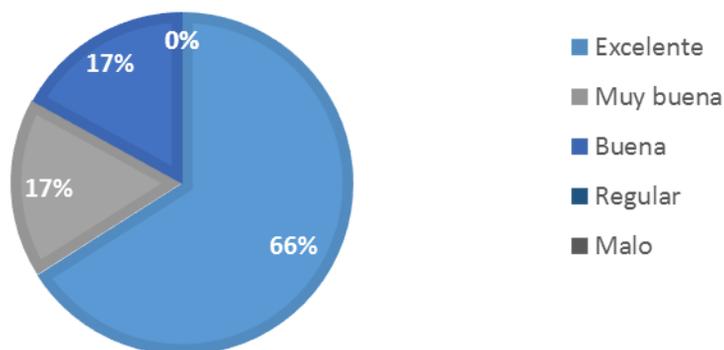
Inducción sobre:	Si recibieron	No recibieron	Total
Servicios	28	2	30
Normas y disposiciones vigentes	25	5	30
Utilización de instrumentos de descripción	27	3	30

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 información que brindaron los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio es de calidad, ya que ningún usuario externo encuestado, manifestó haber obtenido respuestas insatisfactorias a sus búsquedas de información, mostrando que los funcionarios se esmeran en resolver las consultas de manera oportuna y eficiente.

**GRÁFICO 8:
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA CALIDAD DE LA
INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS BRINDADA A LOS
USUARIOS EXTERNOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO
INTERMEDIO DURANTE EL AÑO 2017**



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”.

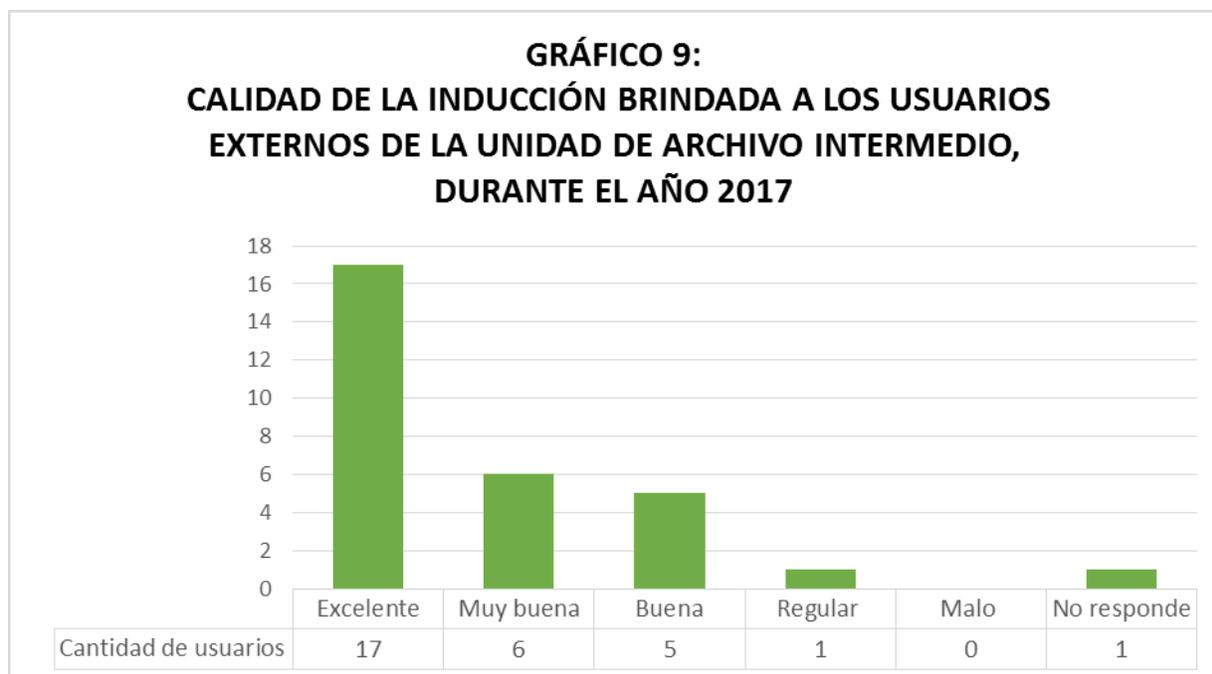
Cuadro 8: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017

Calidad del servicio brindado	Malo	Regular	Buena	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad de Usuarios	0	0	5	5	20	0	30

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”.

2.3 Satisfacción de los usuarios por la inducción recibida

En el gráfico 9, se ilustra la satisfacción de los usuarios externos sobre la inducción brindada en la utilización de los instrumentos descriptivos, destacándose que el 57% de los usuarios externos encuestados percibieron como excelente la inducción brindada, el 20% como muy buena, el 17% buena y el 3% regular, mientras que un usuario no respondió al ítem.



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: Calidad de la Inducción brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017

Calidad de la inducción	Malo	Regular	Buena	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad de usuarios	0	1	5	6	17	1	30

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 el 70% de los encuestados reveló que el interés que muestran los funcionarios para resolver las consultas de la Unidad de Archivo Intermedio es excelente, otro 20% que es muy bueno, un 7% bueno y un 3% no indicó su posición. Aunado a ello el 100% de los usuarios concordó en que el tiempo de respuesta de las consultas y servicios es oportuno.

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 y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

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 1); se mide el grado de satisfacción de los usuarios y su apreciación sobre la atención brindada.

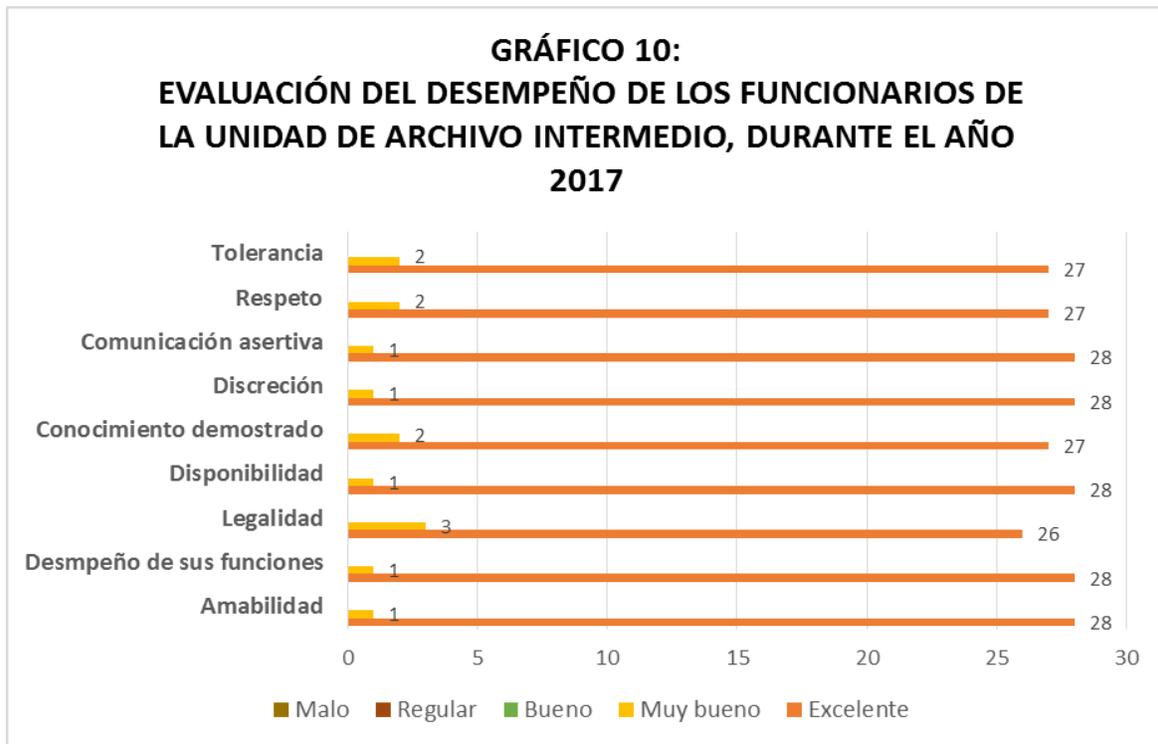
El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud del personal del área de consulta cuando la información solicitada por los usuarios no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio. En este sentido 90% de los encuestados indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de los funcionarios encargados de la atención al público; sin embargo, en aquellos casos en que no pudieron obtener la información solicitada, destacaron 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 realizaron los usuarios describen positivamente el servicio brindado, la atención y el personal, calificándolo de excelente y correcto. Además se sugirió la posibilidad de fotografiar los documentos, debido al costo de las fotocopias, sin embargo, es un aspecto que depende del estado, la conservación del documento; su soporte y las disposiciones institucionales.

3.1.1. Evaluación del Desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio

Por otra parte, 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 10 evidencia que las cualidades como comunicación, discreción, disponibilidad, desempeño de funciones y amabilidad estuvieron presentes en el quehacer diario de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio y son percibidos por los usuarios. Cabe mencionar que un usuario no asignó ningún valor en este ítem de la encuesta, por lo que el gráfico solo refleja la calificación de 29 usuarios.



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".

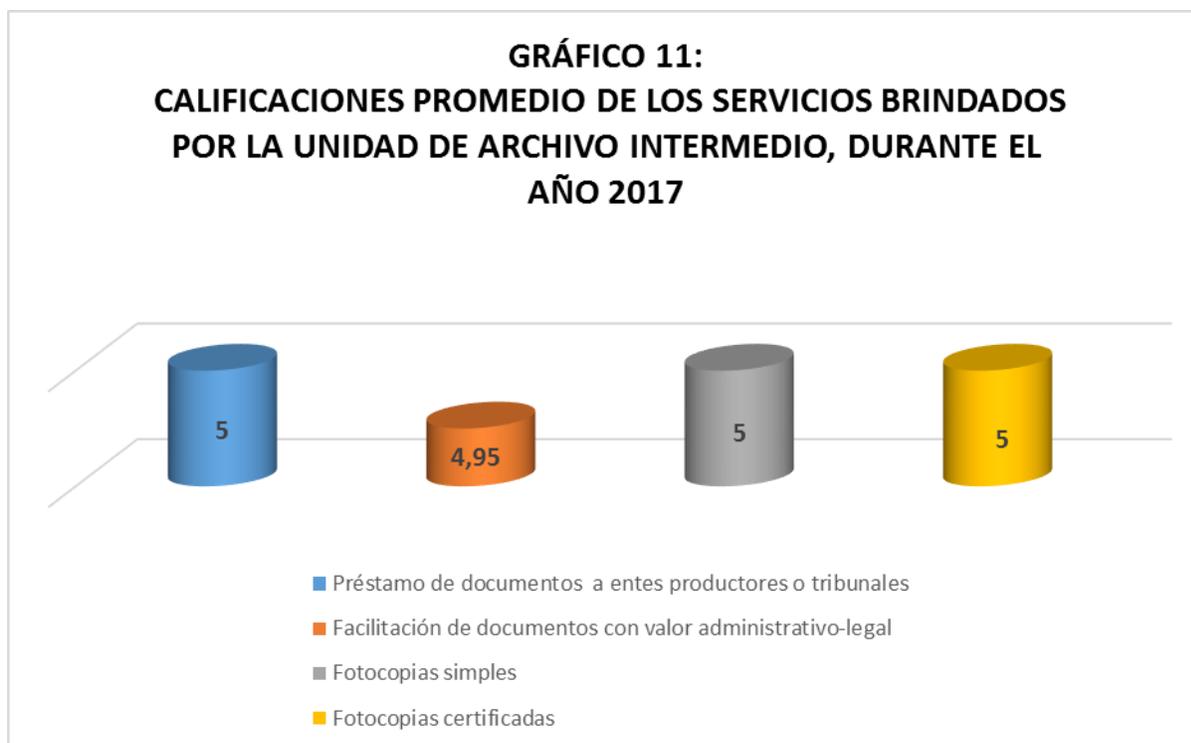
Cuadro 10: Evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017

Características	Tolerancia	Respeto	Comunicación Aseriva	Discreción	Conocimiento demostrado	Disponibilidad	Legalidad	Desempeño de funciones	Amabilidad
Excelente	27	27	28	28	27	28	26	28	28
Muy bueno	2	2	1	1	2	1	3	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
No responde	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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".

3.1.2. Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio

Gracias al interés de los funcionarios y su anuencia en la atención de usuarios, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron calificados satisfactoriamente. Tal como se muestra en el gráfico y el cuadro adjunto, en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima.



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: Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017

Servicios	Calificación promedio
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales	5
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	4.95
Fotocopias simples	5
Fotocopias certificadas	5
Promedio total	4.98

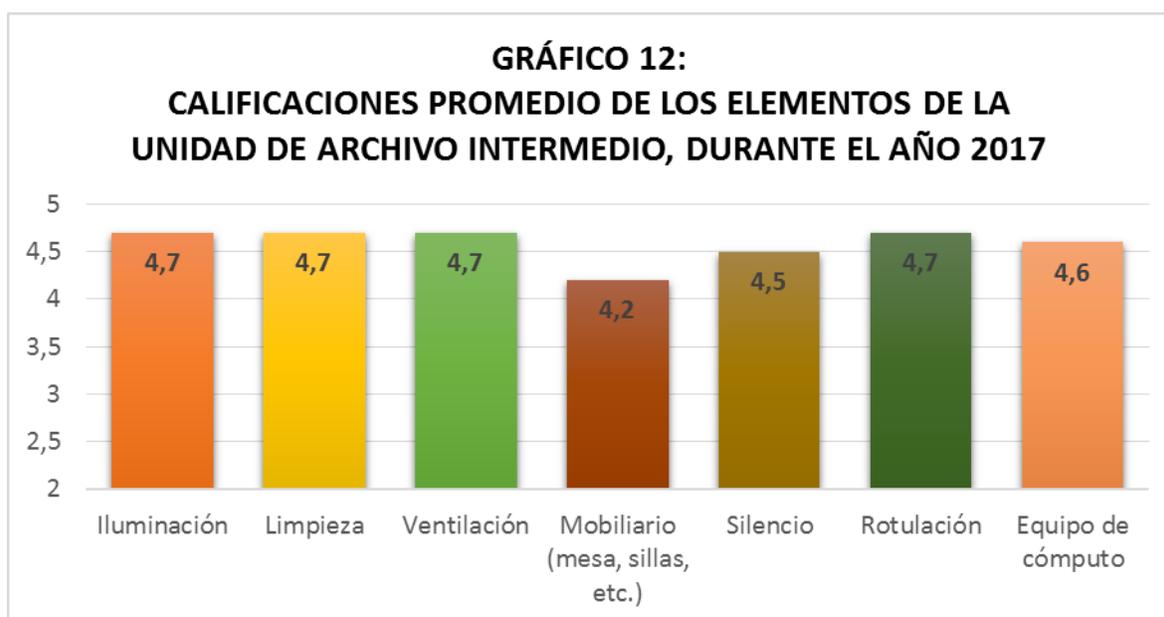
Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Los 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 aclara que en el año 2017 solo se presentó un trámite de préstamo documental a entes productores o tribunales, el dato que arrojan las encuestas podría ser interpretado por los usuarios como la facilitación de documentos cuando acuden a la Unidad de Archivo Intermedio en representación del ente productor.

3.1.3. Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio

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 1), 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 gráfico y cuadro 12, donde 5 es la calificación máxima:



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 12: Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017

Servicios	Calificación promedio
Iluminación	4.7
Limpieza	4.7
Ventilación	4.7
Mobiliario (mesa, sillas, etc.)	4.2
Silencio	4.5
Rotulación	4.7
Equipo de cómputo	4.6
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"

Cabe mencionar, como limitante, que algunas de las calificaciones dadas a cada una de las categorías por parte de los usuarios posiblemente estén relacionadas con las condiciones que presenciaron durante su visita con respecto a la construcción de la IV etapa del Archivo Nacional, por ejemplo el silencio y la limpieza, lo cual fue señalado por dos de los usuarios que completaron el cuestionario durante el año 2017. Sin embargo, a la fecha la construcción finalizó, por ende las condiciones que fueron calificadas pueden haber variado.

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), las solicitudes de fotocopiado de documentos y certificaciones de la Unidad de Archivo Intermedio, tanto del registro electrónico como de los controles físicos de consulta y usuarios llevados en la Unidad de Archivo Intermedio.

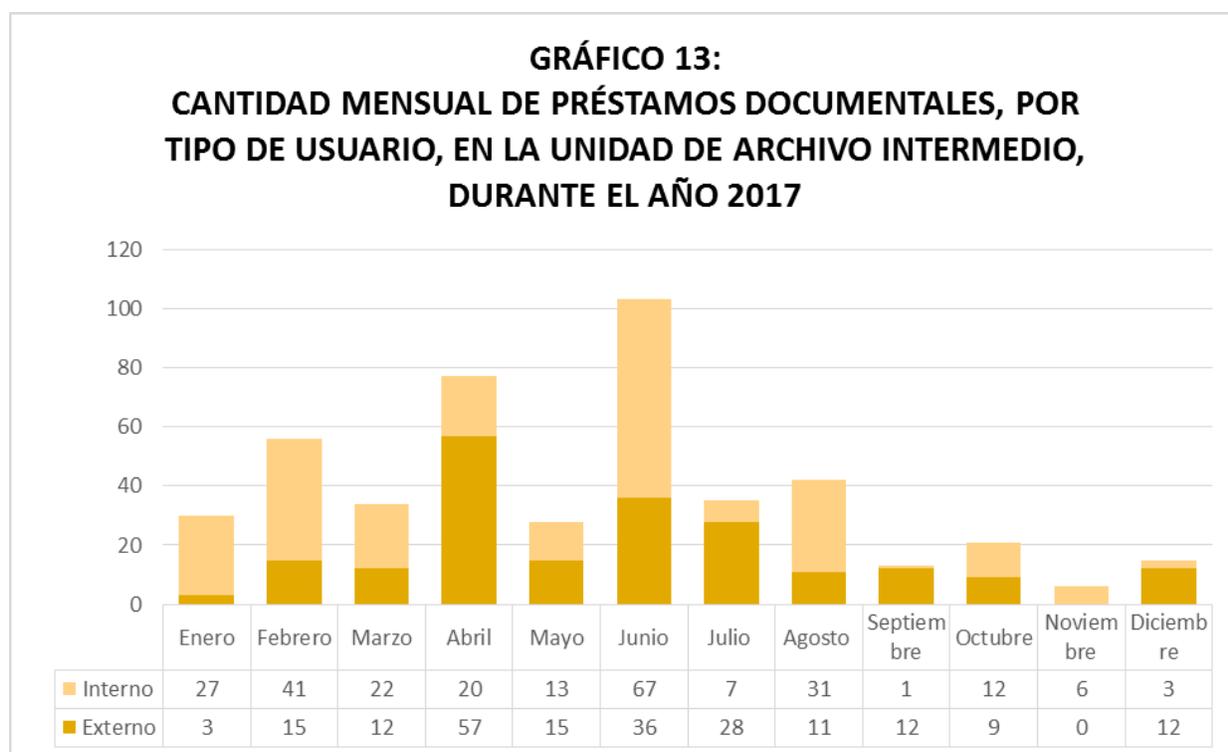
La Unidad brinda los servicios de:

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



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

En el gráfico anterior, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a usuarios externos fue abril, sin embargo, esa cifra se debe a que se presentó una solicitud poco usual de un usuario donde el préstamo fue por cajas, para un total de 49 cajas. Otro de los meses más concurrido por usuarios para el préstamo documental fue junio. Por el contrario el mes con menor afluencia de usuarios fue noviembre, ya que no se realizó ningún préstamo a usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio.

En cuanto al préstamo interno contabilizado por cantidad de cajas, el mes con mayor número de consultas fue junio y el mes con menor cantidad fue septiembre con solo un préstamo. En la mayoría de los casos el préstamo se gestionó para realizar tratamiento

archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del plan operativo institucional 2017.

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 2017 se facilitaron un total de 60 inventarios, 48 a usuarios externos y 12 a usuarios internos.

En el cuadro 13, se muestran los totales mensuales y anuales del préstamo documental de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017.

Cuadro 13: Cantidad mensual y anual de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017

Mes	Tipo de Usuario		Total mensual de préstamos
	Externo	Interno	
Enero	3	27	30
Febrero	15	41	56
Marzo	12	22	34
Abril	57	20	77
Mayo	15	13	28
Junio	36	67	103
Julio	28	7	35
Agosto	11	31	42
Septiembre	12	1	13
Octubre	9	12	21
Noviembre	0	6	6
Diciembre	12	3	15
Total anual de préstamos	210	250	460

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 préstamos, tanto a usuarios internos como externos, fue de 460 durante el año 2017. A continuación se detallan los fondos más consultados:

Cuadro 14: Fondos documentales más consultados durante el año 2017

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T19-1994 T47-1998 T48-1998 T27-2002 T31-2002 T28-2006 T29-2006 T30-2006 T08-2010 T25-2014	Ministerio de Cultura y Juventud
T45-1998 T26-2002 T28-2002 T60-2006 T61-2006	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
T01-1994 T37-2002 T41-2006 T12-2010	Ministerio de Comercio Exterior
T30-1994	Ministerio de Hacienda
T48-2002 T49-2002 T71-2006 T36-2010 T37-2010	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
T70-2002 T71-2002	Ministerio de Agricultura y Ganadería
T61-2002 T05-2014	Ministerio de la Presidencia
T11-1998 T67-2002	Leyes y Decretos
T25-1994 T91-1998	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
T22-1998 T33-1998	Presidencia de la República

Cuadro 14: Fondos documentales más consultados durante el año 2017

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T62-2002	Banco Anglo Costarricense
T09-2010	
T58-2000	

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 2017 se solicitaron en total 1156 fotocopias resultado de 49 trámites. Las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 783 fotocopias simples y 373 fotocopias certificadas.



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

En el cuadro 15, se evidencia de forma detallada las cantidades de solicitudes mensuales y anuales de fotocopias simples o certificadas.

Cuadro 15: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas a la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2017

Mes	Simple	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	43	0	43	3
Febrero	211	0	211	4
Marzo	4	142	146	5
Abril	199	0	199	2
Mayo	13	0	13	4
Junio	121	0	121	10
Julio	37	111	148	6
Agosto	18	103	121	4
Septiembre	6	0	6	3
Octubre	79	14	93	3
Noviembre	0	0	0	2
Diciembre	52	3	55	3
Total anual	783	373	1156	49

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

Como se puede observar, el mes más concurrido para el trámite de fotocopias simples fue febrero y para las solicitudes de certificaciones marzo. Por su parte, noviembre fue el mes en el que no se recibió ninguna solicitud.

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 2017 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 49 trámites.
2. Durante el año 2017 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 44 usuarios.
3. El total de usuarios externos fue 35, de los cuales 19 fueron hombres. Siendo así, el género que mayor consultó los documentos custodiados.
4. El total de encuestas aplicadas fueron 30. No se aplicó a la totalidad de usuarios ya que en algunos casos estos iban a sacar fotocopias y como debían dejarlas

- para el día siguiente no volvían a la sala de consulta o iban muy apurados y se les complicaba realizar la encuesta.
5. El 60% de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio fueron adultos jóvenes y adultos de 18 a 40 años de edad.
 6. El total de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio fueron costarricenses, todos del Gran Área Metropolitana.
 7. El motivo de mayor consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio fue el laboral y las investigaciones particulares, laborales o académicas.
 8. El promedio de consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio fue de 1 a 2 veces por año, representado en un 77% del total de usuarios.
 9. El 93% de los usuarios externos encuestados manifestaron haber recibido información sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, 83% recibió información sobre las normas y disposiciones vigentes y finalmente un 90% obtuvo inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos de descripción.
 10. El 90% 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 en ayudar y lograr satisfacer su necesidad.
 11. Los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio en promedio fue calificada en un 4.9 (excelente) en donde 5 era la calificación máxima.
 12. El promedio de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los elementos del archivo fue de 4.6 en donde 5 era la calificación máxima.
 13. El mes con la mayor cantidad de préstamos a usuarios externos fue abril y noviembre fue el mes en que no se tramitaron préstamos a usuarios externos a la Unidad de Archivo Intermedio.
 14. Además, el mes con mayor número de consultas internas, fue el mes de junio y el mes con menor cantidad de consultas fue setiembre.
 15. Los fondos más consultados por usuarios durante el año 2017 fueron: Ministerio de Cultura y Juventud, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de la Presidencia, Leyes y Decretos, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, Presidencia de la República y Banco Anglo Costarricense.
 16. El total de fotocopias facilitadas en el 2017 fue de 1156, de las cuales 373 fueron fotocopias certificadas y 783 fotocopias simples.
 17. La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con folletos informativos que contienen información de los servicios que se brindan y las políticas que deben considerarse para el uso de estos servicios; además, en cada visita se explica al

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. En cuanto a la difusión de fondos y servicios, se debe continuar con la actualización de la información en el sitio web sobre los servicios y documentos que se custodian en la Unidad de Archivo Intermedio. Además, promover la difusión de la Unidad en los diferentes medios de comunicación tales como redes sociales, así como las visitas guiadas.
2. Entregar y explicar el folleto informativo sobre los servicios y políticas de la Unidad de Archivo Intermedio, a quienes se apersonan al mismo en busca de información, como punto de partida para la inducción.
3. Siguiendo la línea de la recomendación anterior, es importante solicitar la colaboración de la Unidad de Proyección Institucional para elaborar nuevos materiales de difusión, que sean llamativos y funcionales como folletos, afiches, separadores de libros, entre otros, que incluyan las políticas que regulan el servicio e información de inducción a los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio.
4. Los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio están obligados a brindar una inducción u orientación completa y oportuna desde que llega el usuario, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de información y de documentos, por tanto se recomienda continuar con la inducción y orientación a la totalidad de los usuarios que visitan la Unidad de Archivo Intermedio.
5. Aplicar la encuesta a todos los usuarios antes de que abandonen las instalaciones de la Unidad de Archivo Intermedio, con el fin de que el 100% de los usuarios sean encuestados.

6. Instruir a los usuarios sobre el llenado correcto de la encuesta y de las boletas de control, a fin de que obtener resultados más certeros.
7. Continuar con el cumplimentado del control manual y electrónico de entrada y salida de documentos, para que en el momento que se compare y se requiera la información, se refleje verídicamente la información sobre la afluencia de usuarios y servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.

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.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

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

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los servicios que brinda el 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 30 o más

De 31 a 40

De 41

3. Nacionalidad

Costarricense

Provincia de Residencia

Extranjero

Especifique

4. Motivo por el cual visita el 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 del 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 el Archivo Intermedio?

10.

Sí No

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

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

Sí No

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

Sí No

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

14. El interés que muestran los funcionarios del Archivo Intermedio para resolver mi consulta es:

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

C) Información sobre la calidad del servicio brindado

15. Si la información que requiere no se encuentra en el 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

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

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

Sí No

17. ¿Cómo califica el desempeño de los funcionarios que lo atendieron en el 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					

Servicios	Calificación					
	1	2	3	4	5	No aplica
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales						
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal						
Fotocopias simples						
Fotocopias certificadas						

18. ¿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: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente). Si no hace uso de alguno de los servicios por favor marcar con una X la opción de "no aplica".

19. ¿Qué calificación ameritan los siguientes elementos del 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					
-------------------	--	--	--	--	--

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

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos

 		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 3: 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 4: 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:	_____