

Informe DGAN-DSAE-AI-136-2023

Estudio de Usuarios 2022

Elaborado por:

Johanna Sánchez Araya, Unidad de Archivo Intermedio

2023





**DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS EXTERNOS
UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO**

ESTUDIO DE USUARIOS

ELABORADO POR

REVISADO POR

Johanna Sánchez Araya, Profesional 1B,
Archivista

Denise Calvo López, Coordinadora Unidad de
Archivo Intermedio

JULIO, 2023

Contenido

1. INTRODUCCION	4
2. OBJETIVOS GENERALES.....	5
3. OBJETIVOS GENERALES.....	5
4. METODOLOGIA.....	5
5. RESEÑA HISTORICA DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL	6
6. ESTUDIO DE USUARIO DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA 2022	8
6.1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio	8
6.1.1 <i>Personas usuarias por género.....</i>	8
6.1.2. <i>Personas usuarias por edades</i>	10
6.1.3 <i>Personas usuarias por nacionalidad</i>	11
6.1.4 <i>Motivo de consulta</i>	12
6.1.5 <i>Sector representado por las personas usuarias</i>	13
6.1.6 <i>Frecuencia de consulta</i>	14
6.2. Formación de las personas usuarias	15
6.2.1. <i>Inducción, orientación y guía a las personas usuarias.....</i>	16
6.2.2 <i>Calidad de la información brindada a las personas usuarias.....</i>	17
6.2.3 <i>Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida.....</i>	18
6.3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio	20
6.3.1 <i>Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias.....</i>	21
6.3.2 <i>Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio.....</i>	22
6.3.3 <i>Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio</i>	23
6.3.4 <i>Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio</i>	25
6.4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	26
6.4.1 <i>Consultas y préstamos de documentos.....</i>	26
6.4.2 <i>Fondos de mayor consulta</i>	27
6.4.3 <i>Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos.....</i>	29
Conclusiones.....	31
Recomendaciones.....	33
Bibliografía	34
Anexos	35
Anexo 1: Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio	35
Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos	40
Anexo 3: Boleta de solicitud de certificaciones	40
Anexo 4: Boleta de solicitud de fotocopiado de documentos	40

1. INTRODUCCION

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, lo cual permite determinar 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 los servicios sean capaces de responder a las necesidades de información de las personas usuarias.

Así, se podrá identificar el volumen de consulta por periodos, los servicios de mayor demanda, las series documentales de mayor consulta; además, considerar aspectos del servicio, que puedan aplicarse como parte de una mejora continua.

Aunque los estudios de usuarios nacen dentro de la disciplina de la Bibliotecología, más tardíamente son adaptados para medir las necesidades que hacen que las personas recurran a los servicios y productos que brinda un archivo. 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 tasas o precios en los servicios.

En la actualidad, la gestión de 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 ofrecen. Las mediciones de la calidad se aplican al sector público como consecuencia de un discurso de transparencia del Estado democrático y de su responsabilidad para con los y las ciudadanas contribuyentes.

Desde esta perspectiva de la calidad, los estudios de usuarios tienen el sentido de recabar la percepción de las personas usuarias del archivo con respecto a:

1. Evaluación general del servicio (horarios, condiciones de uso, acceso a inventarios, derecho de acceso a la información, información asistida, tiempos de respuesta, etc.).
2. Evaluación de las instalaciones (sala de consulta), del equipamiento tecnológico (ordenadores), del mobiliario, de los medios de comunicación (la forma en que se difunden nuevos ingresos), de la accesibilidad (barreras arquitectónicas).
3. Evaluación de la atención prestada por las personas funcionarias.
4. Evaluación de las necesidades documentales e informativas de la persona usuaria.
5. Evaluación de los fondos, secciones, series y colecciones más consultados.
6. Evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.

Por lo anterior, es evidente la importancia de identificar las necesidades de información de las personas usuarias 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 acorde con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

2. OBJETIVOS GENERALES

- Determinar en términos cualitativos, mediante la aplicación del método directo, 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 2022.
- Establecer en términos cuantitativos, mediante la aplicación del método indirecto, 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 2022.

3. OBJETIVOS GENERALES

- Conocer el perfil de las personas usuarias que acuden a la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Valorar el grado de satisfacción de las personas usuarias 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 las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2022.
- Establecer la cantidad de servicios de fotocopias simples y fotocopias certificadas de documentos brindados a las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2022.

4. METODOLOGIA

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 el 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 las personas usuarias y brindar un servicio adecuado y oportuno.

Para recabar la información necesaria, el estudio se basó en la aplicación de un cuestionario, que recopiló información general de las personas usuarias y la evaluación de aspectos relacionados con la formación a las personas usuarias y la calidad del servicio brindado, lo que corresponde al

método directo¹. Con respecto al 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.

5. RESEÑA HISTORICA 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 del 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 el año 1990 (Art. 53 de la Ley N°7202), además de fondos de instituciones públicas que han cerrado, por ejemplo, la Corporación Costarricense de Desarrollo (CODESA), Transportes Metropolitanos S.A. (TRANSMESA) y Banco Anglo Costarricense (BAC).

La construcción de los depósitos que albergan 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”.

¹ Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente de los usuarios, este 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.

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, se vio la oportunidad para la construcción de un cuarto depósito y este inicia su construcción con el aval de la Junta Administrativa.

Asimismo, la construcción de los depósitos de la Unidad de Archivo Intermedio inició en 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, 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:

- Planificar, programar y coordinar la transferencia de los documentos en cualquier formato (textuales, gráficos, audiovisuales, etc.) generados por los Despachos de la Presidencia de la República, Consejo de Gobierno y de los Ministros del Gobierno, una vez finalizada la gestión y de acuerdo con los lineamientos que fije el Archivo Nacional y la normativa vigente.
- Transferir los documentos de las instituciones que integran el Sistema Nacional de Archivos, que cierren o se privaticen.
- Organizar y facilitar los documentos e instructivos descriptivos en los diferentes soportes en el área 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 estudios 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.
- Aplicar los procesos de valoración documental para eliminar los documentos que cumplen su vigencia administrativa legal y trasladar al Departamento Archivo Histórico lo que la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSD) declare con valor científico cultural.

6. ESTUDIO DE USUARIO DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA 2022

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

También, se mide la satisfacción en el servicio brindado y se establece el perfil de las personas usuarias externas que visitan y consultan documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

La delimitación temporal del presente estudio comprende el periodo entre enero y diciembre del año 2022.

6.1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Durante el año 2022 la Unidad de Archivo Intermedio atendió un total de 20 personas usuarias, de las cuales, 4 corresponden a usuarios internos y 16 a personas usuarias externas, realizando en total 22 consultas externas.

De esas 16 personas usuarias externas, fueron encuestadas 15 para la aplicación del método directo (anexo 1), es decir a un 94% del total, quedando un 6% sin ser encuestadas debido a que 1 persona usuaria no se le aplicó la encuesta.

Por tanto, el presente estudio estará considerando los datos de las 15 personas usuarias que se les aplicó la encuesta.

6.1.1 Personas usuarias por género

La mayoría de las personas usuarias internas son mujeres, quienes laboran en la Unidad de Archivo Intermedio y las razones de la consulta responden al tratamiento archivístico que se realiza a los fondos custodiados en la Unidad.

Para el caso de las personas usuarias externas, la Unidad de Archivo Intermedio recibió 5 consultas de mujeres y 10 de hombres, como se muestra en el cuadro 1:

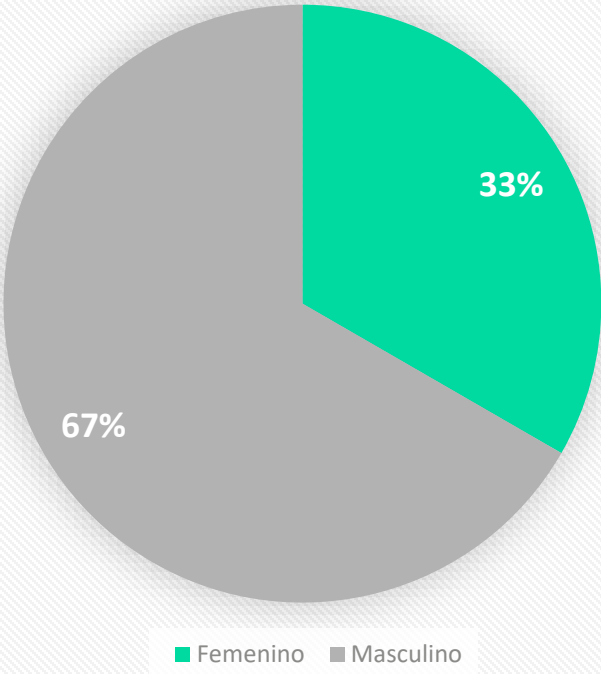
Cuadro 1. Cantidad de personas usuarias externas según el género que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Sexo	Cantidad
Femenino	5
Masculino	10
Total	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

En términos porcentuales, la consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de mujeres fue de un 33% de la consulta total y los servicios solicitados por hombres corresponden al 67%, como lo muestra el gráfico 1.

Gráfico 1. Cantidad porcentual de personas usuarias externas según género que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el 2022



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.1.2. Personas usuarias por edades

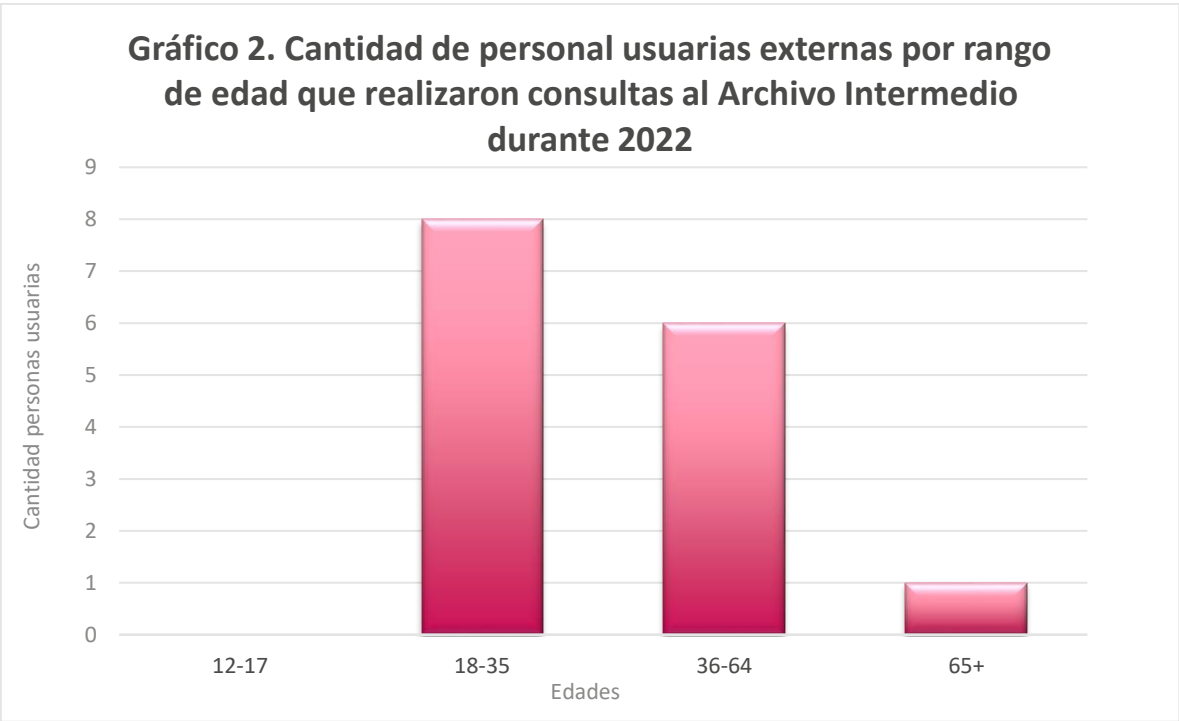
Según los datos del control de usuarios del 2022 y como muestra el cuadro 2, 8 de las personas usuarias tienen edades entre los 18 y 35 años, 6 personas usuarias entre los 36 y 64 años y 1 persona usuaria tenía más de 65 años. Como se puede apreciar, las consultas predominan de personas mayores de los 36 pero menores a 65 años.

Cuadro 2. Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Rango de edad	12-17	18-35	36-64	65 +
Cantidad	0	8	6	1

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

En el gráfico 2, se muestra los datos de los rangos de edad de las personas usuarias.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.1.3 Personas usuarias por nacionalidad

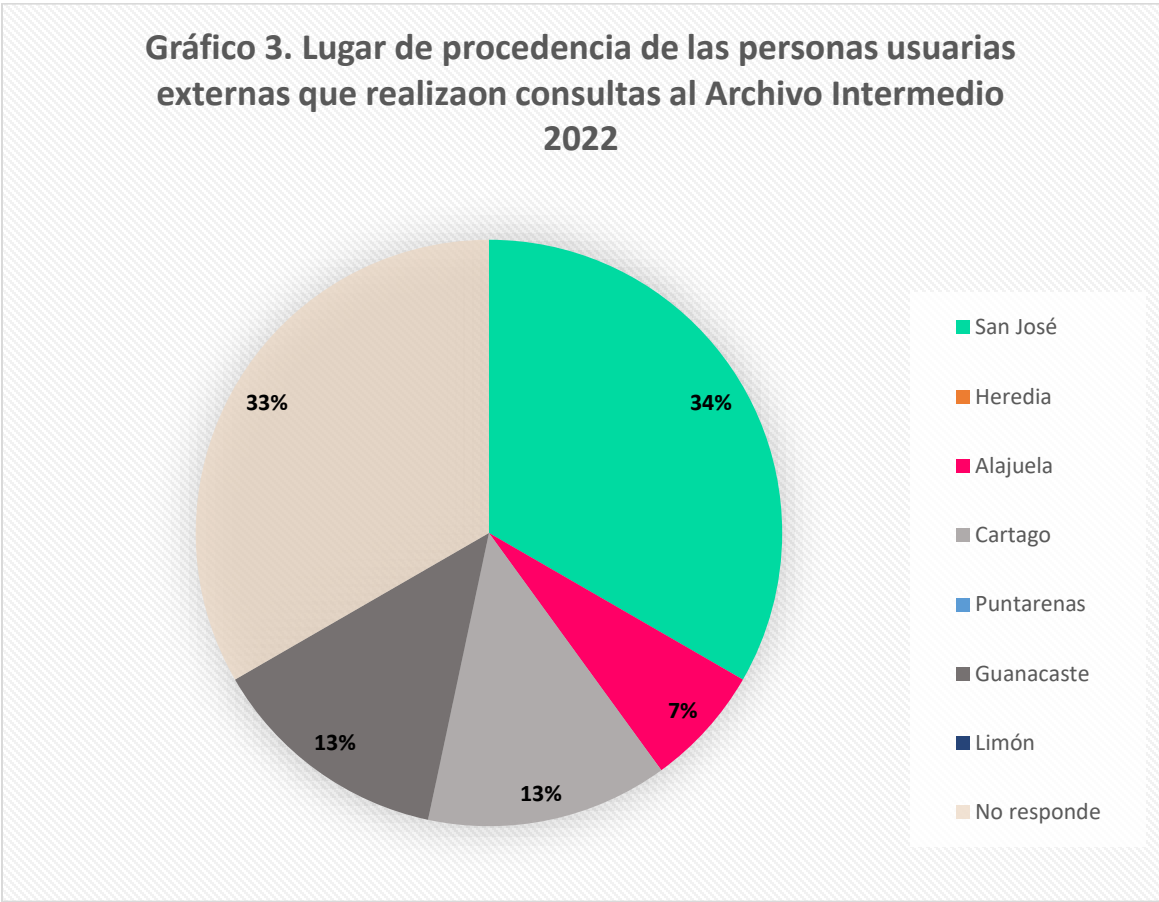
Con respecto a la nacionalidad, según las 15 encuestas aplicadas, todas las personas usuarias externas que realizaron consultas en 2022 son costarricenses, 5 de la provincia de San José, 1 de Alajuela, 2 de de Cartago, 2 de Guanacaste y 5 personas usuarias no completaron este apartado.

Esto se muestra en el cuadro 3 y el gráfico 3.

Cuadro 3. Lugar de residencia de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Provincia de residencia	Cantidad de usuarios
San José	5
Heredia	0
Alajuela	1
Cartago	2
Puntarenas	0
Guanacaste	2
Limón	0
No responde	5

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.1.4 Motivo de consulta

De las 15 personas usuarias encuestadas, 1 consulta fue por motivos académicos, 4 fueron consultas con motivos de investigación, 7 con motivos laborales y 3 con motivos de trámites administrativos.

Sus profesiones son: 1 en administración de empresas con énfasis en gestión de servicios de la información, 4 abogados, 1 ama de casa, 2 en archivística, 1 en economía, 1 estudiante, 1 historiador, 1 periodista y 1 en Planificación institucional.

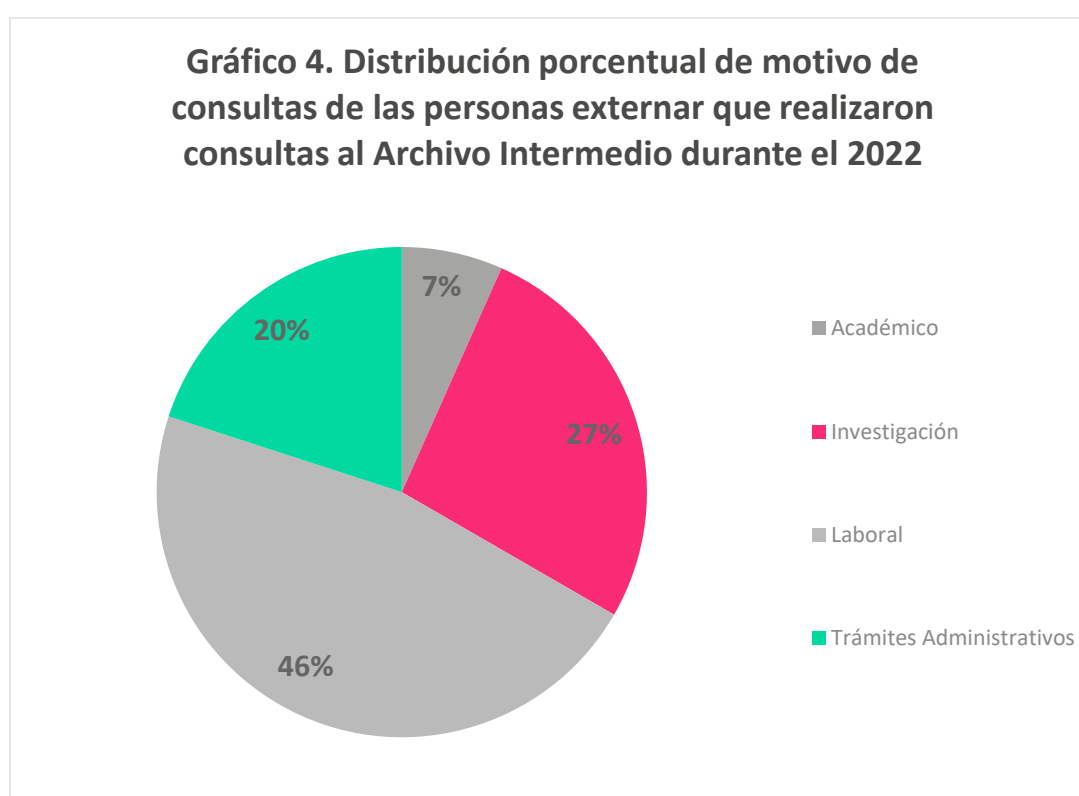
Cuadro 4. Motivo de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Motivo de consulta	Cantidad de usuarios
Académico	1
Investigación	4

Laboral	7
Trámites Administrativos	3
Total	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

Los principales motivos para realizar consultas al Archivo intermedio de acuerdo con los datos recolectados son la Investigación con un 27% y la laboral con un 46% de las consultas, tal y como lo muestra el siguiente gráfico:



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.1.5 Sector representado por las personas usuarias

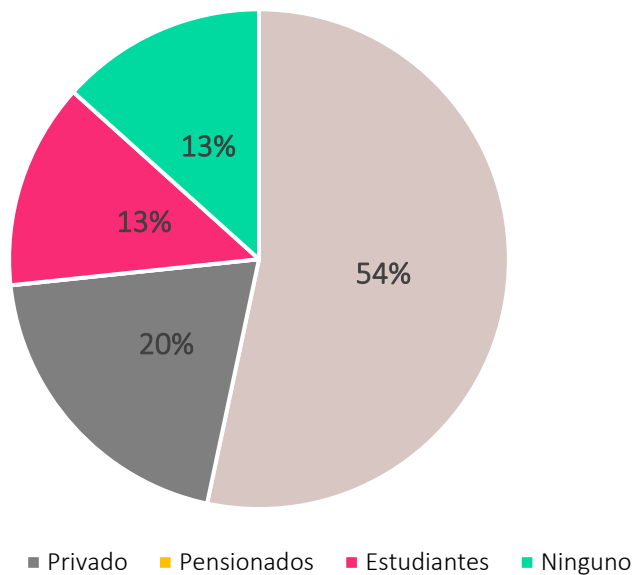
Según se muestra en el cuadro 5 y el gráfico 5, de éstas 15 personas usuarias externas encuestadas, 8 son del sector público, 3 del sector privado, 2 son estudiantes y 2 indicaron que ninguno.

Cuadro 5. Sector representado por las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Sector que representa	Público	Privado	Pensionados	Estudiantes	Ninguno	Total
Cantidad	8	3	0	2	2	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

Gráfico 5. Distribución porcentual de los sectores representados por las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el 2022



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

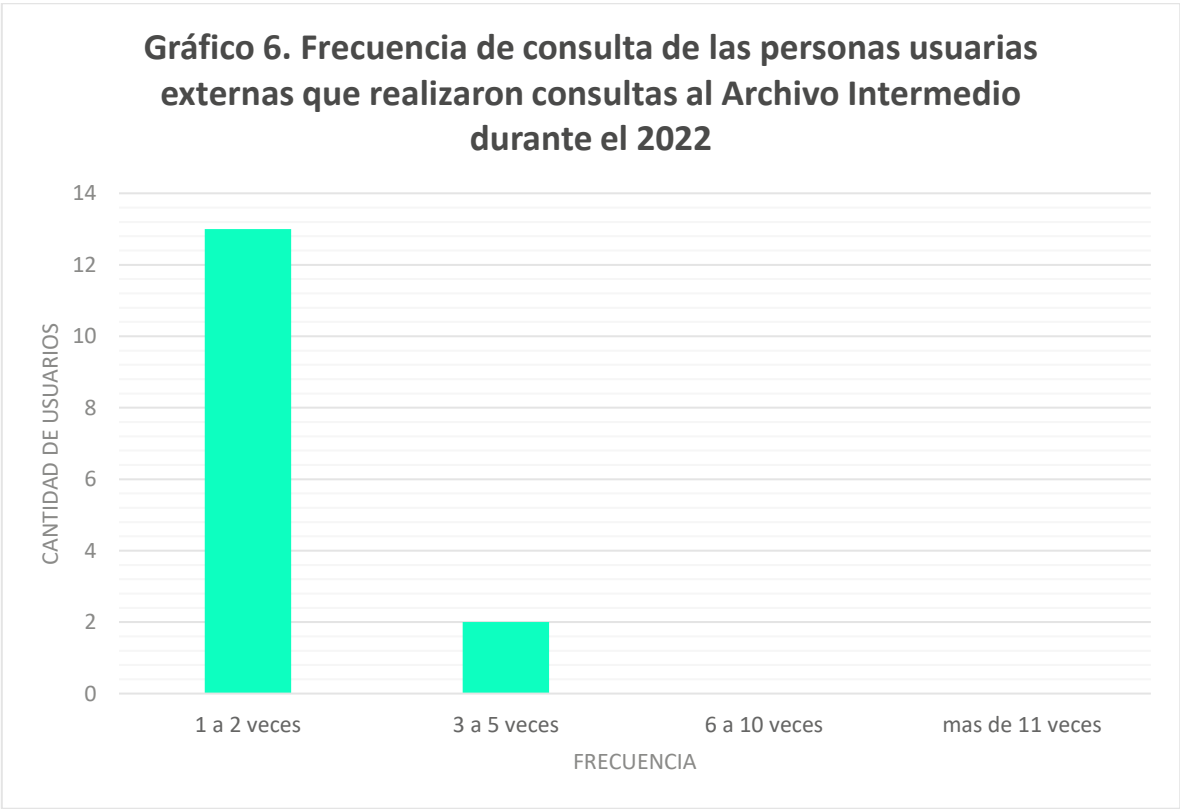
6.1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio fue de 1 a 2 veces por año. Durante el año 2022, 13 personas usuarias consultaron de 1 a 2 veces al año y 2 personas usuarias de 3 a 5 veces al año, tal como se muestra en el cuadro 6.

Cuadro 6. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Frecuencia de consulta	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	No responde	Total
Cantidad	13	2	0	0	0	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.2. Formación de las personas usuarias

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben considerarse para el uso de los servicios que brinda; además, en cada visita se explica a las personas usuarias sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de solicitud de servicios, según corresponda, para facilitar su estancia y la 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 nuevas personas funcionarias 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 personas usuarias y que la población se pueda identificar con la labor que realiza esta Unidad; además de que se muestran las referencias de los documentos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio.

6.2.1. Inducción, orientación y guía a las personas usuarias

Durante el 2022, 13 de las 15 personas usuarias externas encuestadas manifestó haber recibido inducción por parte de la persona encargada de la facilitación de documentos, sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, mientras que 2 personas usuarias indicaron no haber recibido ninguna inducción al respecto. Sobre las normas y disposiciones que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros de los documentos que custodia; 11 personas usuarias externas indicaron sí haber recibido información al respecto, 4 personas usuarias indicaron que no se le informó al respecto.

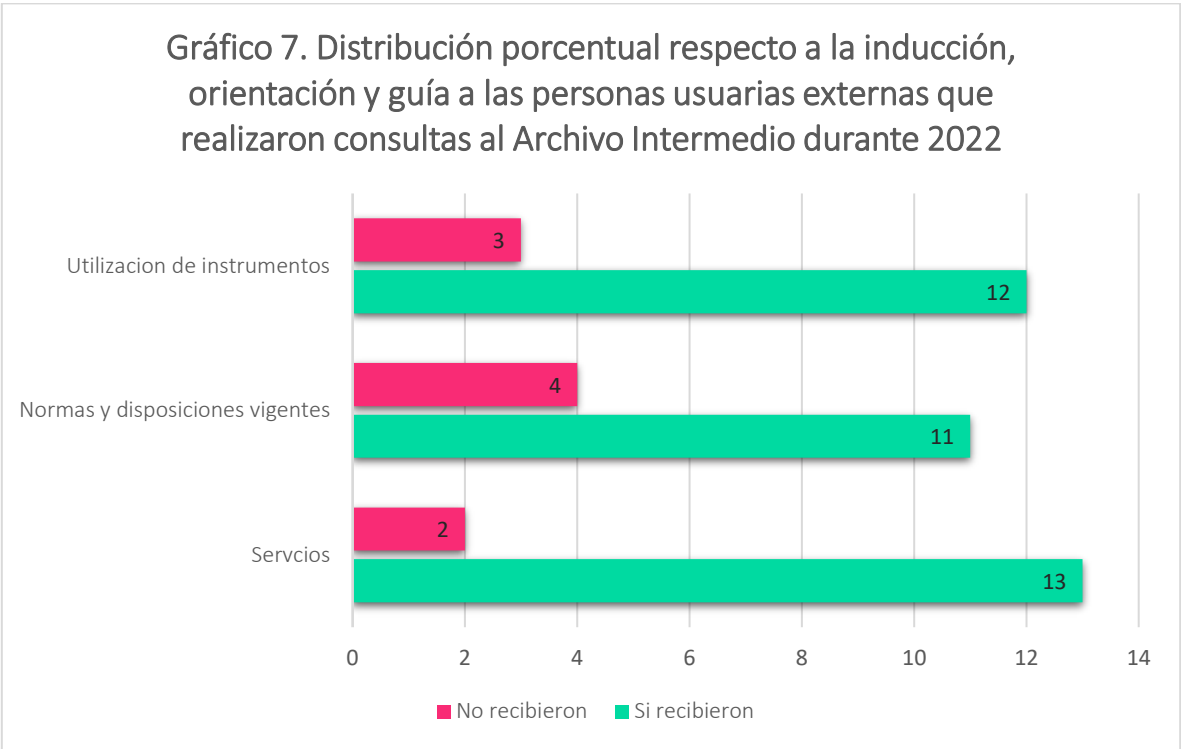
De igual manera, 12 de las personas usuarias externas encuestadas aseguraron recibir instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.) por parte de la persona encargada de la atención de la consulta. Esto se muestra en el cuadro 7:

Cuadro 7. Inducción brindada a las personas usuarias que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Inducción sobre:	Sí recibieron	No recibieron	Total
Servicios	13	2	15
Normas y disposiciones vigentes	11	4	15
Utilización de instrumentos de descripción	12	3	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

Esto quiere decir que 80% de las personas usuarias sí recibieron información sobre la utilización de los instrumentos. Como indica el gráfico 7, solamente un 20% indicó no haber recibido información sobre la utilización de los instrumentos de descripción ni de los servicios.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias

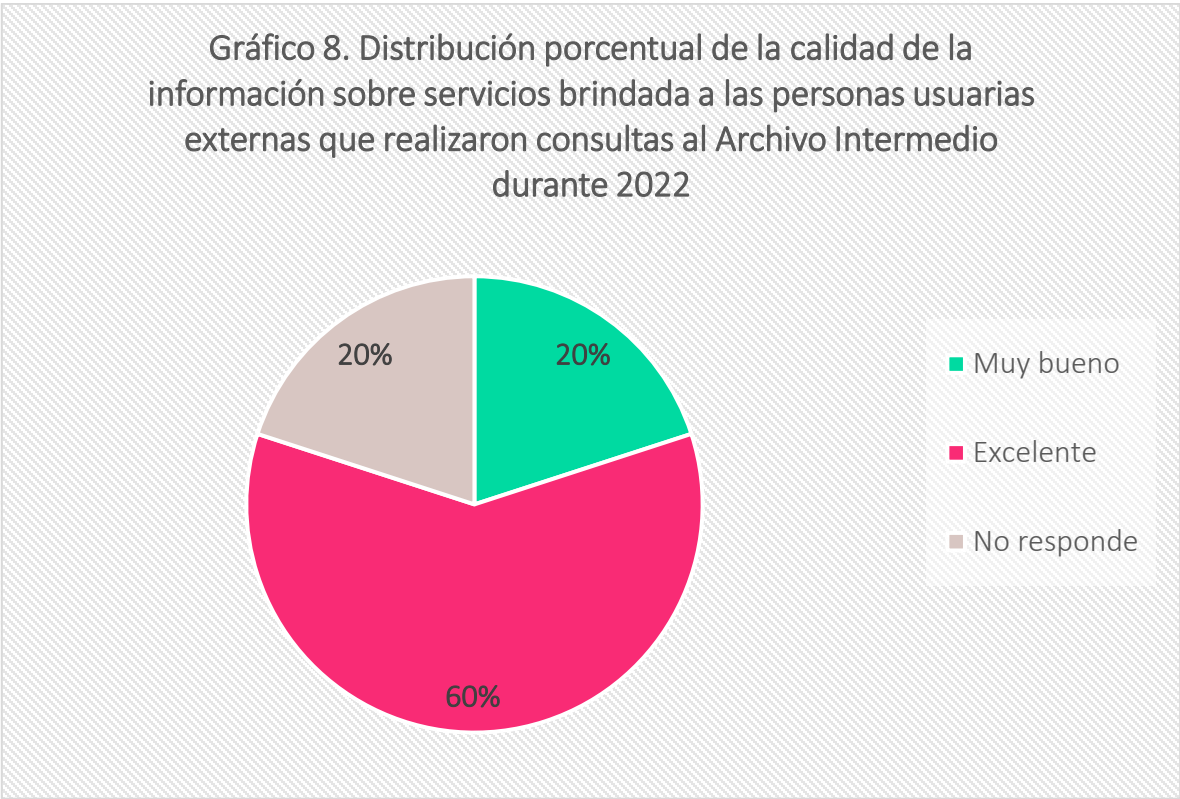
El cuadro 8 muestra que la información que brindaron las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los servicios es de calidad; la mayoría de las personas usuarias encuestadas expresó que era excelente y solo 2 personas encuestadas no contestaron esta pregunta. Esto muestra que las personas funcionarias se esmeran en resolver las consultas de manera oportuna y eficiente.

Cuadro 8. Calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	3	9	3	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

El gráfico 8 muestra que un 60% de las personas usuarias encuestadas califican de excelente, un 20% califican de muy bueno la información sobre los servicios del Archivo Intermedio, mientras que un 20% no respondió.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida

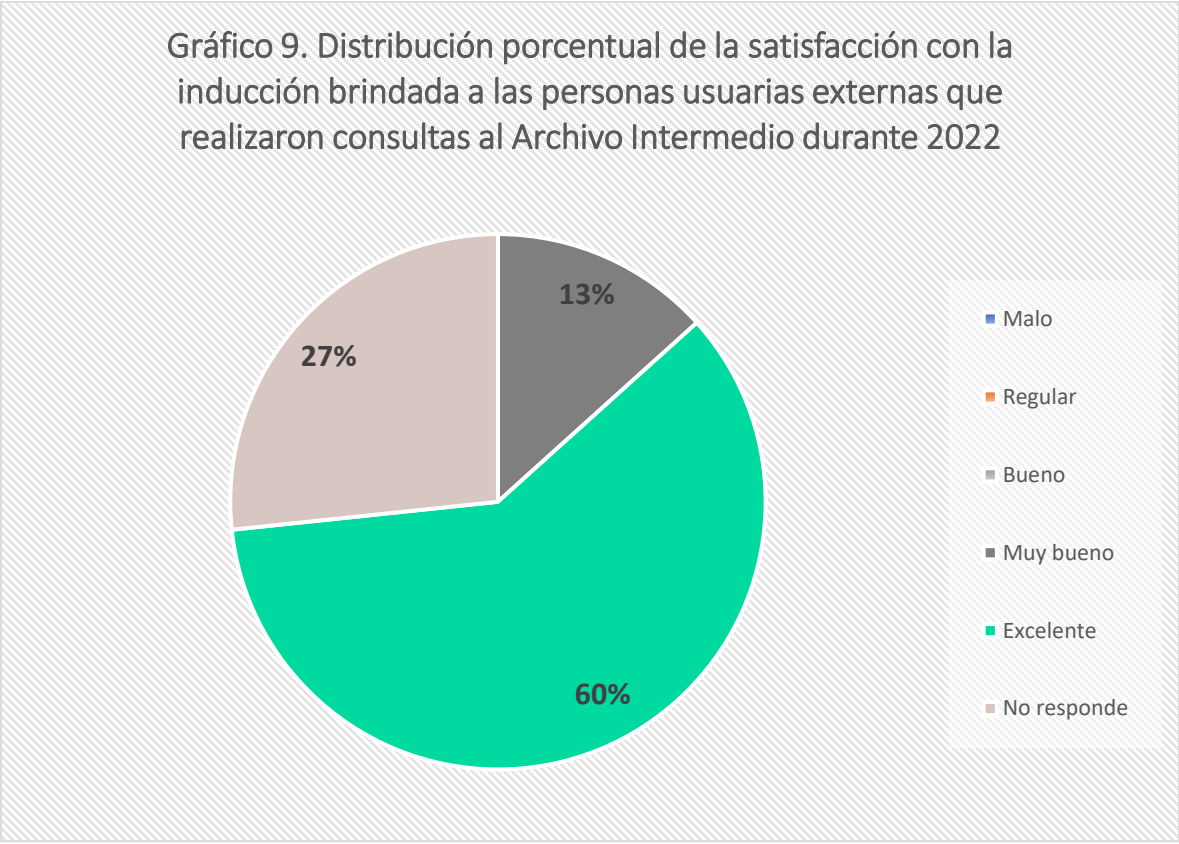
En el cuadro 9 se muestra el grado de satisfacción de las personas usuarias externas con respecto a la inducción que recibieron sobre la utilización de los instrumentos descriptivos, donde 9 personas usuarias encuestadas percibieron como excelente, 2 personas como muy buena la inducción brindada y 4 no respondieron.

Cuadro 9. Satisfacción de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante 2022 con respecto a la inducción recibida

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	2	9	4	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

El gráfico 9, por su parte, ilustra la distribución porcentual de destacándose que el 60% de las personas encuestadas percibieron como excelente la inducción brindada.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

En el cuadro 10 se muestra la puntuación del interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver las consultas de las personas usuarias, mostrando que, de las 15 personas usuarias externas encuestadas, 14 indicaron que el interés de las personas funcionarias en resolver sus consultas y necesidades de información es excelente y 1 indicó que fue muy buena, tal como se muestra en el cuadro 10.

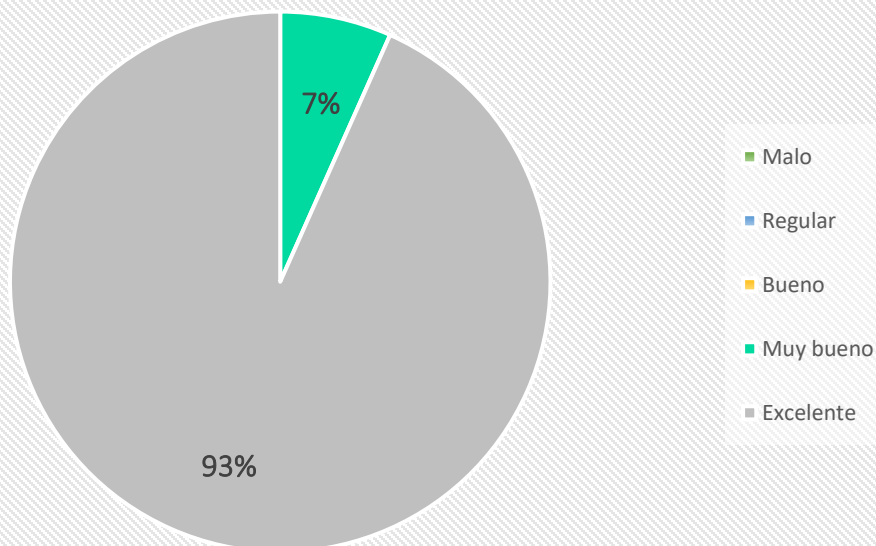
Cuadro 10. Interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas durante 2022

Interés de las personas funcionarias	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	1	14	0	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

La respuesta de las personas encuestadas en su mayoría calificó de excelente con un 93% y muy bueno en un 7% sobre el Interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio en resolver las consultas.

Gráfico 10. Distribución porcentual de la percepción sobre el interés de las personas funcionarias en resolver las consultas de las personas usuarias externas durante el 2022



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

La Unidad de Archivo Intermedio, por sus propias funciones, está enfocado en las personas usuarias, pues es el intermediario entre ellas y la información contenida en los documentos; todas las líneas de actuación (procesos, en terminología de calidad) tienen su fin en esta población. Por ello, el aumento en la calidad y la mejora continua garantizarán el incremento del número y la tipología de personas usuarias y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

6.3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias

En el apartado C) del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 1), se mide el grado de satisfacción de las personas usuarias y su apreciación sobre la atención brindada.

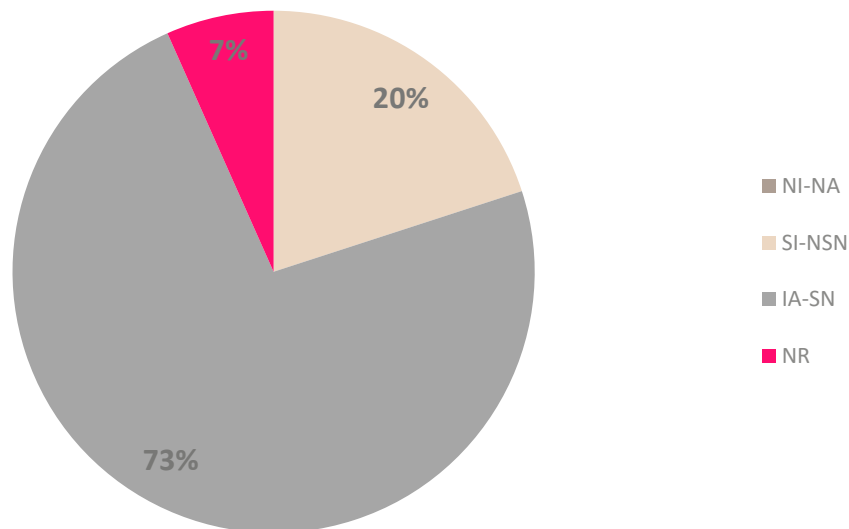
El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud de las personas funcionarias del área de consulta cuando la información solicitada por las personas usuarias no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio.

En este sentido, 73% de las personas usuarias externas encuestadas indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de las personas usuarias encargadas de la atención al público.

Esto, se demuestra en el gráfico 11, el cual muestra los valores NI-NA (no muestran interés y le indican que no pueden ayudarlo), SI-NSN (se interesan por ayudarlo, pero no logran satisfacer su necesidad) y IA-SN (se interesan por ayudarlo y logran satisfacer sus necesidades).

El 73% de las personas usuarias externas encuestadas indicó que las personas funcionarias logran satisfacer la necesidad de información, mientras que un 20% indicó que el interés se muestra, pero no se logró satisfacer las necesidades de información con éxito y un 7% no respondió la pregunta. Sin embargo, 11 de 15 de las personas usuarias encuestadas coincidió en que el tiempo de respuesta de las consultas y servicios es oportuno de acuerdo con sus necesidades. Solamente 1 no contestó a esta pregunta.

Gráfico 11. Distribución porcentual de la percepción sobre la actitud de las personas funcionarias que prestaron servicios a las personas usuarias externas del Archivo Intermedio durante 2022



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

En las observaciones que realizaron las personas usuarias describen positivamente el servicio brindado, la atención y la actitud de las personas funcionarias, calificándolo de excelente y satisfactorio, así como destacando el trato amable y la buena atención de estas.

6.3.2 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo

Intermedio

Se consideró importante calificar el desempeño de las personas funcionarias encargadas de la atención de personas usuarias, por lo que se midieron las cualidades del perfil del puesto en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima. Las 15 personas encuestadas, respondieron a esta pregunta, dato que es importante a considerar al momento de observar el gráfico 12, en el cual se puede apreciar la alta satisfacción con el desempeño de las personas funcionarias en diferentes rubros:



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

6.3.3 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio

Gracias al interés de las personas funcionarias y su esmero en la atención de las personas usuarias, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron calificados satisfactoriamente. Cabe resaltar que las personas usuarias 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 califican solo los servicios que recibieron.

Debe entenderse que todas las personas usuarias que se presentan al Archivo Intermedio reciben el servicio de facilitación de documentos. Además, para recibir los demás servicios (préstamo de documentos a entes productores, fotocopia simple o fotocopia certificada) se da primero el servicio de facilitación de documentos; sin embargo, no todos los usuarios lo calificaron, por lo que se obtuvo que:

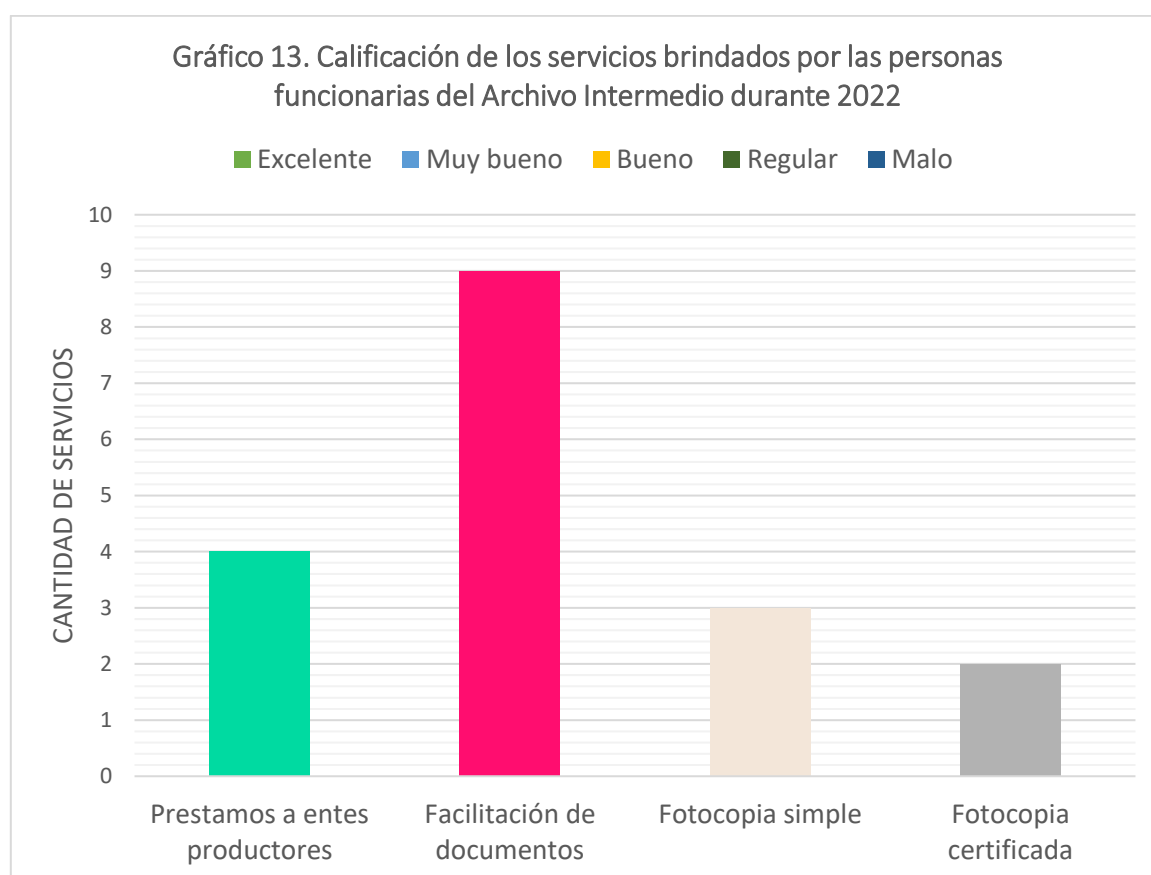
- La totalidad de las personas usuarias encuestadas (15) recibieron el servicio de facilitación de documentos, sin embargo, fue calificado únicamente por 9 personas usuarias como excelente.
- 4 personas usuarias, recibieron el servicio de préstamo de documentos a entes productores o tribunales, y lo calificó como excelente y 3 de ellas también calificaron el servicio de facilitación de documentos como excelente.
- 3 personas usuarias recibieron el servicio de fotocopias simple y lo calificaron como excelente. De estas únicamente 2 calificaron el servicio de facilitación de documentos como excelente.
- Finalmente, 2 personas usuarias indicaron haber recibido el servicio de fotocopia certificada y los calificó como excelente. Además, también evaluaron el servicio de facilitación de documentos como excelente.

Cuadro 11. Calificación de los servicios brindados por las personas funcionarias del Archivo Intermedio durante 2022

Usuario encuestado	Préstamo a entes productores	Facilitación de documentos	Fotocopia simple	Fotocopia certificada
1	5	N/A	N/A	N/A
2	N/A	5	N/A	N/A
3	N/A	N/A	N/A	N/A
4	N/A	5	N/A	N/A
5	5	5	N/A	N/A
6	N/A	N/A	N/A	N/A

7	N/A	5	N/A	N/A
8	N/A	5	N/A	N/A
9	5	5	5	5
10	5	5	N/A	5
11	N/A	N/A	5	N/A
12	N/A	N/A	N/A	N/A
13	N/A	N/A	N/A	N/A
14	N/A	5	5	N/A
15	N/A	5	N/A	N/A
Total	4	9	3	2

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

El gráfico 13, muestra que todos los servicios brindados durante 2022 fueron calificados como excelentes.

6.3.4 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio

Finalmente, en el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 1), se solicitó a las personas usuarias valorar una serie de elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, a saber: iluminación, limpieza, ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. El cuadro 12, muestra la distribución porcentual de las calificaciones dadas por las personas usuarias externas durante 2022.

Cuadro 12. Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de las personas usuarias externas que realizaron consultas durante 2022

Servicios	Calificación promedio	Cantidad de Usuarios que Respondieron
Iluminación	4.93	15
Limpieza	5	15
Ventilación	4.93	15
Mobiliario	4.47	15
Silencio	4.87	15
Rotulación	4.93	15
Equipo de cómputo	4.67	15
Promedio total	4.83	

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, todas las personas usuarios encuestadas, brindaron su calificación. Los promedios anteriores tienen como nota máxima 5 (excelente) cuando los usuarios los hayan calificado de esa forma. Es notorio que la mayoría de las categorías evaluadas se encuentra por encima del 4,5 en promedio. Lo que indica que el Archivo intermedio cuentan

con una alta calificación en los distintos elementos, físicos (Equipo, mobiliario, iluminación, limpieza, etc.).

6.4. 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 las personas usuarias (internas y externas) para las solicitudes de reproducción simple y certificada a la Unidad de Archivo Intermedio, así como del registro electrónico y de los controles manuales de préstamo de documentos y de personas usuarias utilizados en la Unidad de Archivo Intermedio.

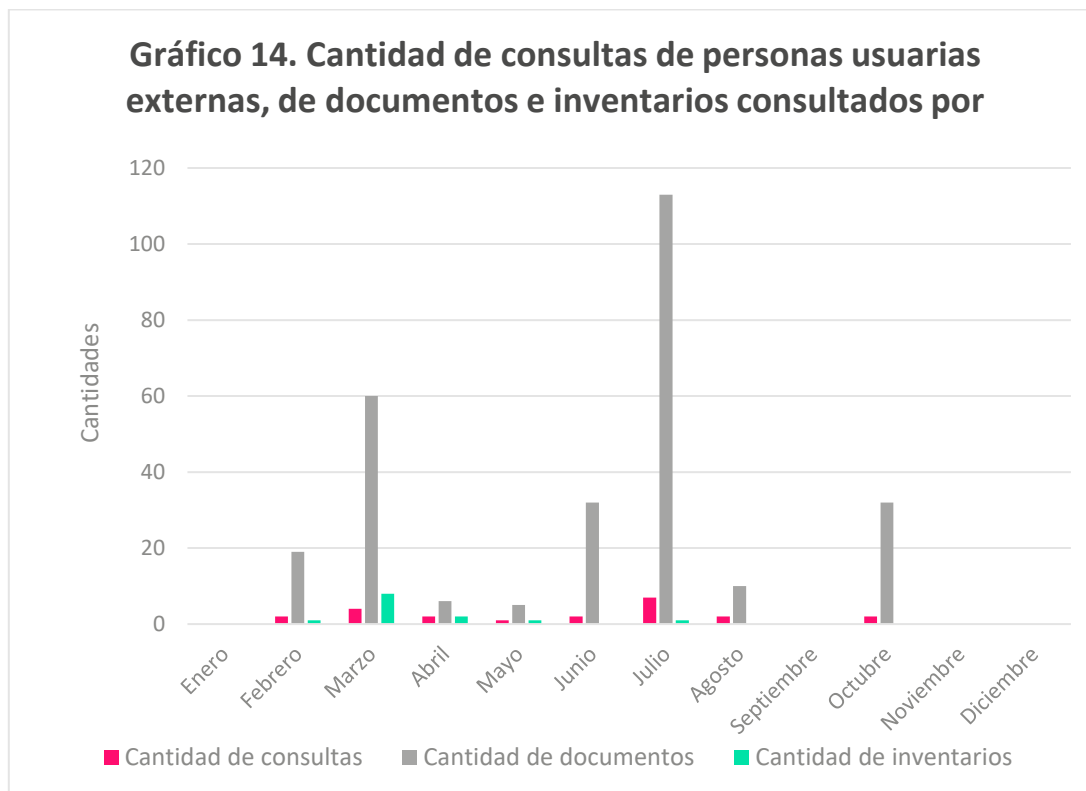
La Unidad de Archivo Intermedio brinda los servicios de:

1. Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.
2. Facilitación de documentos con vigencia administrativa y legal.
3. Reproducción de documentos, tanto simple como certificada.

A continuación, se detallan las cifras de las consultas de préstamo y la reproducción de documentos para 2022.

6.4.1 Consultas y préstamos de documentos

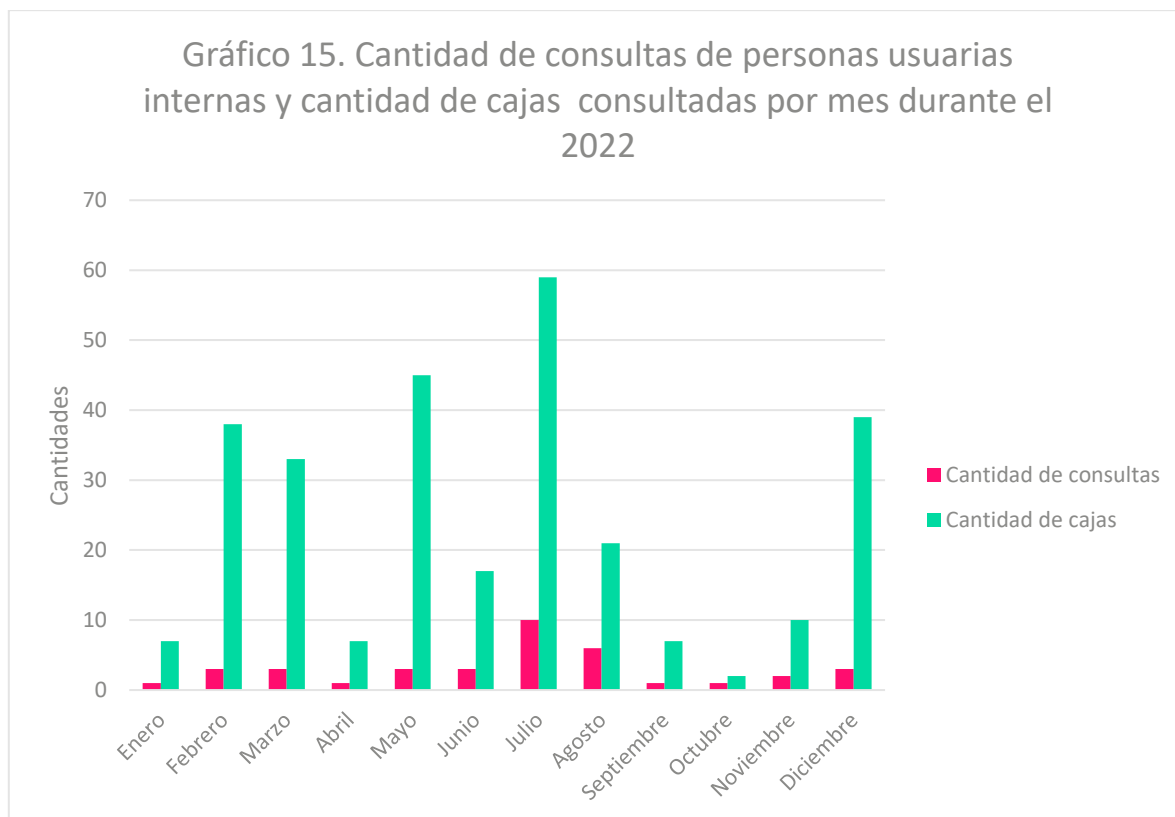
En el gráfico 14 se puede analizar la tendencia de las consultas de personas usuarias externas.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios internos 202

En el gráfico anterior, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias externas fue julio con 113 documentos prestados, seguido de los meses de marzo con 60, luego junio y octubre con 32. Por el contrario, hubo 4 meses (enero, setiembre, noviembre y diciembre) en los que no se presentaron consultas.

Los préstamos en el caso de las personas usuarias internas son contabilizados por cantidad de cajas y de unidades documentales, pues se gestionan para realizar el tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio, en cumplimiento del plan de trabajo institucional del año 2022. Esto se muestra en el gráfico 15:



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios interno 2022

En el gráfico 15, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias internas fue julio con 59 cajas prestadas, seguido de los meses de mayo con 45, luego febrero con 38 y diciembre con 39.

6.4.2 Fondos de mayor consulta

Según los registros de préstamos a personas usuarias tanto internas como externas, se identificó que los fondos más consultados por las personas usuarias externas durante el año 2022 fueron los siguientes:

- Ministerio de Agricultura y Ganadería. Despacho de Viceministro

-
- 76-2006
 - Ministerio de Presidencia. Despacho de Viceministro y Ministro.
 - 12-1994
 - 21-1998
 - 30-1998
 - 33-1996
 - 52-1996
 - 75-2006
 - 09-2010
 - 08-2022
 - Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Despacho del Ministro.
 - 48-1998
 - Ministerio de Planificación. Despacho del Ministro
 - 91-1998
 - 15-2018
 - Ministerio de Obras Públicas y Transporte. Despacho de Viceministro y Ministro
 - 24-1998
 - 24-2002
 - 72-2002
 - 59-2002
 - Ministerio de Gobernación y Policía, Despacho del Ministro
 - 64-2006
 - 07-1994
 - 21-1995
 - Ministerio de Relaciones Exteriores, Despacho del Ministro.
 - 31-1994
 - Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Despacho del Ministro.
 - 22-1996
 - 14-2006
 - Ministerio de Hacienda, Despacho de Viceministro y Ministro
 - 30-1994
 - 07-1996
 - Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Despacho del Ministro.
 - 45-1998
 - 59-2006
 - 61-2006
 - Ministerio de Justicia y Gracia, Despacho de Ministro
 - 51-1998
 - 20-1995
 - Ministerio de Turismo, Despacho del Ministro.
 - 74-1998
 - Ministerio Ciencia y Tecnología, Despacho del Viceministro y Ministro
-

- 13-1998
- 33-1994
- 44-2006
- 45-2006
- 58-2002
- Banco Anglo Costarricense, Recursos Humanos.
 - 58-2000
- Ministerio de Comercio Exterior.
 - 37-2002
 - 42-2006
 - 49-1998
 - 50-1998
- Leyes y Decretos
 - 65-2006

Como se puede observar los fondos más consultados por las personas usuarias externas en 2022 corresponde a las primeras transferencias que ingresaron a la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del artículo 53 de la Ley No 7202, los cuales son documentos que deben custodiarse en la Unidad por un período de 20 años, antes de decidir su disposición final, sea eliminación o conservación permanente.

6.4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos

Durante el año 2022 se solicitaron un total de reproducciones de documentos, como resultado de 22 trámites. Las reproducciones se desglosan de la siguiente manera: 197 reproducciones simples, de reproducciones simples digitales se solicitaron 1872 y 143 reproducciones certificadas. El cuadro 13 presenta los datos de manera mensual para el año 2022.

Cuadro 13. Cantidad mensual y anual de préstamos documentales del Archivo Intermedio durante 2022

Mes	Simples	Simples digitales	Certificadas	Total Mensual	Total Trámites
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	181	12	0	193	2
Marzo	0	0	0	0	4
Abril	0	47	0	47	2
Mayo	0	0	0	0	1

Junio	0	448	0	448	2
Julio	0	1242	143	1385	7
Agosto	0	83	0	83	2
Setiembre	0	0	0	0	0
Octubre	16	52	0	68	2
Noviembre	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0
Total anual	197	1884	143	2224	22

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2022

Como se puede observar, en los meses de febrero y octubre se presentaron solicitudes de reproducciones simples con 181 y 16; en los meses de abril, junio, julio, agosto y octubre se presentaron solicitudes de reproducciones simples digitales con 47, 448, 83, y 52. En cuanto a las reproducciones certificadas solo en julio se solicitaron 143. Por su parte, en los meses de enero, marzo, mayo, setiembre, noviembre y diciembre no se recibió ninguna solicitud.

Conclusiones

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

1. Durante el año 2022 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 22 consultas provenientes de 16 personas usuarias externas y 4 personas usuarias internas.
2. Del total de personas usuarias externas, 5 fueron mujeres, y 10 hombres siendo así el género masculino que mayor consultó los documentos custodiados.
3. El total de encuestas aplicadas fueron 15.
4. El rango de edad de 18 a 35 años fue el que tuvo mayor representación con 8 personas usuarias externas.
5. Todas las personas usuarias atendidas son costarricenses, en su mayoría de la provincia de San José.
6. Los motivos principales de consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio, fue laboral y de investigación, con un 46% y un 27% del total de consultas.
7. La mayoría de las personas usuarias externas visitaron la Unidad de Archivo Intermedio de 1 a 2 veces al año representando a 13 usuarios.
8. El 80% las personas usuarias externas encuestadas, manifestaron haber recibido información sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, sobre las normas y disposiciones vigentes y sobre la utilización de los instrumentos de descripción.
9. El 93% de las personas encuestadas calificó de excelente el interés mostrado por parte de las personas funcionarias para la atención y resolución de las consultas y en 7% como muy bueno.
10. El 73% de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio indicó en la encuesta que las personas funcionarias encargadas de la atención muestra interés en ayudarles y logra satisfacer sus necesidades y un 20% indicó que sí se mostró interés por parte del personal, sin embargo, no se logró satisfacer la necesidad de información y solo un 7% no respondió la pregunta.
11. En las observaciones que realizaron las personas usuarias mencionan la posibilidad de digitalizar los documentos y la encuesta.

-
12. Los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron clasificados en su mayoría como excelentes.
 13. Con respecto a los elementos físicos y estructurales del archivo todos obtuvieron una buena calificación, en promedio se obtuvo un 4,83 (de 5 máximos).
 14. El mes con la mayor cantidad de préstamos de documentos a personas usuarias externas fue julio con 113, seguido de marzo 60 préstamos, y el mes con menor cantidad fue abril y mayo con 5 y 6 préstamos; sin embargo, en los meses de enero, setiembre, noviembre y diciembre no hubo consultas y por ende tampoco préstamos.
 15. Por otro lado, el mes con mayor número de préstamos a nivel interno fue el mes de julio, y en los meses de enero, abril, setiembre y octubre presentó menor cantidad de solicitudes de préstamos internos.
 16. Los fondos más consultados por las personas usuarias durante el año 2022 fueron: Ministerio de Presidencia, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de Gobernación y Policía, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y Ministerio de Comercio Exterior.
 17. El total de reproducciones simples facilitadas en el 2022 fue de 197 y simples digitales 1884. En cuanto solicitudes de reproducciones certificadas fueron de 143, para un total de 22 trámites atendidos.
 18. La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben considerarse para el uso de los servicios que brinda; además, en cada visita se explica a las personas usuarias 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 las personas usuarias externas en el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”:

1. Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben continuar con el correcto cumplimiento de los controles manuales y electrónicos, para que en el momento que se compare y se requiera la información, se reflejen verídicamente los datos sobre la afluencia de personas usuarias y los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.
2. Las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos, deben continuar con el cotejo diario de los documentos que se facilitan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el objetivo que se corrijan las inconsistencias en todos los controles que se utilizan en la Unidad.
3. La coordinación de la Unidad de Archivo Intermedio debe continuar con el cotejo mensual de los controles que se utilizan en la Unidad de Archivo Intermedio, con el fin de minimizar los errores que se puedan presentar a la hora de llenar los controles existentes para la facilitación.
4. Continuar con la realización de los estudios de usuarios y las mediciones del grado de satisfacción de las personas que reciben los servicios anualmente en la Unidad e implementar las mejoras recomendadas.
5. Aplicar la encuesta a todas las personas usuarias que se presenten a la Unidad de Archivo Intermedio, o bien, debido a que se están presentando consultas por otros medios, evaluar la atención y el servicio con encuestas electrónicas acordes al servicio, con el fin de que el 100% de las personas usuarias sean tomadas en cuenta.
6. Dar un acompañamiento a las personas usuarias cuando estén llenando los datos de las encuestas, ya que muchos usuarios se confunden con las preguntas y las respuestas brindadas no son acordes con lo solicitado, información que es primordial para las personas funcionarias para poder medir y mejorar la calidad de los servicios que brinda.
7. 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, como una medida para la formación de las personas usuarias y la ciudadanía en general.

8. Continuar con la difusión del quehacer de la Unidad a través de diferentes medios de comunicación tales como redes sociales, así como cuando se realizan visitas guiadas y por cualquier otro medio oficial disponible.
9. Ofrecer a los usuarios externos y las personas visitantes información sobre las funciones y el quehacer de la Unidad del Archivo Intermedio.
10. Mejorar el equipo de computación del área de consulta, ya que es muy lento lo que provoca que la recuperación de la información le tome más tiempo a las personas usuarias.
11. Se debe continuar con la actualización de las bases de datos, con la finalidad disponer de información completa y accesible, satisfaciendo la necesidad de las personas usuarias con mayor eficiencia y eficacia.
12. Es indispensable la guía y orientación que se brinda a las personas usuarias externas, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de información y de documentos, por tanto, las personas funcionarias encargadas de la facilitación de documentos deben dar esta inducción a la totalidad de las personas usuarias que visitan la Unidad de Archivo Intermedio.

Bibliografía

- Cubells, María José; (2006). Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos. Material docente del curso. París, Ma 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.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202. La Gaceta Na. 225, San José, Costa Rica, 27 de noviembre de 1990.
- 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 Ruipérez, 1994.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio

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 12 a 17
más

☐

De 18 a 35

☐

De 36 a 65

☐☐

De 65 o

3. Nacionalidad

Costarricense

☐

Provincia de Residencia _____

Extranjero

☐

Especifique _____

4. Motivo por el cual visita el Archivo Intermedio:

Académico

☐

Investigación

☐

Laboral

☐

Trámite 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?

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 el 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 del 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 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	☐

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 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					

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: 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”.

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 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					

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

0Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos

  			Boleta de préstamo de documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Unidad de Archivo Intermedio		
Fondo: _____	Transferencia: _____	N° Orden: _____			
Nombre: _____		N° de 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 Unidad de Archivo Intermedio		
Nombre: _____		Fecha: _____			
Fondo/No. Transferencia: _____		No.Orden: _____			
No. Del total de documentos a fotocopiar:		Copia simple ()			
Del folio _____ al folio _____		Copia certificada ()			
Autorización		Fotocopiador: _____			
Al: _____					