

Informe DGAN-DSAE-AI-127-2024

Estudio de Usuarios 2023

Elaborado por:

Johanna Sánchez Araya, Unidad de Archivo Intermedio

2024

ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA



**MINISTERIO DE
CULTURA Y JUVENTUD**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**ARCHIVO NACIONAL
DE COSTA RICA**

**DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL
DEPARTAMENTO SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EXTERNOS
UNIDAD ARCHIVO INTERMEDIO

ESTUDIOS DE USUARIOS**

ELABORADO POR

REVISADO POR

Johanna Sánchez Araya, Profesional 1B
Archivista

Pablo Ballesterero Rodríguez, Coordinador de
Unidad Archivo Intermedio

JULIO, 2024

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....4

2. Objetivos Generales5

3. Objetivos Específicos5

4. Metodología6

5. Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional6

6. Estudio de usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica del año 20238

6.1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio 8

6.1.1 Personas usuarias por género 9

6.1.2 Personas usuarias por edades 10

6.1.3 Personas usuarias por nacionalidad 11

6.1.4 Motivo de consulta 12

6.1.5 Sector representado por las personas usuarias..... 14

6.1.6 Frecuencia de consulta 15

6.2. Formación de las personas usuarias..... 16

6.2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias 16

6.2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias 17

6.2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida 19

6.3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio..... 21

6.3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias 21

6.3.2 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio 22

6.3.3 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio 23

6.3.4 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio..... 24

6.4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos 25

6.4.1 Consultas y préstamos de documentos 26

6.4.2 Fondos de mayor consulta 27

6.4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos 29

Conclusiones 30

Recomendaciones 31

Bibliografía..... 32

Anexos 33

Anexo 1: Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio 33

Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos..... 37

Anexo 3: Boleta de solicitud de certificaciones 37

Anexo 4: Boleta de solicitud de fotocopiado de documentos..... 38

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 toma de decisiones.
- 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 2023.
- 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 2023

3. Objetivos Específicos

- 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 2023.
- 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 2023.

4. 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 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 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 el año 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).

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.

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”.

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 el año 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 (CNSED) declare con valor científico cultural.

6. Estudio de usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica del año 2023

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 2023.

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

Durante el año 2023 la Unidad de Archivo Intermedio atendió un total de 17 personas usuarias, de las cuales, 5 corresponden a usuarios internos y 12 a personas usuarias externas, realizando en total 15 consultas externas.

De esas 12 personas usuarias externas, fueron encuestadas 7 para la aplicación del método directo (anexo 1), es decir a un 58% del total, quedando un 42% sin ser encuestadas debido a que 5 personas usuarias no se le aplicó la encuesta porque fueron atendidos en forma virtual.

Por tanto, el presente estudio estará considerando los datos de las 7 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.

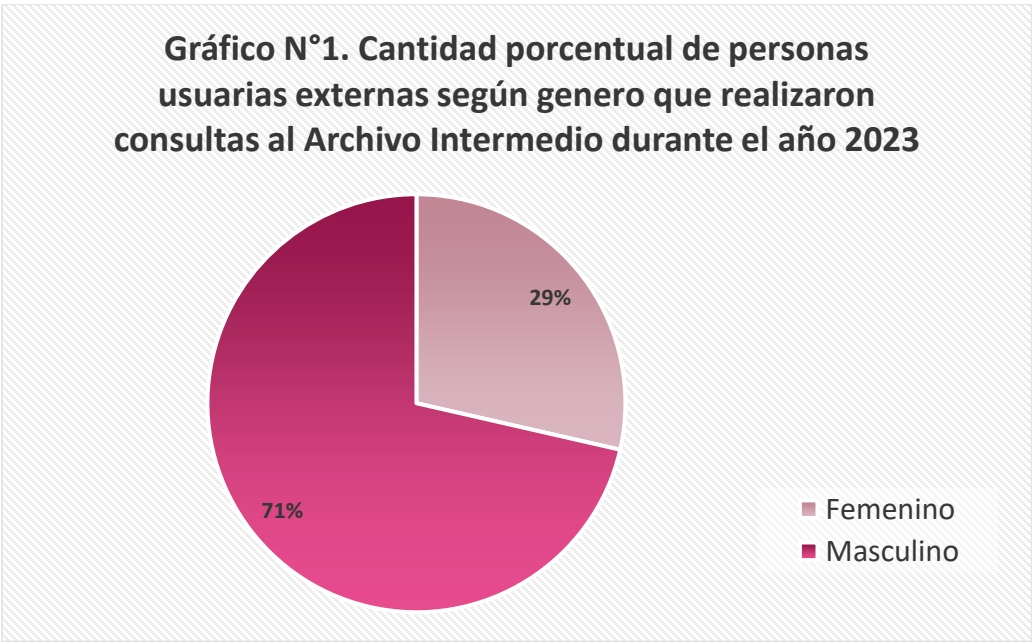
Para el caso de las personas usuarias externas, la Unidad de Archivo Intermedio recibió 2 consultas de mujeres y 5 de hombres, como se muestra en el cuadro 1:

Cuadro N°1. Cantidad de personas usuarias externas según el género que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

Sexo	Cantidad
Femenino	2
Masculino	5
Total	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

En términos porcentuales, la consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de mujeres fue de un 29% de la consulta total y los servicios solicitados por hombres corresponden al 71%, como lo muestra el gráfico N°1.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

6.1.2 Personas usuarias por edades

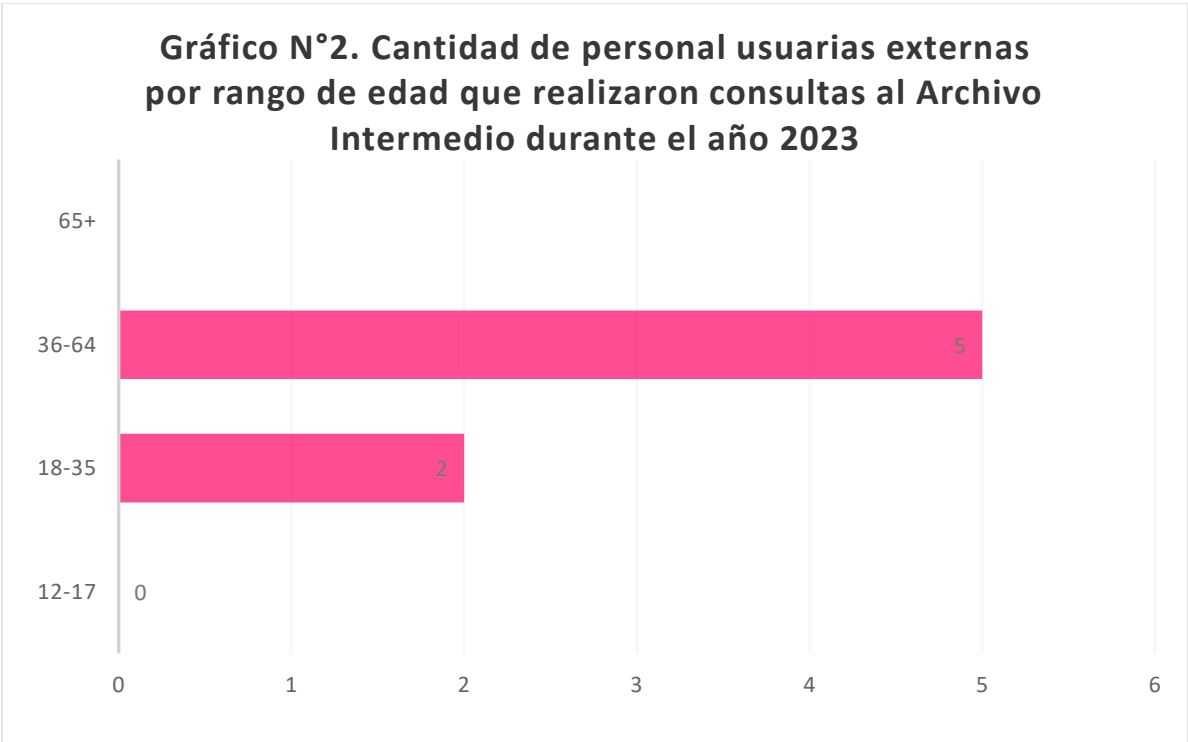
Según los datos del control de usuarios del año 2023 y como muestra el cuadro dos, 2 de las personas usuarias tienen edades entre los 18 y 35 años y 5 personas usuarias entre los 36 y 64 años. Como se puede apreciar, las edades de los usuarios que consultan documentos predominan de personas mayores de los 36 pero menores a 65 años.

Cuadro N°2. Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

Rango de edad	12-17	18-35	36-64	65 +
Cantidad	0	2	5	0

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

En el gráfico N°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 2023

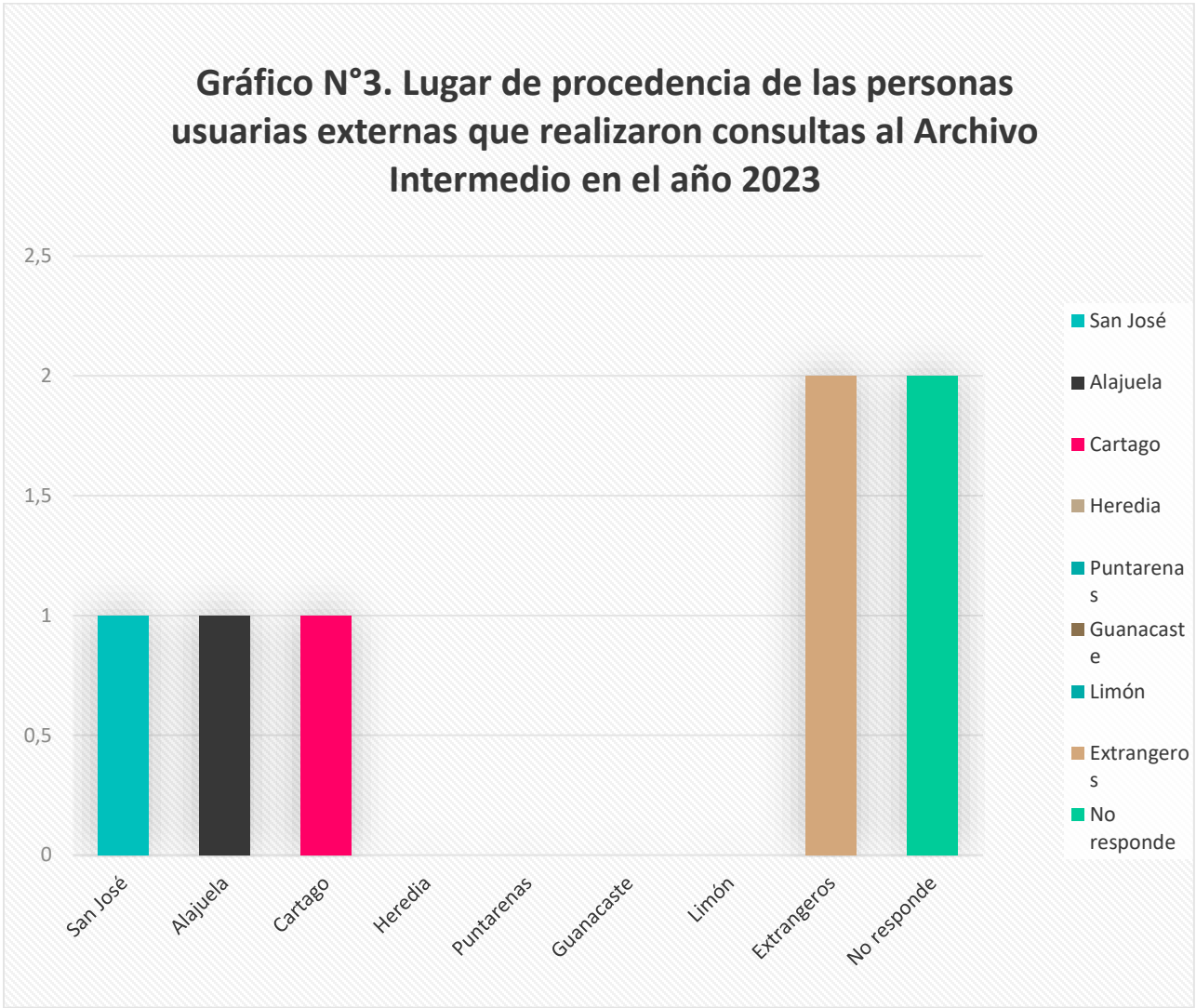
6.1.3 Personas usuarias por nacionalidad

Con respecto a la nacionalidad, según las 7 encuestas aplicadas, 5 personas usuarias externas que realizaron consultas en el año 2023 son costarricenses y 2 son extranjeros. La distribución por provincias muestra en el cuadro N°3 y el gráfico N°3.

Cuadro N°3. Lugar de residencia de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

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

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

6.1.4 Motivo de consulta

De las 7 personas usuarias encuestadas, 2 consultas fueron por motivos académicos, 2 por con motivos de investigación, 2 con motivos laborales y 1 consulta se atendió por motivos de trámites administrativos.

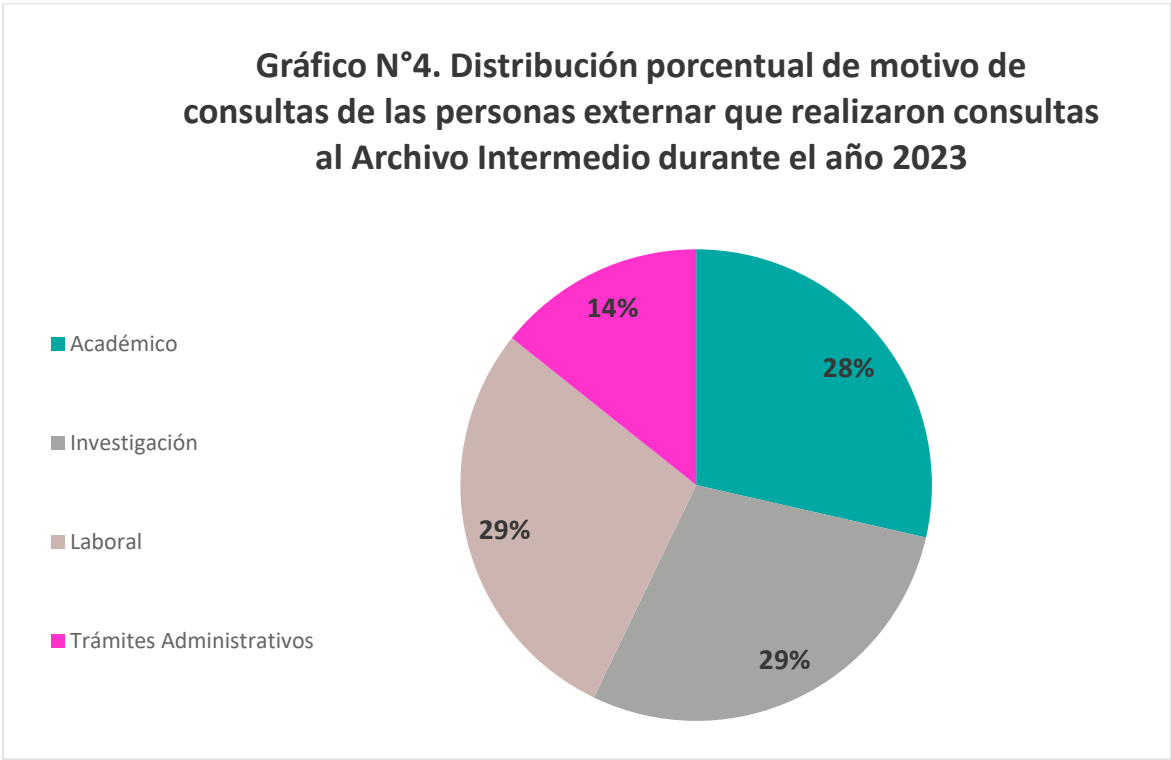
Por su parte, sus profesiones son: 1 Técnico de Presidencia, 1 Docente, 1 Psicólogo, 1 Auditor interno, 1 Filólogo, 1 Bibliotecólogo, 1 Tecnólogo médico.

Cuadro N°4. Motivo de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

Motivo de consulta	Cantidad de usuarios
Académico	2
Investigación	2
Laboral	2
Trámites Administrativos	1
Total	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

Los principales motivos para realizar consultas al Archivo intermedio de acuerdo con los datos recolectados son, la Investigación y laborales con un 29%, seguido por fines académicos con un 28% tal y como lo muestra el siguiente gráfico:



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

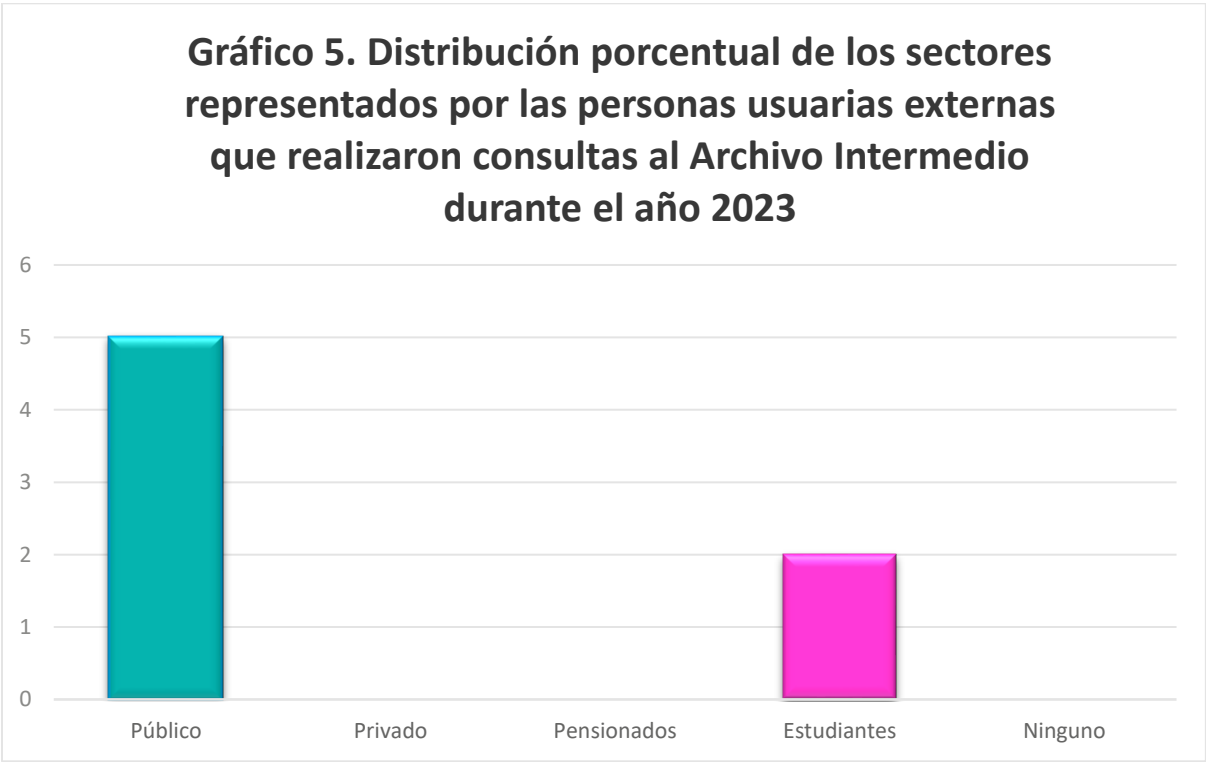
6.1.5 Sector representado por las personas usuarias

Según se muestra en el cuadro N°5 y el gráfico N°5, de las 7 personas usuarias externas encuestadas, 5 son del sector público, y 2 son estudiantes.

Cuadro N°5. Sector representado por las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

Sector que representa	Público	Privado	Pensionados	Estudiantes	Ninguno	Total
Cantidad	5	0	0	2	0	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

6.1.6 Frecuencia de consulta

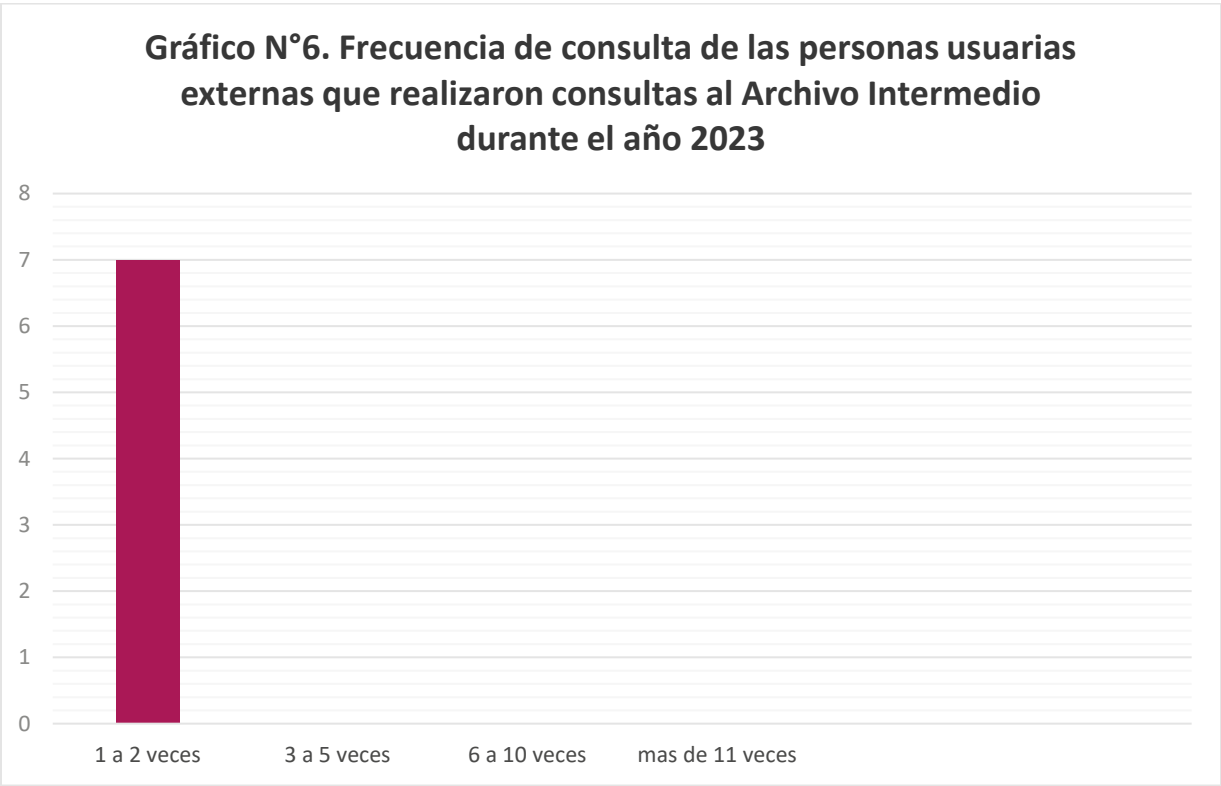
La frecuencia de consulta de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2023 fue de 1 a 2 veces por año, tal como se muestra en el cuadro N°6.

Cuadro N°6. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

Frecuencia de consulta	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	No responde	Total
Cantidad	7	0	0	0	0	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

El gráfico N°6, muestra que la frecuencia de consultas más alta corresponde a 1 o 2 veces al año:



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

6.2. Formación de las personas usuarias

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben respetarse para el correcto 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 año 2023, las 7 personas usuarias externas encuestadas manifestaron haber recibido inducción por parte de la persona encargada de la facilitación de documentos, sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio. Sobre las normas y disposiciones que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros de los documentos que custodia; 6 personas usuarias externas indicaron sí haber recibido información al respecto, 1 personas usuaria indicó que no se le informó al respecto.

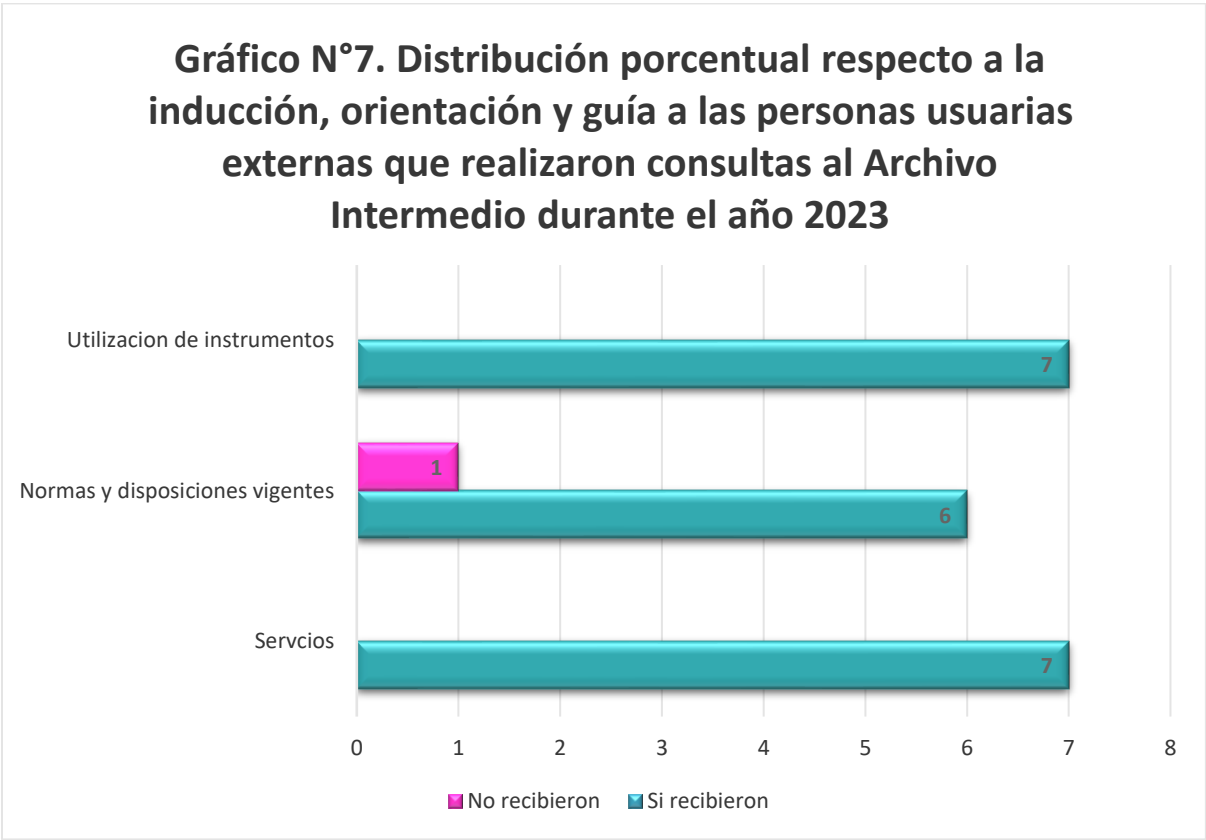
De igual manera, 7 de las personas usuarias externas encuestadas aseguraron recibir instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.) por parte de la persona encargada de la atención de la consulta. Esto se muestra en el cuadro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

Cuadro N°7. Inducción brindada a las personas usuarias que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

Inducción sobre:	Sí recibieron	No recibieron	Total
Servicios	7	0	7
Normas y disposiciones vigentes	6	1	7
Utilización de instrumentos de descripción	7	0	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

Esto quiere decir que 86% de las personas usuarias sí recibieron información sobre la utilización de los instrumentos. Como indica el gráfico N°7, solamente un 14% indicó no haber recibido información sobre las normas y disposiciones vigentes ni de los servicios.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

6.2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias

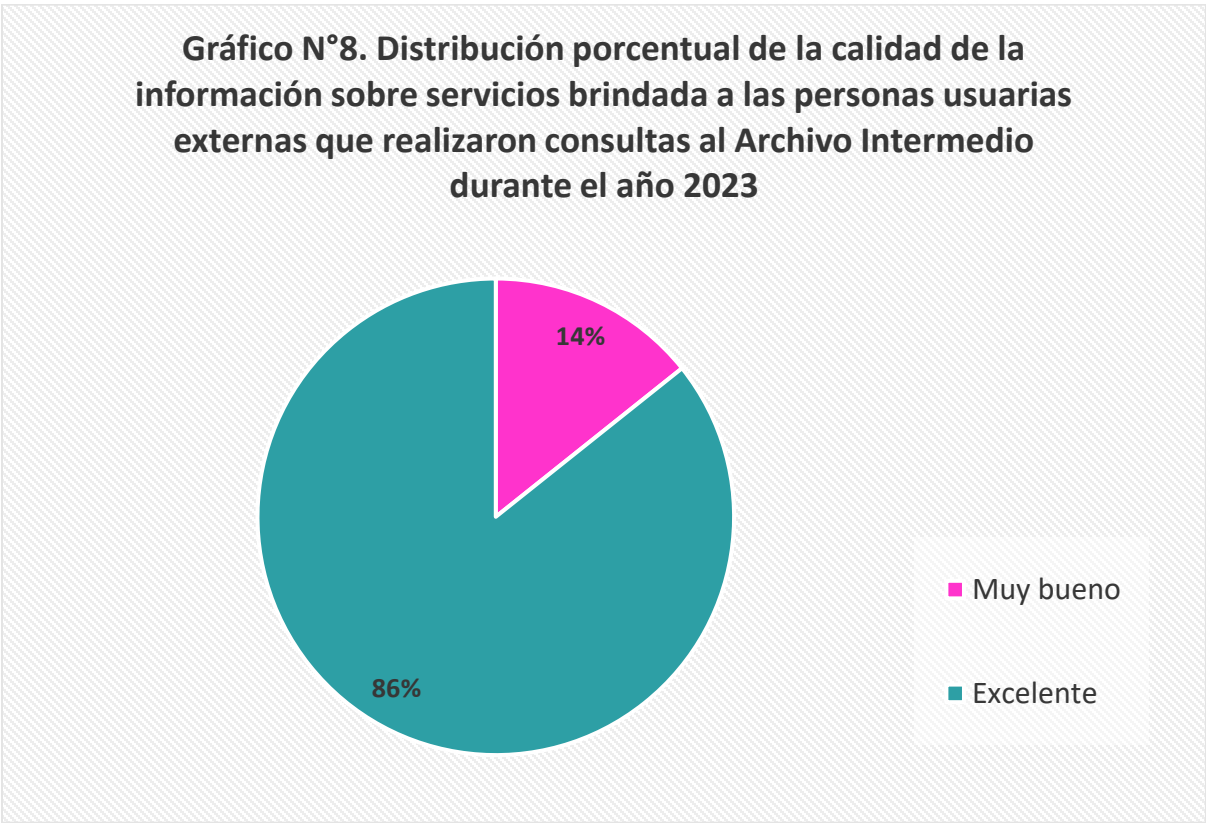
El cuadro N°8 muestra que la información que brindaron las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los servicios es de calidad; la mayoría de las personas usuarias encuestadas expresó que era excelente y solo una persona encuestada manifestó que es muy bueno. Esto muestra que las personas funcionarias se esmeran en resolver las consultas de manera oportuna y eficiente.

Cuadro N°8. Calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	1	6	0	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

El gráfico N°8 muestra que un 86% de las personas usuarias encuestadas califican de excelente, un 14% califican de muy bueno la información sobre los servicios del Archivo Intermedio.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

6.2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida

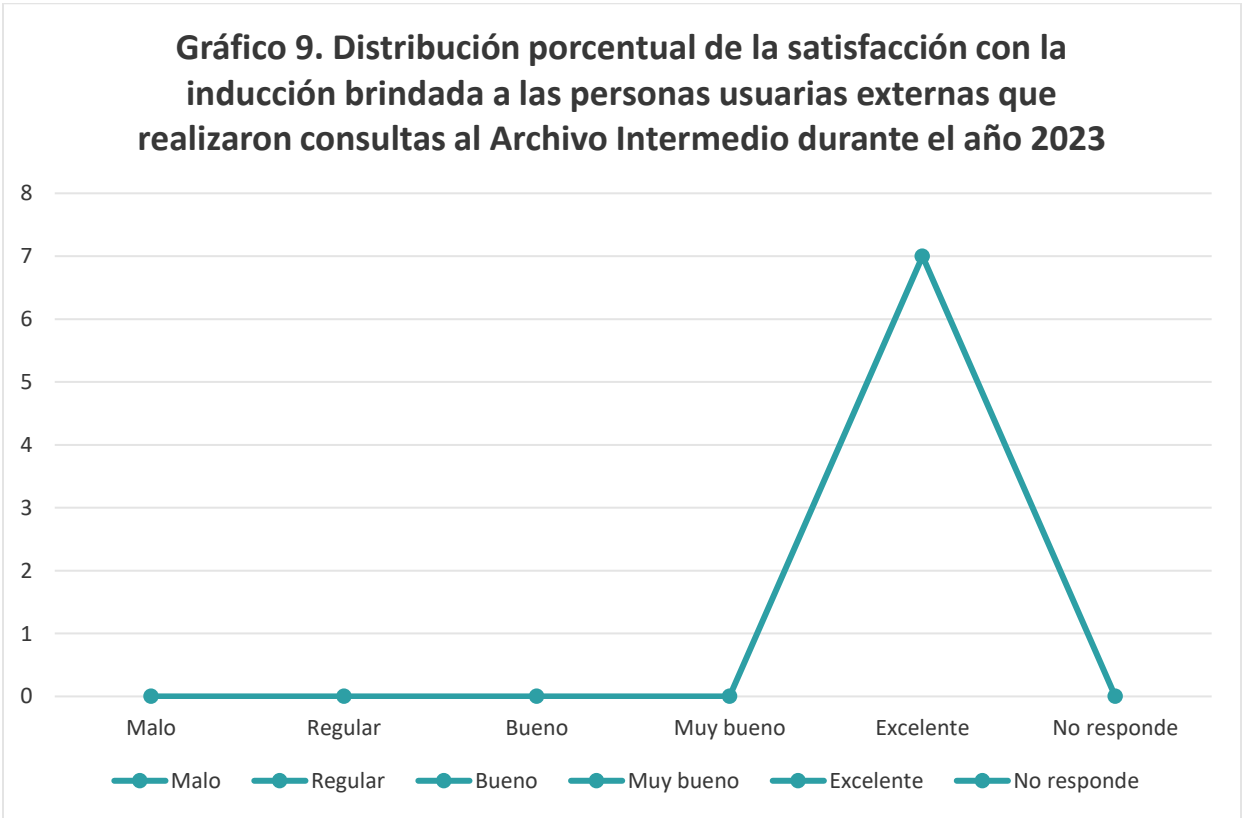
En el cuadro N°9 se muestra el grado de satisfacción de las personas usuarias externas con respecto a la inducción que recibieron sobre la utilización de los instrumentos descriptivos, donde las 7 personas usuarias encuestadas la percibieron como excelente.

Cuadro N°9. Satisfacción de las personas usuarias externas que realizaron consultas al Archivo Intermedio durante el año 2023 con respecto a la inducción recibida

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0		7	0	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

El gráfico N°9, por su parte, ilustra la distribución porcentual 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 del año 2023

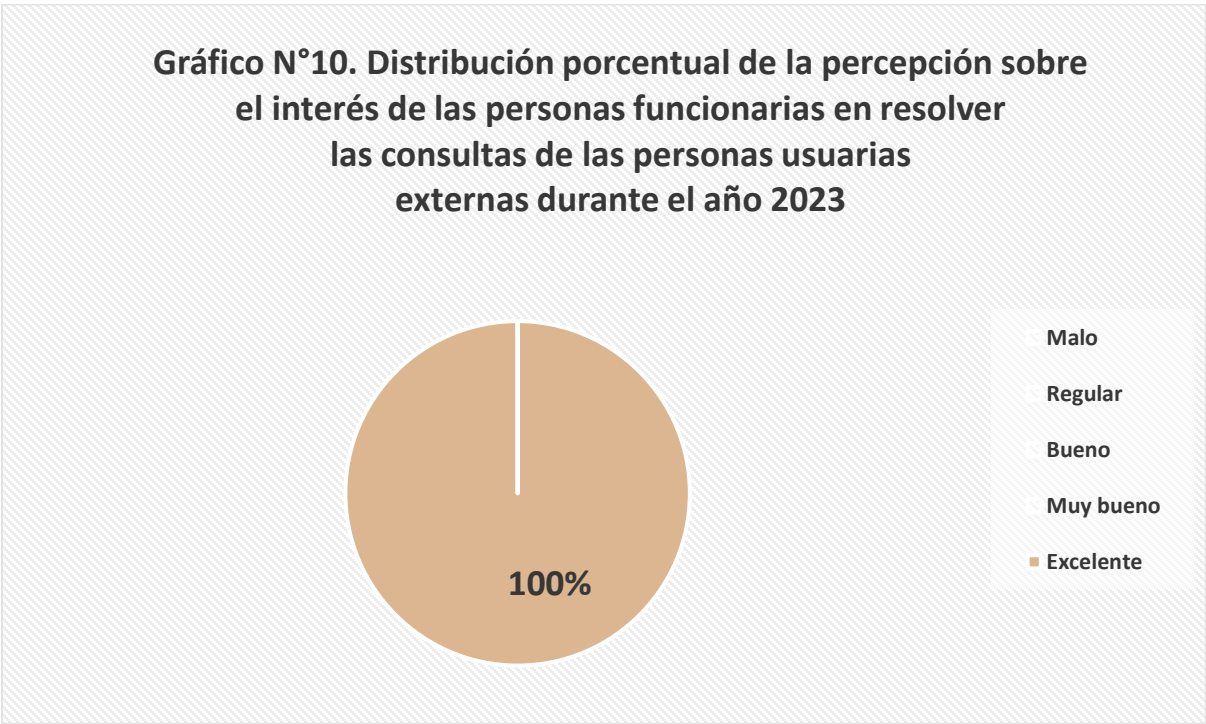
En el cuadro N°10 se muestra la puntuación del interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver las consultas de las personas usuarias, mostrando que, de las 7 personas usuarias externas encuestadas, todas indicaron que el interés de las personas funcionarias en resolver sus consultas y necesidades de información es excelente, tal como se muestra en el cuadro N°10.

Cuadro N°10. Interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas durante el año 2023

Interés de las personas funcionarias	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde	Total
Cantidad	0	0	0	0	7	0	7

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

Las personas encuestadas calificaron de excelente el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio en resolver las consultas.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

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 enlace 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

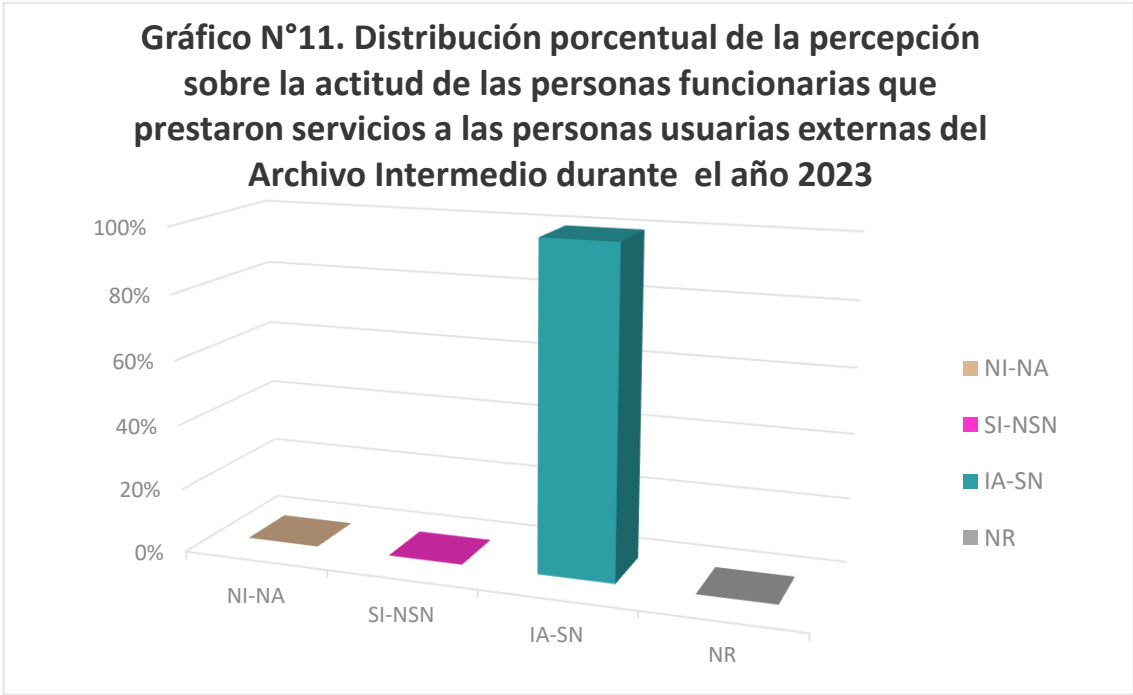
En el apartado C) del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 1), se mide el grado de satisfacción de las personas usuarias y su apreciación sobre la atención brindada.

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.

Dado lo anterior, el 100% 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 N°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).

Por tanto, todas las personas usuarias externas encuestadas indicaron que las personas funcionarias lograron satisfacer la necesidad de información, coincidiendo en que el tiempo de respuesta de las consultas y servicios es oportuno de acuerdo con sus necesidades. Es importante resaltar que las 7 personas usuarias externas encuestadas respondieron la pregunta.



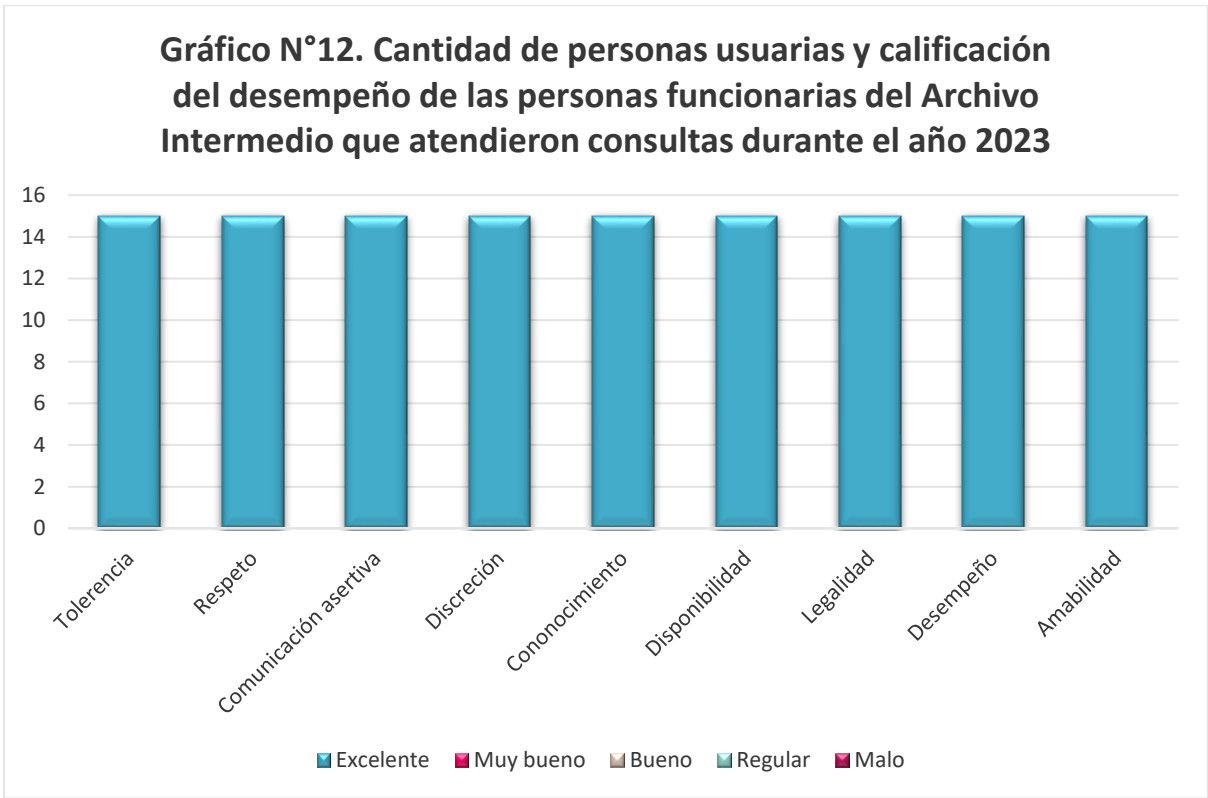
Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

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, obteniendo como resultado un puntaje de 15 para cada uno de los aspectos evaluados.

Las 7 personas encuestadas, respondieron a esta pregunta, dato que es importante a considerar al momento de observar el gráfico N°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 del año 2023

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

Debido 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. Para tales efectos se utilizó una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima, para cada uno de los servicios que brindaron.

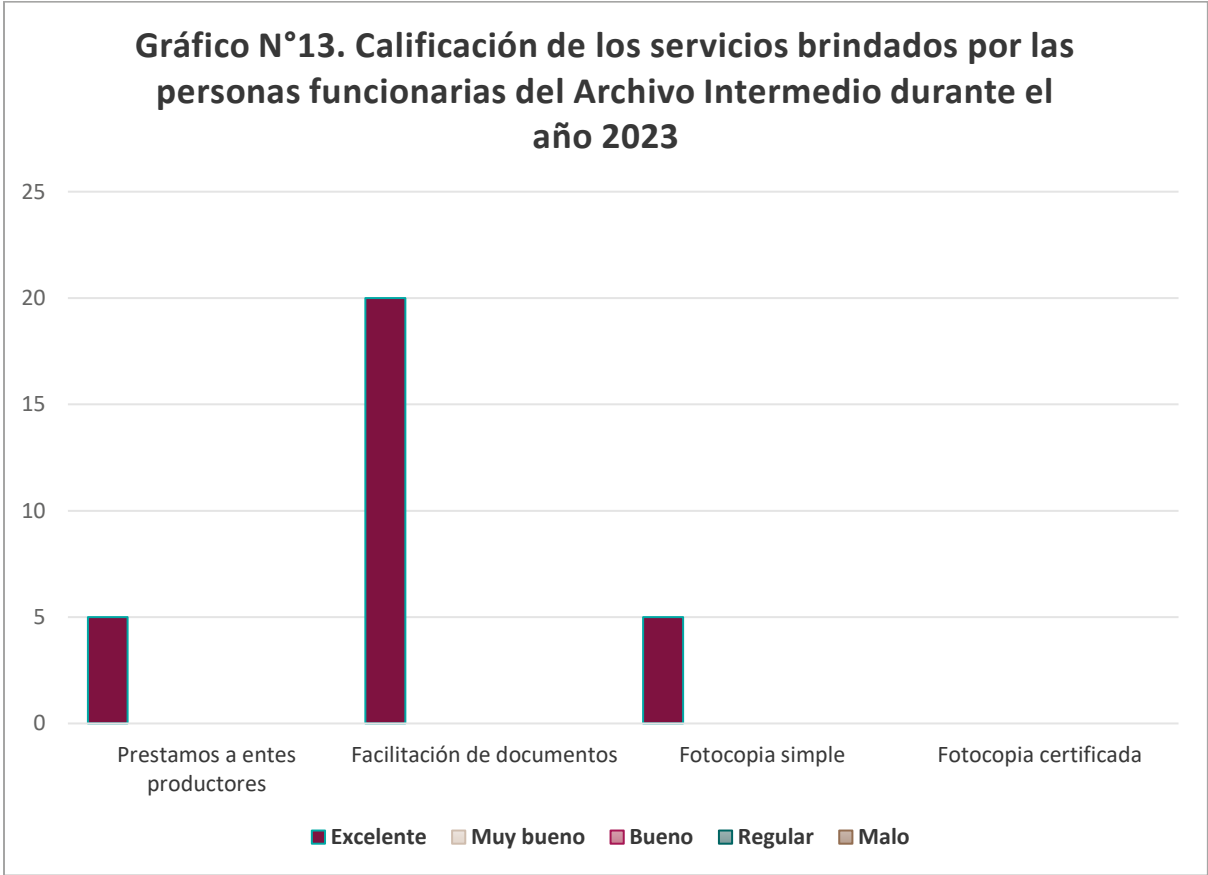
Es importante mencionar que el servicio de facilitación de documentos es el servicio que debe solicitarse en primera instancia, para acceder a los demás servicios que se brindan (préstamo de documentos a entes productores, fotocopia simple o fotocopia certificada); sin embargo, no todos los usuarios lo calificaron, por lo que se obtuvo el siguiente resultado:

- De la totalidad de las personas usuarias encuestadas (7), 4 manifestaron que recibieron el servicio de facilitación de documentos, siendo calificado como excelente y una indicó que recibió el servicio de préstamo a entes productores también calificándolo como excelente
- Una persona usuaria recibió el servicio de fotocopias simple, otorgando una calificación de excelente, dando la misma nota al servicio de facilitación de documentos.
- Ninguna de las personas usuarias externas, indicó haber recibido el servicio de fotocopia certificada.

Cuadro N°11. Calificación de los servicios brindados por las personas funcionarias del Archivo Intermedio durante 2023

Usuario encuestado	Préstamo a entes productores	Facilitación de documentos	Fotocopia simple	Fotocopia certificada
1	N/A	5	N/A	N/A
2	N/A	N/A	N/A	N/A
3	N/A	N/A	N/A	N/A
4	5	5	N/A	N/A
5	N/A	5	N/A	N/A
6	N/A	N/A	N/A	N/A
7	N/A	5	5	N/A
Total	5	20	5	0

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

El gráfico N°13, muestra que todos los servicios brindados durante el año 2023 fueron calificados como excelentes.

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

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 N°12, muestra la distribución porcentual de las calificaciones dadas por las personas usuarias externas durante el año 2023.

Cuadro N°12. Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de las personas usuarias externas que realizaron consultas durante el año 2023

Servicios	Calificación promedio	Cantidad de Usuarios que Respondieron
Iluminación	5	7
Limpieza	5	7
Ventilación	5	7
Mobiliario	5	7
Silencio	5	7
Rotulación	5	7
Equipo de cómputo	5	7
Promedio total	5	

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios 2023

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). Por tanto, es evidente que el Archivo intermedio cuentan con la más alta calificación en los distintos elementos físicos tales como equipo, mobiliario, iluminación, limpieza, entre otros.

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.

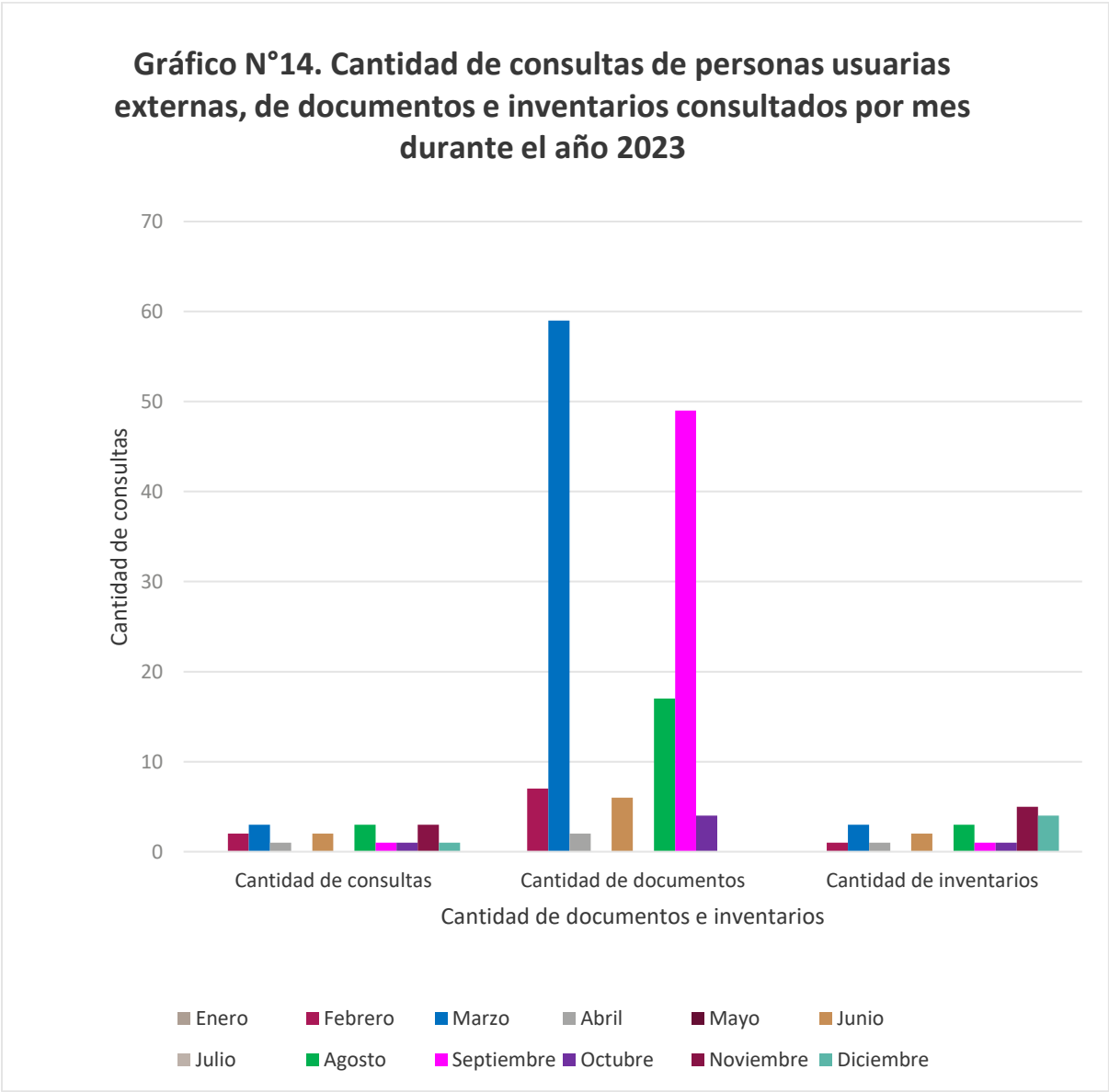
La Unidad de Archivo Intermedio brinda los servicios de:

- 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 el año 2023.

6.4.1 Consultas y préstamos de documentos

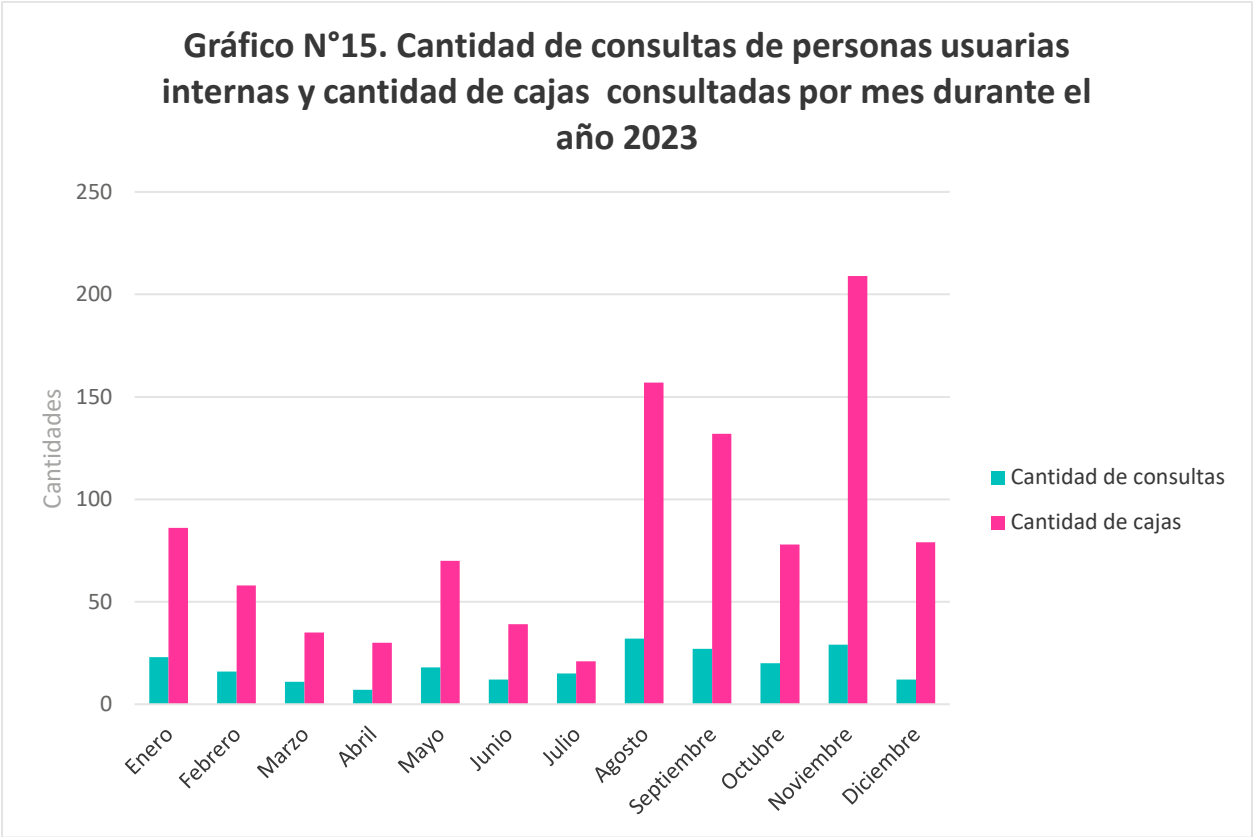
En el gráfico N°14 se puede analizar la tendencia de las consultas de personas usuarias externas.



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios internos del año 2023

En el gráfico anterior, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias externas fue marzo con 59 documentos prestados, seguido del mes de setiembre con 49, luego agosto con 17 documentos. Por el contrario, en los meses de enero, mayo y julio 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 2023. Esto se muestra en el gráfico N°15:



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios interno del año 2023

En el gráfico N°15, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias internas fue noviembre con 209 cajas prestadas, seguido de los meses de agosto con 157, luego setiembre con 132.

6.4.2 Fondos de mayor consulta

Según los registros de préstamos de documentos, se identificó que los fondos más consultados por las personas usuarias externas durante el año 2023 fueron los siguientes:

- Banco Anglo Costarricense
T59-2010
- Consejo de Gobierno
T08-2022

-
- Ministerio de Comercio Exterior
T21-2019
 - Ministerio de la Presidencia (Despacho del Ministro y Despacho de la Primera Dama)
T67-2006
T13-2018
T01-2022
T04-2022
 - Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes (Despacho del Ministro)
T27-2002
 - Ministerio de la Condición de la Mujer (Despacho del Ministro)
T34-2006
 - Ministerio de Economía, Industria y Comercio (Despacho del Ministro)
T22-1996
 - Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad (Despacho del Ministro)
T79-2006
T76-2002
 - Ministerio de Hacienda (Despacho del Ministro)
T32-2014
 - Ministerio de Ciencia y Tecnología (Despacho del Ministro)
T07-2010
 - Ministerio Ambiente y Energía (Despacho del Ministro)
T11-2014
T40-2018
 - Ministerio de Justicia y Paz
T19-2022
 - Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (Despacho del Ministro)
T10-2022
 - Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (Despacho del Ministro)
T51-2002
T16-2010
 - Ministerio de Obras Públicas y Transporte (Despacho del Ministro)
T40-2014
-

Como se puede observar los fondos más consultados por las personas usuarias externas en el año 2023 corresponde a transferencias que ingresaron a la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del artículo 53 de la Ley N° 7202, después del año 2002, los cuales son documentos que deben custodiarse en la Unidad por un período de 20 años y aplicarse el tratamiento archivístico correspondiente, 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 2023 se solicitaron un total 1377 de reproducciones de documentos, como resultado de 9 trámites. Las reproducciones se desglosan de la siguiente manera: 1335 reproducciones simple digitales y reproducciones certificadas 42. El cuadro N°13 presenta los datos de manera mensual para el año 2023.

Cuadro N°13. Cantidad mensual y anual de préstamos documentales del Archivo Intermedio durante el año 2023

Mes	Simple	Simple digitales	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	0	0	0	0	0
Febrero	0	224	0	224	1
Marzo	0	1000	0	1000	3
Abril	0	0	5	5	1
Mayo	0	0	0	0	0
Junio	0	23	0	23	1
Julio	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	1
Setiembre	0	0	22	22	0
Octubre	0	0	15	15	1
Noviembre	0	0	0	0	
Diciembre	0	88	0	88	1
Total anual	0	1335	42	1377	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2023

Como se puede observar, en los meses de febrero y marzo se presentaron 224 y 1000 reproducciones simples digitales. En cuanto a las reproducciones certificadas en los meses de setiembre y octubre se solicitaron entre 22 y 15. Por su parte, en los meses de enero, abril, mayo, julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre 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 2023 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 17 consultas provenientes de 12 personas usuarias externas y 5 personas usuarias internas.
2. Del total de personas usuarias externas encuestadas, 2 fueron mujeres, y 5 hombres siendo así el género masculino que mayor consultó los documentos custodiados.
3. Se aplicaron un total de 7 encuestas.
4. El rango de edad de 36-64 años fue el que tuvo mayor representación con 5 personas usuarias externas.
5. De las personas usuarias atendidas 5 son costarricenses provenientes de las provincias de San José, Alajuela y Cartago y 2 fueron extranjeros.
6. Los motivos principales de consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio, fue laboral y de investigación, con un 29% y un 28% con motivo académico, siendo el 14% restante sobre trámites administrativos.
7. Todas las personas usuarias externas encuestadas visitaron la Unidad de Archivo Intermedio de 1 a 2 veces al año representando a 7 usuarios.
8. El 86% 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 100% de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio indicaron en la encuesta que las personas funcionarias encargadas de la atención muestra interés en ayudarles y logra satisfacer sus necesidades.
10. En las observaciones que realizaron las personas usuarias mencionaron su agrado y satisfacción por la atención recibida.
11. Los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio todos fueron calificados como excelentes.
12. Con respecto a los elementos físicos y estructurales del archivo todos obtuvieron excelente calificación, obteniendo la nota máxima (5).
13. El mes con la mayor cantidad de préstamos de documentos a personas usuarias externas fue marzo con 59 préstamos, seguido de setiembre con 49 y agosto con 17. Los meses con menor cantidad fue febrero, abril, junio, octubre, noviembre y diciembre; sin embargo, en los meses de enero, mayo y julio, no se presentó ninguna consulta y por ende tampoco préstamos.
14. Por otro lado, los meses con mayor número de préstamos a nivel interno fue noviembre, agosto y setiembre y en los meses de enero, marzo, abril, junio y julio presentó menor cantidad de solicitudes de préstamos internos.
15. Los fondos más consultados por las personas usuarias durante el año 2023 fueron: Ministerio de Presidencia, Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad, Ministerio Ambiente y Energía, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos
16. El total de reproducciones simples digitales facilitadas en el 2023 fue de 1335 En cuanto a reproducciones certificadas fueron de 42, para un total de 9 trámites atendidos.
17. 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 de identificar posibles inconsistencias en 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 participen en el Estudio de Usuarios.
6. Valorar realizar la encuesta mediante el aplicativo de Microsoft Forms, con la finalidad de que el usuario pueda responder en forma más eficiente la encuesta, facilitándole al personal del Archivo Intermedio contar con el análisis de las respuestas en forma automática mejorando la interpretación de los datos.
7. 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.
8. Continuar con la difusión de fondos y servicios, así como dar seguimiento a 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.

-
9. Ofrecer a los usuarios externos y a las personas visitantes información sobre las funciones y el quehacer de la Unidad del Archivo Intermedio con el fin de fomentar e incentivar utilizar los servicios que se tienen a disposición.
 10. 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 ☐ De 18 a 35 ☐ De 36 a 65 ☐ De 65 o más ☐

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

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						

alguno de los servicios por favor marcar con una X la opción de “no aplica”.

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.

Muchas 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

Al: _____ Fotocopiador: _____