



G08/O

Guía de Implementación operacional – Servicios de Archivo

Modelo de Gestión de Documentos y
Administración de Archivos (MGD) para
la Red de Transparencia y Acceso a la
Información (RTA)

Versión: 1.0

Fecha: diciembre de 2014

**Coordinadores**

Beatriz Franco Espiño
Ricard Pérez Alcázar

Equipo

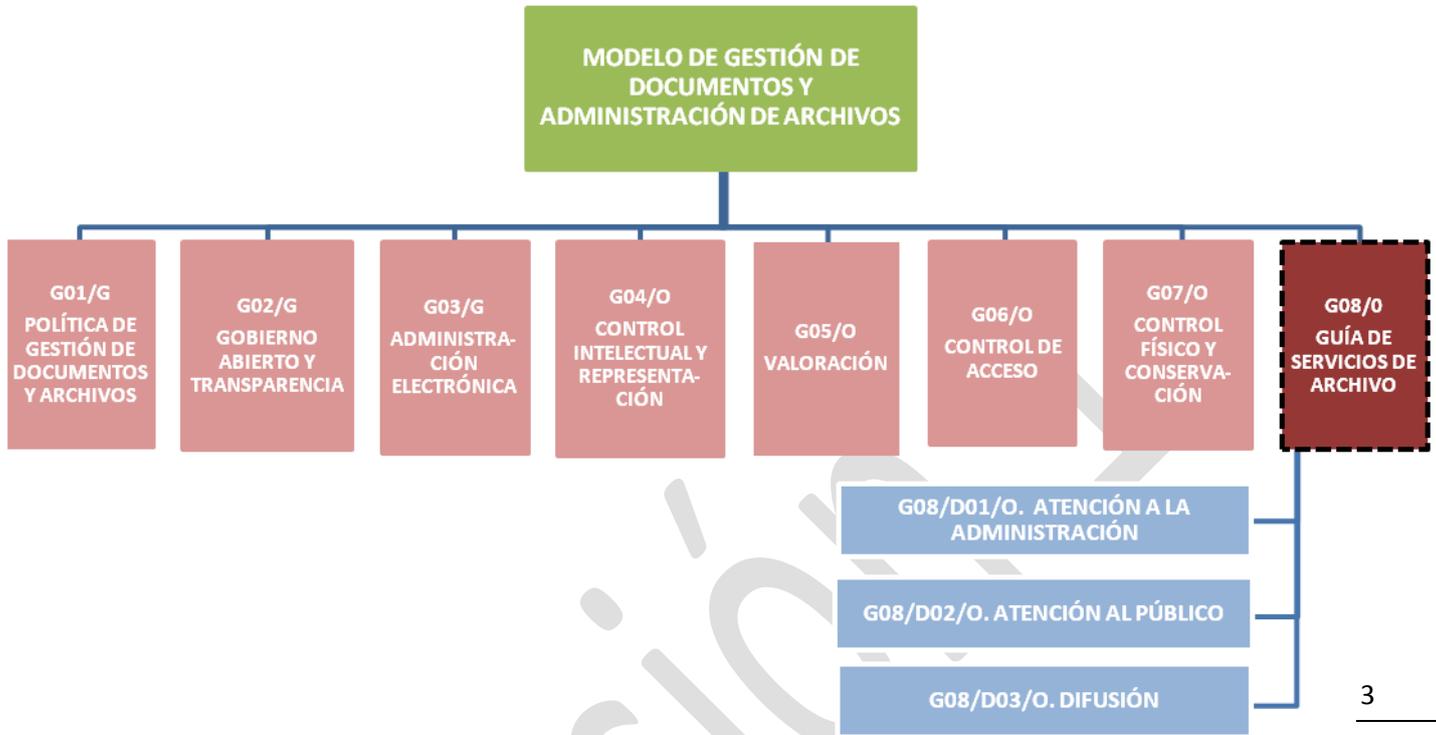
Blanca Desantes Fernández
Francisco Fernández Cuesta
Javier Requejo Zalama

© De los textos: sus autores

Este documento se encuentra en fase borrador. Ni la RTA ni los autores se hacen responsables de un mal uso de esta información



Esta Guía de Implementación se integra en el MGD según se especifica en el siguiente Diagrama de relaciones:



1. Presentación y objetivos
 - 1.1. Breve introducción
 - 1.2. Finalidad
 - 1.3. Destinatarios
 - 1.4. Alcance y contenido
 - 1.5. Documentos relacionados
2. Servicios de Archivo
 - 2.1. Definición de los servicios de archivo
 - 2.2. Finalidad de los servicios de archivo
3. Beneficios que conllevan los servicios de archivo
4. Líneas de actuación
 - 4.1. Línea 1: Ofrecer un servicio de atención continuada a la administración productora
 - 4.2. Línea 2: Ofrecer un servicio de atención continuada a usuarios externos
 - 4.3. Línea 3: Desplegar una política personalizada de difusión de documentos y servicios ofrecidos
5. Cuadro de actuaciones
6. Términos y referencias
 - 6.1. Glosario
 - 6.2. Referencias
 - 6.3. Bibliografía

1. Presentación y objetivos

1.1. Breve introducción

Las guías de implementación operacionales ofrecen a los coordinadores técnicos encargados del Sistema de Gestión Documental las líneas generales de actuación a desarrollar junto con los compromisos necesarios para implementar los procesos y controles técnicos del Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA).

En este caso, esta Guía proporciona una metodología de implementación a través de recomendaciones técnicas para mantener eficazmente los diversos servicios que ofrece un archivo y define los resultados que deberían alcanzarse siempre dentro del respeto a las normas, legislación y reglamentos vigentes en los respectivos ordenamientos jurídicos nacionales.

1.2. Finalidad

La finalidad de esta Guía de implementación es proporcionar recomendaciones técnicas para mantener eficazmente los diversos servicios que ofrece un archivo en el marco del Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA).

1.3. Destinatarios

Las Guías de implementación de procesos u operacionales tienen como destinatarios principales a las personas designadas por la alta dirección para coordinar la implementación del MGD, tanto a nivel gerencial como operacional, y a los técnicos encargados de la implementación del Modelo, y como destinatarios secundarios a los usuarios internos de la organización.

Los destinatarios principales de esta Guía de implementación operacional son los especificados en los puntos B y C y los usuarios secundarios son los especificados en el punto D, siguiendo los códigos de destinatarios de la norma ISO 30300 (*Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*), que se toma como referencia para esta cuestión en este Modelo, tal y como se desarrolla a continuación:

Destinatarios principales

B. Coordinación de la implementación del MGD: Son personas designadas por la alta dirección para coordinar la implementación del SGD, tanto a nivel gerencial como operacional. Ambas responsabilidades pueden concentrarse en una misma persona o grupo, sin embargo también puede darse el caso de distinguir dos tipos de responsables coordinadores:

B.01. Representantes de la alta dirección: Representante específico de la dirección que lidera y se responsabiliza de la implementación del SGD (ISO 30301:2011, 5.3.2)

B.02. Representantes de la gestión documental: Persona designada por la alta dirección para implementar el SGD a nivel operacional (ISO 30301:2011, 5.3.3). Esta categoría incluye a los responsables principales de las instituciones archivísticas.

c. Técnicos encargados de la implementación del MGD:

C.01. Profesionales de la gestión de documentos: Son aquellas personas encargadas de establecer las políticas, procedimientos y normas generales, e implementar los procesos y controles de la gestión de documentos dentro de una organización (ISO/TR 15.489-2:2001, 2.3.2.b).

C.02. Profesionales con obligaciones específicas en relación con los documentos: Son aquellos profesionales de las áreas de gestión de riesgos, auditoría, tecnologías de la información y seguridad de la información (ISO/TR 15.489-2:2001, 2.3.2.d; ISO 30301:2011, Introducción)

Destinatarios secundarios

d. Usuarios internos:

D.01. Jefes de unidades de gestión: Son aquellas personas responsables de garantizar que el personal a su cargo genere y mantenga documentos como parte integrante de su trabajo y de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas establecidas (ISO/TR 15.489-2:2001, 2.3.2.c).

D.02. Resto del personal: Es todo aquel personal que crea, recibe y mantiene documentos como parte de su labor diaria, de acuerdo con las políticas, procedimientos y normas establecidas (ISO/TR 15.489-2:2001, 2.3.2.e).

1.4. Alcance y contenido

Esta Guía de implementación presenta las líneas generales de actuación que recogen un conjunto flexible de compromisos para implementar el Modelo de Gestión de Documentos de la RTA en lo relativo a los servicios ofrecidos por un archivo, y que pueden ser asumidos por las organizaciones o instituciones según diferentes niveles de mejora.

Por lo tanto, los compromisos a cumplir, que conforman una línea general de actuación, no están concebidos necesariamente de un modo lineal. Los compromisos pueden realizarse en diferentes etapas, de forma reiterada, parcial o gradualmente, de acuerdo con las necesidades de la organización, sus requisitos y los cambios que puedan operarse en su entorno y en su propio ámbito de actuación.

La guía incluye un cuadro que recoge:

- La identificación de las Líneas de actuación incluyendo un código numérico;
- Los compromisos que se pueden alcanzar para el cumplimiento de dichas líneas de actuación. Incluyen también un código numérico que se utilizará en las directrices;

- Los diferentes niveles de mejora para la consecución de los citados compromisos, identificados según la siguiente leyenda:



Líneas de actuación



Nivel inicial



Nivel intermedio



Nivel avanzado

1.5. Documentos relacionados

| | | |
|--|------------------|-------------------------------------|
| | G08/D01/O | Atención a la Administración |
| | G08/D02/O | Atención al público |
| | G08/D03/O | Difusión |

2. Servicios de archivo

2.1. Definición de servicios de archivo

Para los efectos del contenido de esta Guía de implementación, se entiende a los “servicios de archivo” al conjunto de actuaciones encaminadas a ofrecer un valor añadido sobre agentes externos al propio archivo, como pueden ser los usuarios foráneos al resto de unidades que componen la organización de la que dependen o la sociedad en general.



Los servicios de archivo son la esencia básica por la cual se desarrollan todos los demás procesos de gestión documental. Sin ellos, todas las actuaciones previas carecen de significado o valor añadido alguno.

En este sentido, podemos considerar que los servicios de archivo son aquellos procesos que se relacionan directamente con los principales grupos de interés que existen en un archivo y en los cuales cristaliza el resto de actividades o procesos operativos como medio para ofrecer a los usuarios la respuesta a sus necesidades.

Los servicios de archivo son una actividad básica y estratégica dentro de una organización. En ningún caso se deben considerar como una función subsidiaria o auxiliar, sino como una de las actuaciones que genera un mayor valor añadido a la organización.

2.2. Finalidad de los servicios de archivo

Cualquier actividad o proceso de gestión documental que se desarrolle a lo largo de las diversas funciones o unidades de un archivo debe ir encaminado a ofrecer un determinado servicio para un sector de usuarios del centro.

En este sentido, entre las funciones básicas de todo archivo siempre estará contemplado el servicio a los usuarios, en mayor o menor medida según el tipo de usuarios de que disponga cada centro (internos, externos, conocidos o no).

3. Beneficios que conllevan los servicios de archivo

El despliegue de los servicios de archivo dentro de una organización ofrece una serie de ventajas sustanciales que resultan difícilmente realizables desde otras vertientes de la organización.

De este modo, las principales ventajas que pueden identificarse cuando se despliegan los servicios de archivo dentro de una organización son las siguientes:

- Se permite identificar adecuadamente el tipo de usuarios o beneficiarios de la organización, permitiendo evaluar las estrategias y objetivos según los tipos de usuarios identificados
- Se facilita la divulgación y las explicaciones sobre el funcionamiento y la estrategia desplegadas por una organización
- Se ofrece un reconocimiento particular sobre el valor profesional de las personas y servicios que participan del desarrollo de las diversas actuaciones dentro de la organización, gracias a la satisfacción obtenida por los usuarios que reciben los diversos servicios
- Se amplía el reconocimiento externo de la organización y se logra un mejor posicionamiento dentro de su propio sector
- Se mejora la reputación de la organización dentro de la sociedad
- Se consigue una mayor lealtad y fidelidad de los usuarios con respecto a las actividades y objetivos que se establezcan dentro de la organización.

4. Líneas de actuación

4.1. Línea 1: Ofrecer un servicio de atención continuada a la administración productora

El archivo siempre depende de una organización administrativa superior. Esta organización superior es la principal usuaria del archivo, puesto que cualquier actividad o proceso realizado va destinado a lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos básicos de dicha administración.



Los archivos forman parte de una entidad administrativa superior, la cual es responsable de la producción y gestión de documentos custodiados por el archivo.

Por tanto, entendemos el Servicio de Atención a la Administración Productora, como un proceso básico relacionado directamente con la capacidad que tiene un archivo de responder a las necesidades de los usuarios internos, los cuales deben entenderse como aquellas unidades que forman parte de la misma organización de la que depende el archivo.

Entre los diversos servicios que un archivo puede ofrecer a su administración, podemos destacar algunos como son:

- Participación en el diseño y seguimiento de planes de gestión documental
- Capacitación del personal de la organización en materia de gestión documental
- Asistencia a las diversas unidades de la administración en la gestión diaria de documentos
- Transferencias de documentos al archivo desde las diversas unidades
- Gestión de préstamos administrativos.

Compromisos a cumplir

1. Informar sobre la viabilidad y desarrollo de proyectos estratégicos relacionados con la gestión documental
2. Realizar actividades formativas desde la unidad archivo en las diversas unidades administrativas
3. Coordinar la gestión diaria de los documentos en las diversas unidades administrativas de la organización
4. Ejecutar transferencias de la documentación desde las unidades administrativas al archivo
5. Organizar un calendario de transferencias de documentos para toda la organización
6. Articular un sistema integral de transferencias en función de los calendarios de valoración de documentos
7. Realizar préstamos administrativos desde el archivo hacia las unidades administrativas
8. Desarrollar un sistema integral de control de documentos en préstamo administrativo para toda la organización

4.2. Línea 2: Ofrecer un servicio de atención continuada a usuarios externos

Otros de los principales grupos de interés identificados en cualquier archivo son aquellos usuarios que, siendo ajenos a la administración de la que depende el archivo, pueden ver satisfechas sus expectativas a partir de los servicios de gestión documental que desarrolla un archivo.

La tipología de usuarios externos puede resultar muy diversa y generalmente varía en función del tipo de archivo o de organización de la que depende, puesto que su interés no deriva de los objetivos que son propios de la organización sino que su necesidad suele venir del contenido de los fondos documentales que custodia cada archivo.

Así, un archivo puede ofrecer una gama muy diversas de servicios de atención a usuarios externos, entre los que podemos destacar:

- El asesoramiento y la orientación informativa, entendido como la obtención de información sin necesidad de continuar con otros procesos derivados de dicha información
- La consulta de documentación, que puede ser presencial en el archivo o puede realizarse por medios telemáticos, en función de los recursos disponibles y las necesidades que desee resolver cada usuario
- La posibilidad de reproducir documentos custodiados en el archivo, cumpliendo en todo caso las condiciones existentes para ello
- La formación de los usuarios externos, con el objetivo de facilitar el acceso por su parte a los documentos y a la información que en ellos se conserva.

Para poder cumplir adecuadamente con este tipo de servicios, será necesario establecer una serie de mecanismos de control, como pueden ser las cartas de servicio o las encuestas de satisfacción que permitan clarificar la percepción de este tipo de usuarios con respecto al servicio recibido.

Compromisos a cumplir

1. Disponer de un espacio reservado para atender al público en el archivo acompañado de un equipamiento adecuado
2. Ofrecer un servicio de referencia archivística adaptado a las necesidades de los usuarios
3. Orientar los servicios ofrecidos por el archivo a las necesidades planteadas por los usuarios
4. Ofrecer productos para que la recuperación y consulta de documentos resulte más sencilla
5. Disponer de sistemas automatizados de consulta de documentación a disposición de los usuarios
6. Ofrecer materiales de formación y apoyo a los usuarios del archivo
7. Disponer de instrumentos de control para facilitar la gestión del servicio de atención al público
8. Incorporar indicadores de atención al público en los procesos y cuadros de mando de la organización
9. Diseñar y mantener actualizada una carta de servicios ofrecidos a los usuarios
10. Implementar encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los usuarios externos sobre el servicio recibido
11. Diseñar una política integral que contemple todas las actuaciones en materia de atención a usuarios.

4.3. Línea 3: Desplegar una política personalizada de difusión de documentos y servicios

En las anteriores líneas de actuación, se podían identificar los diversos tipos de usuarios a los que van dirigidos los servicios ofrecidos por el archivo. Pero existe otra vía en la cual la identificación de los usuarios beneficiados no resulta tan clara. Se trata de la difusión archivística.



La difusión archivística se concibe como el conjunto de actividades que van destinadas a la Sociedad en su conjunto y no a un grupo de usuarios beneficiarios de dichas diligencias.

En este sentido, podemos considerar la difusión archivística como una función consistente en la promoción y generalización del uso y conocimiento de los fondos documentales y los servicios disponibles en un archivo de forma que se pueda hacer partícipe a toda la sociedad del papel que desempeña el archivo dentro de ella.

En cierta medida, lo que se pretende con los servicios de difusión es ampliar el número de usuarios futuros del archivo gracias a la promoción y generalización de las actividades y procesos desarrollados en los archivos. De esta forma, lo que se puede conseguir es establecer el archivo como un eje dinamizador de la sociedad que puede ser tenido en consideración como un activo generador de valor añadido por parte de futuros usuarios.

Para desarrollar adecuadamente este tipo de servicios y puesto que se trata de un proceso cuyo beneficiario no está claramente individualizado, se necesita disponer de una planificación especialmente diseñada que considere a la Difusión como una actividad asentada en la organización que, a pesar de no generar un valor añadido inmediato sobre la misma, sí aumenta su reputación entre la sociedad y su valoración a largo plazo.

Por ese motivo, la planificación de los servicios de difusión debe contemplarse como un proceso a largo plazo que analice múltiples variables de difusión y establezca mecanismos de promoción y publicidad no contemplados hasta este momento en el resto de procesos operativos.

Compromisos a cumplir

1. Inclusión de las actividades de difusión dentro de las competencias y responsabilidades de la unidad de archivo de la organización
2. Realización de un análisis de diagnóstico de la situación que rodea al archivo de la organización para disponer de un plan de difusión adecuado
3. Diseño de los procesos relativos a la difusión bajo la responsabilidad de la unidad encargada de la gestión de documentos dentro de la organización
4. Construcción de un Plan de difusión integral, aprobado por la organización como un elemento estratégico más de la unidad de archivo



5. Ejecución y el seguimiento del Plan de difusión y de las actividades que lo componen
6. Análisis final de los resultados obtenidos y establecimiento de mejoras en futuros planes de difusión.

Version 1

5. Cuadro de actuaciones

En este cuadro se recogen:

- Las líneas de actuación, identificadas mediante su correspondiente código numérico
- Los compromisos a alcanzar para el cumplimiento de dichas líneas de actuación, con un código numérico que se recupera en el cuadro de compromisos de las directrices
- Los diferentes niveles de mejora para la consecución de los compromisos.

Legenda:

Líneas de actuación
 Nivel inicial
 Nivel intermedio
 Nivel avanzado

| Línea de Actuación | Compromisos a cumplir | Nivel |
|--------------------|--|-------|
| 1 | Ofrecer un servicio de atención continuada a la administración productora | |
| 1.1 | Informar sobre la viabilidad y desarrollo de proyectos estratégicos relacionados con la gestión documental | |
| 1.2 | Coordinar la gestión diaria de los documentos en las diversas unidades administrativas de la organización | |
| 1.3 | Ejecutar transferencias de documentación desde las unidades administrativas al archivo | |
| 1.4 | Realizar préstamos administrativos desde el archivo hacia las unidades administrativas | |
| 1.5 | Organizar un calendario de transferencias de documentos para toda la organización | |
| 1.6 | Realizar actividades formativas desde la unidad archivo en las diversas unidades administrativas | |

| | | | |
|----------|---|--|--|
| | 1.7 | Articular un sistema integral de transferencias en función de los calendarios de valoración de documentos | |
| | 1.8 | Desarrollar un sistema integral de control de documentos en préstamo administrativo para toda la organización | |
| 2 | Ofrecer un servicio de atención continuada a usuarios externos | | |
| | 2.1 | Disponer de un espacio reservado para atender al público en el archivo acompañado de un equipamiento adecuado | |
| | 2.2 | Ofrecer un servicio de referencia archivística adaptado a las necesidades de los usuarios | |
| | 2.3 | Orientar los servicios ofrecidos por el archivo a las necesidades planteadas por los usuarios | |
| | 2.4 | Ofrecer productos para que la recuperación y consulta de documentos resulte más sencilla | |
| | 2.5 | Disponer de sistemas automatizados de consulta de documentación a disposición de los usuarios | |
| | 2.6 | Ofrecer materiales de formación y apoyo a los usuarios del archivo | |
| | 2.7 | Disponer de instrumentos de control para facilitar la gestión del servicio de atención al público | |
| | 2.8 | Incorporar indicadores de atención al público en los procesos y cuadros de mando de la organización | |
| | 2.9 | Diseñar y mantener actualizada una carta de servicios ofrecidos a los usuarios | |
| | 2.10 | Implementar encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los usuarios externos sobre el servicio recibido | |

| | | | |
|----------|---|---|--|
| | 2.11 | Diseñar una política integral que contemple todas las actuaciones en materia de atención a usuarios | |
| 3 | Desplegar una política personalizada de difusión de documentos y servicios | | |
| | 3.1 | Inclusión de las actividades de difusión dentro de las competencias y responsabilidades de la unidad de archivo de la organización | |
| | 3.2 | Realización de un análisis de la situación que rodea al archivo de la organización para disponer de un plan de difusión adecuado | |
| | 3.3 | Diseño de los procesos relativos a la difusión bajo la responsabilidad de la unidad encargada de la gestión de documentos dentro de la organización | |
| | 3.4 | Construcción de un Plan de difusión integral, aprobado por la organización como un elemento estratégico más de la unidad de archivo | |
| | 3.5 | Ejecución y el seguimiento del Plan de difusión, así como de las actividades que lo componen | |
| | 3.6 | Análisis final de los resultados obtenidos y establecimiento de mejoras en futuros planes de difusión | |



Nivel inicial



Nivel intermedio



Nivel avanzado

6. Términos y referencias

6.1. Glosario

Asistencia: servicio que presta una organización o unidad administrativa para que un usuario pueda ver satisfecha su necesidad.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes a una organización o servicio cumple con los requisitos establecidos de antemano.

Carta de servicios: documento por medio del cual la organización informa públicamente a los usuarios sobre los diferentes servicios que gestiona, los compromisos de calidad que asume en su prestación, así como los derechos y obligaciones que le asisten.

Difusión: proceso archivístico que busca promover la utilización de los documentos producidos o recibidos por una organización, permitiendo el acercamiento a los usuarios y mejorando su reconocimiento, presencia y credibilidad como unidad de gestión administrativa y cultural.

Encuestas de satisfacción: estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción de un usuario.

Plan: modelo sistemático de actuación que se elabora anticipadamente con el fin dirigir o encauzar la política de una organización.

Préstamo administrativo: proceso archivístico que implica la salida temporal de uno o varios documentos desde la unidad de archivo con fines administrativos.

Servicio: conjunto de prestaciones orientadas a satisfacer determinadas necesidades o cuidar los intereses de un tipo de usuarios sin necesidad de crear bienes materiales.

Transferencia: procedimiento de ingreso de documentos en un archivo mediante el traslado de series documentales, una vez que estas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas de su ciclo vital.

Usuario: persona que utiliza un determinado servicio o producto de forma habitual para ver satisfecha algún tipo de necesidad.

6.2. Referencias

ESPAÑA. AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD. 2009. *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos* [en línea]. Madrid: AEVAL [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Evaluacion_Politicas_Publicas_y_Calidad_SSPP/guia_evaluacion_calidad.html

ESPAÑA. AGENCIA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD. 2010. *Guía para el desarrollo de cartas de servicios* [en línea]. Madrid: AEVAL [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/Guias_Marco_General_Mejora_Calidad/guia_cartas.html

ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA. 1995. *Diccionario de Terminología Archivística* [en línea]. Madrid: Subdirección General de los Archivos Estatales. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en:

<http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/mc/dta/portada.html>

ESPAÑA. MINISTERIO DE CULTURA. 1996. *Norma técnica sobre entrada y salida de documentos en los archivos*. Madrid: Subdirección General de los Archivos Estatales

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). 2001b. *ISO/TR 15489-2:2001: Information and documentation - Records management - Part 2: Guidelines*. Ginebra: ISO. [Se ha empleado la siguiente versión equivalente en español: AENOR. 2006. *UNE-ISO/TR 15489-2:2006. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices*. Madrid: AENOR].

IFLA. 2001. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* [en línea]. París: UNESCO; La Haya: IFLA. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf>

6.3. Bibliografía

ALBERCH I FUGUERAS, R. 2003. Les usagers des archives municipales. *Comma*, 2-3, pp. 75-79

ASENSIO, M.; CRUCES, E. [et al.]. 2010. Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga. *ARCH-e. Revista Andaluza de Archivos* [en línea], 3. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en:

http://www.juntadeandalucia.es/culturaydeporte/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_3/Galeria/03_03_01_Articulo_Asensiox_Crucesx_Perezx_Diaz_x_Pol.pdf

BOPP, R.; SMITH, L. 2011. *Reference and information services: An introduction*. 4th edition. Santa Barbara: Libraries Unlimited

CASTILLO BURGOS, E. E. 2009. Propuesta para construir planes de difusión en archivos universitarios. *Revista Códice* [en línea], 5 (2), pp. 209-225 [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en:

<http://eprints.rclis.org/20239/1/Propuesta%20para%20construir%20planes%20de%20difusi%C3%B3n%20en%20archivos%20universitarios.pdf>

CERDA DÍAZ, J. 2008. Las exposiciones documentales. Técnicas y tendencias. *Tábula*, 11, pp. 359-384

CERDÁ DÍAZ, J. 2010. Los archivos, un lugar para descubrir. Experiencias de dinamización cultural [en línea]. En: *3ª Jornadas Archivando. La difusión en los archivos*. Actas. León: Fundación Sierra Pambley. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: http://archivosierraampbley.files.wordpress.com/2011/01/actas_jornadas_2010.pdf

JAÉN GARCÍA, L. F. 2008. Los estudios de usuarios en archivos: Aplicación en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica. *Revista del Archivo Nacional*, 72 (1-12), pp. 11-72.



MERLO VEGA, J. A. 2000. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación* [en línea], 3, pp. 93-126. [Consulta: 15 diciembre 2014]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/11950/1/AD07-2000.PDF>

PUGH, M. J. 2005. *Providing Reference Services for Archives and Manuscripts*. Chicago: Society of American Archivists

SÁNCHEZ FERRO, P. 2005. Propuesta para el establecimiento de unas normas y recomendaciones de consulta en sala. *Boletín de la ANABAD*, LV (3), pp. 105-122

SIMONET BARRIO, J. E. 1997. *Recomendaciones para la edificación de archivos*. 2ª edición. Madrid: Ministerio de Cultura. Normas técnicas de la Subdirección General de los Archivos Estatales, 3

Version 1