

# LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN ARCHIVOS



LUIS FERNANDO JAÉN GARCÍA  
UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

# AGENDA

---

- 1- Tipología y categorización de los usuarios.
- 2- La formación de usuarios.
- 3- Ventajas de la formación de usuarios.
- 4- Modelos de programas de formación de usuarios.
- 5- Programa de formación de usuarios.
- 6- Planificación de un programa de formación de usuarios.



# **TIPOLOGÍA Y CATEGORICACIÓN DE LOS USUARIOS**



# TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE LOS ARCHIVOS

---

-La tipología de usuarios en los archivos surge a partir de la procedencia u origen de ellos:

-Usuarios internos: Son los funcionarios de la institución a la cual está adscrito el archivo.

-Usuarios externos: Corresponde a aquellos que no son funcionarios de la institución donde se ubica el archivo.

# CATEGORIZACIÓN DE USUARIOS DE LOS ARCHIVOS

---

-La categorización de los usuarios depende de la frecuencia con que éstos acuden a los archivos.

-Usuarios reales: Son asiduos a los archivos y conocen muy bien sus fondos, organización, funcionamiento, etc.

-Usuarios potenciales: Son los que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no saben dónde recurrir.



# **LA FORMACIÓN DE USUARIOS**

# LA FORMACIÓN DE USUARIOS 1

---

- En razón de la pluralidad de usuarios que acuden a los archivos, es imprescindible satisfacer sus necesidades de información.
- Es necesario crear programas de formación que les permita un mayor aprovechamiento de los recursos disponibles, un mejor acceso y democratización de la información

# LA FORMACIÓN DE USUARIOS 2

---

*Conjunto de actividades que permiten transmitir un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, el fondo documental, los servicios y los productos, entre otros, del archivo; con la finalidad de que los usuarios tengan un mayor acceso y uso de cada uno de ellos, para que puedan satisfacer sus necesidades de información conducente a una eficiente gestión administrativa, toma de decisiones, rendición de cuentas, estudios retrospectivos y ocio, entre otros.*



# LA FORMACIÓN DE USUARIOS 3

---

- La formación de usuarios debe ir dirigida a los usuarios internos y externos, reales y potenciales.
- Para cada uno de esos colectivos debe existir un programa de formación específico.
- Las necesidades de formación no son las mismas para todos.



# **VENTAJAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS**

# VENTAJAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS 1

---

- 1- Los usuarios conocerán el archivo en todas sus dimensiones: qué es, qué hace, para que sirve, etc.
- 2- Familiarización con las diferentes clases y series documentales.
- 3- Apropiado manejo de los instrumentos de descriptivos.

# VENTAJAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS 2

---

- 4- Utilización eficaz y eficiente de los servicios y productos archivísticos.
- 5- Adecuada elaboración de los cuadros de clasificación.
- 6- Correcta aplicación de los métodos de ordenación.

# VENTAJAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS 3

---

- 7- Metodología para la elaboración de las tablas de plazos de conservación.
- 8- Correcta cumplimentación de las listas de remisión.
- 9- Archivos más interactivos, cercanos a los usuarios y a sus necesidades.

# VENTAJAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS 4

---

10- Utilización de archivo por parte de los usuarios internos y externos; así como de los reales y potenciales.

11- Permite el paso de usuarios potenciales a reales.

12- Usuarios más autónomos y autosuficientes.

# VENTAJAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS 5

---

- 13- Proyección, interna y externa, del archivo y los archivistas.
- 14- Posicionamiento del archivo en el ámbito social que le corresponde.
- 15- Permite la democratización de la información para efectos de la transparencia en la gestión pública, la toma de decisiones y la rendición de cuentas, etc.



# **MODELOS DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS**



# MODELOS DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS 1

---

## -Modelo colectivo:

- Está direccionado a grupos de usuarios –lo recomendable es que no sean mayores de 15 personas– que van a recibir la formación respectiva.
- Presenta la ventaja que se ahorra tiempo y recursos, porque la actividad está dirigida a varios individuos.

# MODELOS DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS 2

---

## -Modelo individual:

- Se realiza de forma personalizada, ya sea porque éste se adecua más al estilo de aprendizaje de un usuario, o bien, porque no tiene tiempo para actividades grupales.
- Tiene la ventaja de que se ajusta mejor a las necesidades e intereses de cada usuario.



**PROGRAMA DE  
FORMACIÓN DE USUARIOS**



# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 1

---

## Señalización

- Permite la comunicación e identificación de las áreas y la accesibilidad a los servicios del archivo.
- Además, orienta las acciones de los usuarios para la localización de las personas.

# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 2

---

## Afiches o carteles

Son todos aquellos materiales escritos, dibujados o impresos, mediante el cual se destaca una idea importante, un mensaje o la promoción de una actividad, servicio o producto.

# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 3

---

## Visitas guiadas

-Su finalidad es dar a conocer al archivo en todas sus dimensiones.

# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 4

---

## Folletos o desplegados

Es una publicación con información general o específica del archivo, tales como servicios, fondo documental, reglamentos, normativas e instructivos, entre otros.

# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 5

---

## Guía de archivo

Incluye datos informativos del archivo, la reseña histórica, las áreas del archivo, su fondo documental con sus respectivas series, los servicios y los productos archivísticos.



# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 6

---

## Conversatorios

Disertación oral sobre un tema concreto, como la organización del acervo documental, la implementación de un nuevo servicio o producto, etc.

# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 7

---

## Vídeos

Consiste en un medio audiovisual que permite dar a conocer el archivo.

# PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 8

---

## Cursos

Permite la capacitación y aprendizaje sobre un tema específico, como el uso de la base de datos, la elaboración de tablas de plazos de conservación, la cumplimentación de la listas de remisión, la elaboración del cuadro de clasificación, etc.



# **PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS**



# PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 1

---

## 1- Realización de un estudio de usuarios:

- Determinará la tipología y categorización de los usuarios, así como sus respectivas necesidades y demandas de información.

# PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 2

---

## 2- Objetivos del programa:

-Relacionado con lo que se quiere perseguir con el programa.

-Para ello deben proponerse objetivos generales y específicos.

# PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 3

---

## 3- Colectivo de usuarios:

-Usuarios internos: Secretarias, encargados de los archivos de gestión, coordinadores, personal responsable de crear o utilizar documentos, gestores con capacidad de mando, profesionales implicados en las políticas de implementación de los sistemas de gestión documental (abogados, informáticos y administradores), jefes, directores y gerentes.

-Usuarios externos: Investigadores científicos, investigadores aficionados, estudiantes (primaria, secundaria y universitarios), profesionales de las diferentes áreas del saber, docentes y el ciudadano en general, entre otros.

# PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 4

---

## 4- Modelo de formación:

- Su elección estará en consonancia con el colectivo de usuarios al que irá destinado el programa de formación.



# PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 5

---

## 5- Temática del programa de formación:

La elección del tema y sus contenidos dependerá del énfasis que se le dará al programa y de acuerdo con los objetivos propuestos.

# PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 6

---

## 6- Recursos:

-Humanos: Instructor encargado de la formación.

-Económicos: Presupuesto para el desarrollo del programa.

-Materiales: Sitio para el desarrollo del programa, pizarra, material impreso, etc.

-Tecnológicos: Computadoras, conexión a Internet, medios audiovisuales, vídeos, proyector, etc.

# PLANIFICACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 7

---

## 7-Evaluación:

Para medir el cumplimiento de los objetivos; así como los aspectos de contenido, didácticos, logísticos, etc. del programa.



**LUIS FERNANDO JAÉN GARCÍA**  
**DOCTOR EN DOCUMENTACIÓN**  
**UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID**

**PROFESOR CATEDRÁTICO**  
**SECCCIÓN DE ARCHIVÍSTICA - ESCUELA DE HISTORIA**  
**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**

**[jaen66@hotmail.com](mailto:jaen66@hotmail.com)**