

**“LA FORMACIÓN DE USUARIOS ALREDEDOR DE LOS SERVICIOS
INFORMATIVOS DEL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL - SEDE
MEDELLÍN”**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ARCHIVISTA

**ELABORADO POR
LADY BIBIANA URIBE TAMAYO**

**ASESORA
BERTHA DUQUE GOMEZ**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
PROGRAMA DE ARCHIVÍSTICA
MEDELLÍN**

2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
1. GENERALIDADES	10
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.4 MARCO INSTITUCIONAL	11
1.4.1 Historia del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellin.	13
1.4.2. Diagnóstico del Archivo Central – Sede Medellin.	16
1.4.3 Diagnóstico Sobre los Servicios Informativos del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellin.	19
1.4.4 Diagnóstico Sobre la Formación de Usuarios del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellin.	20
1.5 MARCO CONCEPTUAL.....	21
1.6 MARCO NORMATIVO.....	25
1.7 OBJETIVOS	26
1.7.1 Objetivo General	26
1.7.2 Objetivos Específicos	26
1.8. METODOLOGÍA PROPUESTA.....	26
1.8.1 Tipo de Análisis a Realizar	26
1.8.2 Métodos e Instrumentos Utilizados	26
1.9. DISEÑO DEL INSTRUMENTO	28

2	ESTADO DEL ARTE	31
3.	CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL – SEDE MEDELLIN.....	39
3.1	LOS USUARIOS INTERNOS	40
3.2	LOS USUARIOS EXTERNOS	40
4.	LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DEL PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL – SEDE MEDELLIN.....	51
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
	BIBLIOGRAFÍA.....	62
	CIBERGRAFÍA.....	64
	NORMATIVIDAD	65
	ANEXOS.....	67

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Identificación de los usuarios del Archivo Central.....	40
Tabla 2. Caracterización de los usuarios internos.....	41
Tabla 3. Caracterización de los usuarios externos.....	43

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Resultado pregunta 1.....	45
Grafico 2. Resultado pregunta 2.....	45
Grafico 3. Respuesta a la pregunta 5.....	46
Grafico 4. Respuesta pregunta 8.....	48

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Sistema de diseño instruccional estándar	51

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Glosario.....	67
Anexo 2. Normatividad.....	70
Anexo 3. Encuesta Usuarios del Archivo – Universidad Nacional Sede Medellín.....	79
Anexo 4. Encuesta a Archivos Universitarios – Medellín.....	82
Anexo 5. Resultados Encuesta a Archivos Universitarios – Medellín.....	84
Anexo 6. Resultados Encuesta Usuarios del Archivo – Universidad Nacional Sede Medellín.....	87

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende mostrar los resultados obtenidos en el desarrollo de un programa de formación de los usuarios de la información del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellín, en el cual se pretende hacer un análisis de la realidad que afrontan los usuarios en relación con los servicios informáticos que se prestan en el archivo; la finalidad de este trabajo es realizar un plan de formación para los usuarios acorde a las características de los mismos.

Lo anterior, con el fin de generar una alerta de mayor atención en los archivos universitarios con respecto a la relación que tienen con sus usuarios y el reconocimiento que le dan a los mismos como elemento fundamental en el quehacer diario.

Este trabajo de grado además de atender lo expuesto en la ley, es un elemento útil tanto en el archivo de la Universidad Nacional como en otros archivos universitarios, enfocado en la formación de los usuarios.

Finalmente, es importante anotar que el desarrollo de este proyecto se hizo como requisito para optar por el título de Profesional en Archivística, otorgado por la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia.

CAPITULO PRIMERO

GENERALIDADES

1. GENERALIDADES

1.1 JUSTIFICACIÓN

Los usuarios son elementos claves en el funcionamiento de los archivos, es para ellos que se administra, conserva y dispone la información en el quehacer diario de los funcionarios, para que sea de utilidad a los usuarios tanto internos como externos que lleguen a requerir de ella y que de acuerdo a los lineamientos previos que se tienen en el archivo puedan acceder a la consulta de una manera oportuna y ágil, garantizando el acceso a la información.

Es por esto que se identifica la necesidad de crear herramientas que permitan formar los usuarios, esta formación está enfocada a que ellos identifiquen los servicios que se prestan en el archivo y la manera de cómo acceder a ellos, por tal motivo se deben tener canales de comunicación ágiles y accesibles a todos, donde los usuarios se comuniquen con el personal del archivo y tengan una respuesta acertada y oportuna.

Es por esto que antes de crear los lineamientos de formación, se debe conocer el tipo de usuarios al cual se está dirigiendo con la intención de diseñar herramientas útiles y actividades acertadas para cada uno; lo que se puede lograr con una caracterización de los usuarios que permita a grandes rasgos conocer los perfiles de estos y sus necesidades de información.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los usuarios de la información son un elemento importante dentro de la función principal de los archivos, la cual consiste en conservar los documentos para su posterior consulta, por tal motivo se hace interesante analizar la realidad de estos con respecto a los servicios que se prestan y las herramientas que se diseñan para facilitar el acceso a la información.

El problema de esta investigación se formula con la siguiente pregunta, ¿Cuál es la realidad del servicio informativo que ofrece el Archivo Central de la Universidad Nacional a sus usuarios?; con este planteamiento se pretende llegar a conocer los usuarios, los servicios informativos y las herramientas que estos tienen para acceder a la información oportunamente.

Los temas relacionados con el estudio de los usuarios y la formación de los mismos son importantes dentro del quehacer de los archivos, pero igualmente se debe reconocer que han sido poco tratados en la actualidad, por tal motivo serán tema de investigación en el desarrollo de este trabajo de grado.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la realidad del servicio informativo que ofrece el Archivo Central de la Universidad Nacional a sus usuarios?

1.4 MARCO INSTITUCIONAL

La Universidad Nacional de Colombia tiene su origen en el año 1867 por medio de la expedición de la Ley 66 del Congreso de la República, la cual la crea como un ente universitario que depende del Ministerio de Educación Nacional, en la cual se le da autonomía y se crea como una entidad pública de orden nacional.

Esta se funda con las facultades de Derecho, Medicina, Ingeniería, Ciencias Naturales, Literatura y Filosofía, Artes y Oficios; en el marco de la idea según la cual el Estado tenía la responsabilidad de una educación laica, de calidad que contribuyera a la formación del Estado-Nación.¹

¹**Estado-nación** se caracteriza por tener un territorio claramente delimitado, una población relativamente constante (si bien no fija), y un gobierno. El Estado-nación nace, históricamente, mediante el tratado de Westfalia, al final de la guerra de los Treinta Años (1648). Mediante este tratado se acaba con el antiguo orden feudal y se da paso a organizaciones territoriales y poblacionales definidas en torno a un gobierno que

“Va a ser posteriormente, en el gobierno de Alfonso López Pumarejo, conocido como el de la “Revolución en Marcha”, en el contexto de la denominada República Liberal y bajo los impulsos reformadores de la enmienda constitucional de 1936, especialmente en lo relacionado con la responsabilidad del Estado en el ámbito de la educación –por ello se crean también las escuelas normalistas y una serie de colegios de secundaria, que se construye la actual Ciudad Universitaria o “Ciudad Blanca” como se le conoció y que concentró las diversas facultades de la Universidad Nacional que se encontraban dispersas por la ciudad. Por ello la mayoría de los edificios históricos de la Universidad Nacional, incluido el de la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, que hoy día vive un colapso parcial, datan de esas épocas”².

Entre 1903 y 1940 se crearon más de 20 carreras, entre ellas: Arquitectura, Enfermería, Farmacia, Ingeniería Química, Medicina Veterinaria, Odontología y Química. A finales de la década de los sesenta, se les dio impulso a los programas de maestría en la Universidad Nacional de Colombia y en el país; los primeros programas de maestría fueron creados entre 1967 y 1973. En 1986 abrieron sus puertas los primeros programas doctorales del país en las áreas de física y matemáticas.

Por su carácter nacional y para cumplir la misión de contribuir a la identidad de la nación en su diversidad, la Institución está constituida por ocho sedes hasta la fecha, en este caso hablaremos un poco de la Sede Medellín.

Al ser la Universidad un ente nacional se vio la necesidad de proyectarse en su forma de educar a través del territorio Colombiano. La Sede de Medellín se origina

reconoce sus límites espaciales y, por lo tanto, de poder. Tomado de https://es.wikipedia.org/wiki/Estado_naci%C3%B3n Consultado 9 de marzo de 2016.

² Tomado de <http://elpueblo.com.co/la-universidad-nacional-de-colombia-una-institucion-ligada-a-la-historia-colombiana> consultado el 20 de enero de 2016.

con la creación de las Facultades Nacional de Minas y de Agricultura Tropical. La cual si se mira el contexto de la región, en el momento está ligada al desarrollo económico, social y cultural; con el tiempo y el crecimiento de la región se vio la necesidad, de crear otros programas y facultades.

“Su historia le confiere a la Sede de Medellín un carácter peculiar, pues no se formó como la mayoría de nuestras universidades a partir de las clásicas carreras de Derecho, Medicina, Letras y Ciencias. (Villegas Luis J. Pág.7). La Universidad no nació entonces de un simple decreto, se fue estructurando como respuesta a las necesidades nacionales y regionales. Surgida desde lo más propio de las regiones de la Universidad Nacional se ha ido construyendo poco a poco. En este proceso continuo el cual le ha permitido convertirse en uno de los centros universitarios más dinámicos del país”³

1.4.1 Historia del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellín.

Para iniciar se hace una presentación de la Sección de Gestión Documental y Patrimonio de la Sede, la cual se encarga de garantizar la correcta y oportuna dirección, planeación, manejo, control, organización y funcionamiento de la gestión de la información y la administración de archivos de la Sede, de forma armónica y homogénea de acuerdo con la naturaleza y fines de la Universidad Nacional, los estándares para el tratamiento de los documentos y la legislación vigente, para proteger el patrimonio documental, preservar los archivos en las mejores condiciones de acceso y seguridad, y asegurar la disponibilidad a la academia, la comunidad en general y del mejoramiento institucional.

³ Tomado de <http://www.medellin.unal.edu.co/dirplanea/documentos/HistoriaUnalMed.pdf> consultado el 20 de enero de 2016.

1.4.1.1. Misión

“Asegurar la correcta gestión, conservación y manejo del patrimonio documental de la Universidad Nacional con miras al apoyo de la gestión global de esta y su difusión a las comunidades universitaria y nacional, a través de sus componentes y como desarrollo del principio de autonomía universitaria, respetando los principios, valores y pautas archivísticas y ético-archivísticas vigentes en el país. Atender las necesidades de nuestros usuarios en materia de mensajería a través de un manejo confiable de los documentos y una atención amable y solícita en todo momento, sirviendo de apoyo en la administración, investigación y desarrollo de la Universidad.”⁴

1.4.1.2 Visión

“Cumplimiento de su misión a través de la consolidación y desarrollo de su estructura en elementos flexibles, competencias y funciones claras que fluidifiquen la función y el servicio de archivo en todos los niveles organizacionales. Ser la Oficina de Correspondencia líder en el servicio de mensajería a nivel institucional que proporcione a sus usuarios recepciones y entregas ágiles y oportunas garantizando la responsabilidad en el manejo de la correspondencia.”⁵

Remitiéndonos a la historia lo que hoy es la Sección de Gestión Documental y Patrimonio de la Sede, hasta 1974 funcionaba como dependencia adscrita a la Sección de Servicios Generales, donde prevalecía la función de Mensajería, en 1977 pasó a depender de la Secretaria de Sede con el nombre de Grupo Archivo y Correspondencia, a partir de éste momento se intentó recoger documentación que se encontraba en las dependencias, actividad que tuvo poco éxito por el temor que

⁴Tomado de <http://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/index.php/la-seccion/quienes-somos> consultado 01 de octubre de 2015.

⁵Ibid

sentían de entregar la custodia a otra dependencia que no fuera la productora (se advierte que no siempre estaba en las mejores condiciones de almacenamiento y técnicas administrativas para su consulta).

Mediante el Acuerdo 124 del 19 de septiembre de 1980 del Consejo Superior Universitario, se realizó una reorganización a la estructura administrativa de la Sede Medellín, donde se establece la Sección de Archivo y Correspondencia adscrita a la Secretaría Seccional o la Vice-Decanatura, como se evidencia a continuación:

1. *En la Vice-Rectoría o la Decanatura, según sea el caso:*
 - a. *Oficinas delegadas para la asesoría jurídica y de Planeación Universitaria.*
 - b. *Oficina delegada para asuntos de Personal Docente.*
 - c. *Oficina delegada para asuntos de Personal Administrativo.*
 - d. *Sección de Registro y Matrícula.*
 - e. *Centro de Cómputo y de Procesamiento de Información.*
2. *En la Secretaría Seccional o la Vice-Decanatura:*
 - a. *Sección de Publicaciones*
 - b. *Sección de Divulgación Cultural*
 - c. *Bibliotecas y Medios Audiovisuales*
 - d. *Sección de Archivo y Correspondencia*
3. *En la Dirección Administrativa de la Seccional:*
 - a. *Sección Financiera*
 - b. *Sección de Bienes y Suministros*
 - c. *Sección de Servicios Generales y Construcciones*
 - d. *Sección de Vigilancia y Seguridad*
 - e. *Sección de Higiene y Seguridad Industrial⁶*

⁶ Acuerdo o. 124 del 19 de septiembre de 1980, Consejo Superior Universitario. *Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad Nacional de Colombia.* Artículo 140°, pág. 62.

A finales de 1986, con la nueva dirección de la Unidad, se pretendió sensibilizar al personal custodio de dichos documentos, en la importancia que estos representaban para la gestión de la universidad y fue así como poco a poco se fueron desprendiendo de ellos, permitiendo así que las demás dependencias pudieran acceder a ésta información.

Por lo anterior, ésta unidad empezó a plantearle proyectos a la Dirección de la Sede y solo hasta 1993, en forma coyuntural hubo un traslado masivo de documentos al archivo, provocado por el traslado de las oficinas administrativas a sus nuevas instalaciones, motivo por el cual se dio inicio al desarrollo de actividades en gestión archivística. Entre otras:

- Organización del Archivo Central y de la Oficina de Correspondencia.
- Implementación del Sistema Integrado de Administración Documental SIAD.
- Establecimiento de una Tabla de Retención Documental para la Sede.
- Recuperación y preservación de la memoria institucional.

Se creó el Comité de Archivo – Sede Medellín mediante la Resolución del Consejo de Sede número 13 de 1997, y se le establecieron las siguientes funciones: reunir al Comité con la periodicidad debida, vigilar que el Comité asuma o realice las funciones a él asignadas, definir un programa semestral de trabajo para el Comité, y hacer llegar a las dependencias de la Sede, los documentos que contienen las políticas de administración documental y manejo de archivo aprobadas por el Comité. (Resolución 13 del 18 de abril de 1997)

1.4.2. Diagnóstico del Archivo Central – Sede Medellín.

El estado actual del Archivo Central de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín, con respecto al tema de la formación de usuarios, es mínima; dado que lo que se realiza sobre formación de usuarios, es un plan de capacitación anual, es decir una capacitación por semestre a los usuarios internos (personal

administrativo), donde se transmite información respecto a los procesos del archivo; el otro elemento que se puede tomar como formación son las actividades de asesoría, que se realiza en la medida en que los usuarios lo solicitan directamente al archivo.

En el archivo se tienen identificados los usuarios, clasificados en internos y externos; en los internos se identifican los empleados administrativos y los estudiantes, en los externos están los jubilados, egresados, otras universidades, empresas y la comunidad en general; todos están en el mismo nivel de acceso a la información. No se cuenta con una caracterización de los usuarios realizada propiamente por el archivo, se cuenta con la información de que en algún momento se realizó por la sección de Calidad, pero estos resultados no fueron entregados al personal del archivo, solo fue socializada, y al intentar realizar la trazabilidad de esta información no fue posible encontrarla en ninguna otra dependencia de las que participó.

Una característica que se tiene de los usuarios internos (personal administrativo), es que tienden a asociar el archivo específicamente con las tablas de retención documental, transferencia, asesoría, foliación, ordenación; es a esos temas que le prestan mayor atención los usuarios en el Archivo Central; en el caso del Archivo Histórico se puede decir que ha sido desconocido, dado que no es muy tenido en cuenta, normalmente es consultado por personas de la disciplina de la historia, estudiantes de algunas carreras como lo son ingeniería industrial, arquitectura e ingeniería de control, quienes tienen un tema específico de consulta y es la infraestructura.

Con respecto a los canales de comunicación con el usuario, lo describen como un proceso un poco complejo, en el cual inicialmente era solo telefónico o personal, ahora se le ha sumado un formulario virtual para préstamo o consulta que se encuentra en la página web del archivo de la sede, y un correo electrónico para realizar también estas solicitudes (solicitdoc_med@unal.edu.co). El correo es

administrado por una persona, pero a la vez la técnica administrativa también tiene acceso y apoya también este proceso cuando le es posible.

El formulario virtual para las solicitudes se encuentra en la página web del archivo de la Sede, a través del cual pueden realizar solicitudes de consultas, préstamos o asesorías en cualquier tema relacionado con el archivo, este formulario está disponible tanto para el usuario interno como para el externo. (<http://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/index.php/consulta-y-prestamo-documental>).

La comunicación con el usuario ha sido un proceso informal, dado que la costumbre de los usuarios es llegar a consultar la información al momento, lo cual se ha tratado de normalizar y llevar a los usuarios a que den cumplimiento a los procedimientos en el tema de consultas y préstamos en el archivo; con esto se ha logrado avance significativo, en el uso del correo y del formulario virtual, según lo indicado por los funcionarios del archivo.

En el archivo cuentan con un procedimiento de atención y consulta, al cual tienen acceso los empleados administrativos, también cuentan con un instrumento para el control de las consultas y préstamos, lo que les permite hacer seguimiento al volumen que se maneja; por otro lado el Archivo Central no cuenta con una sala de consulta definida, los usuarios se ubican en algún espacio del área del archivo para realizar sus búsquedas de información, de todas maneras esto no ha sido problema, dado que el volumen no es alto y las personas llegan al archivo de forma gradual.

En el tema de formación de usuarios, ha sido complejo debido a la dinámica de la Universidad, dado que las personas dentro de la institución cambian de puesto, y la cadena de formación queda corta; independiente de esta situación son muchas personas para formar y transmitirle la información. Sin embargo, se han logrado avances en el tema.

La perspectiva que tienen los empleados del archivo sobre el proceso de formación de usuarios es positiva, dado que evidencian los beneficios que se pueden obtener con estos procesos a largo plazo, igualmente identifican la falta de lineamientos, pautas o directrices para la formación de los usuarios.

1.4.3 Diagnóstico Sobre los Servicios Informativos del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellín.

Los servicios que actualmente se prestan en el Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellín, son los siguientes:

- **ASESORIAS:** diseñadas para los funcionarios administrativos y enmarcadas en los temas de tablas de retención documental, organización de archivos de gestión y eliminación y transferencia. Estas asesorías las pueden solicitar por medio de un formulario que hay en la página web, <http://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/index.php/asesorias>, por medio telefónico o correo electrónico.
- **CONSULTA Y PRESTAMO:** este servicio es para todo tipo de usuario, es decir, tanto interno como externo, de igual forma se cuenta con un formulario en la página web: <http://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/index.php/consulta-y-prestamo-documental>, y también puede ser solicitado por medio telefónico o correo electrónico.
- **CAPACITACIONES:** este es un servicio solo para funcionarios administrativos o docentes, que puede ser solicitado en el momento en el que lo requieran, por medio del formulario que hay en la página web: <http://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/index.php/capacitaciones>, o por medio telefónico o correo electrónico.
- **INVENTARIOS Y TRANSFERENCIAS:** este servicio es exclusivo de funcionarios administrativos que requieren realizar transferencias de los

documentos que cumplen su tiempo en el Archivo de Gestión y requiere ser conservado en el Archivo Central, los funcionarios del Archivo asesoran para que estos procesos se realicen de acuerdo a los lineamientos establecidos.

- **ELIMINACIÓN:** este servicio es para funcionarios administrativos de la Universidad, consiste en la transferencia de documentos que requieren sean eliminados, dado que ya cumplieron su trámite y está estipulado en las Tablas de Retención Documental que pueden ser eliminados con un acta previa de confirmación.

Los anteriores son los servicios que se promocionan en la página web del Archivo de la Universidad Nacional - Sede Medellín, estos servicios están diseñados específicamente para los funcionarios administrativos de la Sede, lo que deja un poco por fuera otros tipos de usuarios internos y externos, siendo estos usuarios potenciales dentro del Archivo.

Estos servicios deben ser evaluados, re-potencializados y difundidos dentro y fuera del Archivo, con el fin de lograr que los usuarios los reconozca y se familiaricen con los mismos.

1.4.4 Diagnóstico Sobre la Formación de Usuarios del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellín.

La formación de usuarios en los archivos de las organizaciones ha sido relacionada directamente con las capacitaciones que se ofrecen para enseñar los procesos operativos del archivo, es decir, cómo hacer y diligenciar los formatos para las transferencias, el proceso de foliación, la aplicación y socialización de las tablas de retención, entre otros. Mientras que, en realidad, lo que se busca como fin último de los procesos de formación de usuarios, es que ellos estén formados para que hagan uso de las herramientas con las que se cuenta en el archivo, que las conozcan y a la vez las manejen adecuadamente y de acuerdo a sus

necesidades, que conozcan también los procedimientos y la trazabilidad para que a la vez comprendan la dimensión del funcionamiento de los archivos.

En el caso del Archivo Central de la Universidad Nacional de Medellín, de acuerdo a la información recolectada en el proceso de investigación y las entrevistas realizadas a los funcionarios del archivo, nunca se ha llevado a cabo un proceso de formación de usuarios como tal, dado que las actividades que desarrollan en el transcurso del año son netamente capacitaciones a los funcionarios de la Universidad.

Se evidencia el interés en los funcionarios del archivo por apuntarle a este tema de formación de usuarios, pero a la vez se refleja la asociación que hacen entre la formación y la capacitación, no logrando separar una de la otra y creando confusión conceptual, dado que los dos conceptos apuntan a la transmisión de conocimiento e información.

1.5 MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo de este proyecto, es necesario relacionar los conceptos fundamentales que hacen parte de la temática propia, para dar una idea de qué es y cómo se puede lograr el objetivo propuesto, dado que este trabajo está enfocado en el tema de Formación de Usuarios del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellín, es importante la conceptualización del término formación de usuario para la que se adoptará la definición que dio la señora Edilma Naranjo, la cual es la siguiente:

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una

serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos. (Naranjo, 2005)

Dado que en el proceso de formación llega a ser confundido con los procesos de capacitación es importante tomar una definición de este último concepto como “la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.”⁷ Y que a la vez tiene como finalidad “ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de modo que estos ejecuten sus tareas de manera más eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa.”⁸ Lo anterior con el fin de marcar la diferencia entre los dos conceptos.

Por otro lado, este proyecto se realiza en un archivo central de una Universidad pública, es decir, en la oficina administrativa donde se conserva y administra la información que ya cumplió su trámite y que por su nivel de consulta debe estar a disposición de los usuarios; este archivo tiene dos características importantes, la primera es ser un archivo público, lo que le implica tener una variedad más amplia de usuarios; y la segunda, es el hecho de ser de una institución Universitaria, lo

⁷ “Capacitación” (s/f.). En Significados.com. Disponible en: <http://www.significados.com/capacitacion/>
[Consultado: 4 de noviembre de 2015, 08:00 pm].

⁸ Ibid.

cual le hace un archivo particular, por lo que se me hace importante citar la definición de Rivas sobre los archivos universitarios:

Se entiende por archivo universitario el conjunto de documentos de cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o reunidos en el desarrollo de las funciones y actividades de los diferentes miembros y órganos universitarios, organizados y conservados para la información y gestión administrativa, para la investigación y para la cultura. Se entiende igualmente por archivo universitario el servicio especializado en la gestión, conservación y difusión de los documentos con finalidades administrativas, docentes, investigadoras y culturales de la universidad. La misión de un archivo universitario es planificar, implantar y evaluar un sistema de gestión de la documentación administrativa y de archivo, así como conservar, preservar, organizar, describir y hacer accesible todos los fondos documentales, ya sean administrativos o históricos, de la universidad. (Rivas, 2004)

Para realizar el diseño de un programa de formación de usuarios se debe contar con una información base, dentro de esa información se debe contar con una caracterización de los usuarios del archivo, esta caracterización lo que permite es identificar las particularidades de los usuarios identificados para así agruparlos y poder diseñar programas de formación acertados para los mismos, estas particularidades se refieren al tipo de vinculación con la Universidad, edad, sexo, nivel de formación, entre otros.

Contar con un estudio de usuarios también es un elemento importante en este proceso, dado que con este se logra identificar las necesidades de información de los usuarios, su satisfacción con los procesos y servicios que se prestan en el archivo y basados en los resultados de estos estudios se pueden pulir los programas de formación de usuarios. Una definición de estudios de usuarios es la dada por el señor Martin:

“...los estudios de usuarios, como un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación. En la práctica se pueden concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales.”
(Martin, 2007)

Con la implementación de la caracterización y los estudios de usuarios se logra identificar tanto los usuarios potenciales que son aquellos que tienen necesidad de información que se conserva en el archivo para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de esto, y los usuarios reales quienes hacen uso de la información que se administra en el archivo y tienen claras sus necesidades de información. Es por esto que como resultado de este trabajo se pretende estructurar unos lineamientos para el diseño de un plan de formación de usuarios, teniendo en cuenta que:

“Un plan es una serie de pasos o procedimientos determinados, que buscan conseguir un objetivo o propósito. Al proceso para diseñar un plan se le conoce como planeación o planificación, y de manera amplia, la planificación consiste en definir claramente los objetivos y las acciones que se deben tomar para llegar a alcanzarlos.”⁹

Adicional a lo anterior, es necesario mencionar que estos planes tienen la posibilidad de ser modificados en el transcurso de ejecución de los mismos, de acuerdo a las necesidades y situaciones particulares que se van dando en la aplicación.

⁹ “Plan” (s/f). En Sobre Conceptos. Disponible en: <http://sobreconceptos.com/plan> [Consultado: 8 de noviembre de 2015, 09:00 pm].

En los archivos se cuenta con los instrumentos archivísticos, los cuales son herramientas que permiten el buen funcionamiento y gestión en los archivos, estos instrumentos son los siguientes: el programa de gestión documental (PGD), el inventario documental, el cuadro de clasificación documental, el Plan Institucional de Archivos (PINAR), las Tablas de Retención Documental (TRD), el modelo de requisitos para la gestión documental electrónica, las tablas de control de acceso y los bancos terminológicos.

Algunos de los instrumentos archivísticos anteriormente mencionados como el inventario documental, el cuadro de clasificación documental, las Tablas de Retención Documental (TRD), las tablas de control de acceso y los bancos terminológicos; son claves en el programa de formación de usuarios, es decir, a los usuarios de la información se les debe formar para que aprendan usar estas herramientas en sus procesos de consultas.

Adicional, los usuarios de la información deben tener unos conocimientos previos, como lo son el reglamento del archivo, en el cual se dan los lineamientos de cómo debe comportarse dentro de las instalaciones del archivo y cuáles son sus compromisos con el uso de la información. Esto es responsabilidad de los funcionarios del archivo hacer difusión de esta información, al igual que los servicios que se prestan en el archivo y las herramientas tecnológicas que se pueden usar para acceder a ellos en el caso que existan.

1.6 MARCO NORMATIVO

Para que este proyecto pueda ser definido de manera apropiada, es necesario que la entidad responda y cumpla con las diferentes normas proferidas internamente, con las expedidas por el Archivo General de la Nación y con las demás normas aplicables a la entidad. En el **Anexo 2** se señalan las normas de carácter general relacionadas con la gestión documental, los archivos y sus usuarios.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

Realizar un estudio sobre la formación de usuarios y el potencial de servicios informativos que ofrece, a estos, el Archivo Central de la Universidad Nacional - Sede Medellín.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un estado del arte de la formación de usuarios de la información en Colombia.
- Caracterizar los usuarios del Archivo Central de la Universidad Nacional.
- Diseñar un plan de formación de usuarios que sea pertinente para el Archivo Central de la Universidad Nacional.

1.8. METODOLOGÍA PROPUESTA

1.8.1 Tipo de Análisis a Realizar

El método a utilizarse en esta investigación será el mixto con tendencia a la triangulación, ya que se recolectarán datos cuantitativos y cualitativos; tipos de usuarios, número de usuarios, manual de procesos y procedimientos, entre otras; luego esta información se analizará y servirá de base para el diseño del plan de formación de los usuarios del archivo de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín.

1.8.2 Métodos e Instrumentos Utilizados

1.8.2.1 Muestreo.

Tal como se plantea desde el título del proyecto se tomaron como muestra cinco tipos de usuarios de acuerdo a la caracterización dada y de cada tipo se tomaron diez personas que consultan información en el archivo central de la Universidad Nacional, esta muestra se seleccionó de acuerdo con los parámetros del método

cualitativo ya que serán casos homogéneos entre los usuarios y se tomaron directamente del personal con algún tipo de vínculo a la universidad.

1.8.2.2 Recolección de datos.

Para el cumplimiento de esta etapa se tuvieron en cuenta las sugerencias que presentan tanto el método cuantitativo como el cualitativo; ya que se hizo una medición de los datos cuantitativos que se tienen en el Archivo Central de la Universidad Nacional Sede Medellín para la toma de decisiones como son: estadísticas, número de usuarios, cantidad de consultas, etcétera; y cualitativo pues se tendrán en cuenta los procesos, procedimientos y actividades que se tengan documentados y la teoría que exista en el medio referente a la propuesta de investigación. La herramienta que se utilizó fue la encuesta con preguntas abiertas y cerradas.

La información recolectada se considera de carácter primario por ser tomada de la información en el proceso.

En esta fase, además, se recogió información sobre la historia de la Sede Medellín y del Archivo Central; se buscó, identificó y compiló la información relacionada con la formación de usuarios en sus procesos.

1.8.2.3 Análisis de la información.

Se analizó e interpretó la información recolectada en cada una de las encuestas realizadas a los usuarios; esta se identificó, definió y se integró, como insumo para el diseño del plan de formación de usuarios del Archivo Central de la Universidad Nacional – Sede Medellín.

1.8.2.3.1 Variables, y formas de aplicación, respecto a los métodos indicados en el punto anterior.

- Se ubicaron las personas claves del archivo que estuvieran en la capacidad de brindar información.
- Se identificaron los usuarios según los tipos inicialmente clasificados para la aplicación de las encuestas.
- Solicitud de espacios (tiempo y fechas) para realizar las encuestas.
- Consulta de la documentación de los procesos y procedimientos del archivo, en la página web de la Universidad.
- Disponibilidad del personal involucrado en la investigación.
- Asignación de un tutor del trabajo de grado por parte de la Escuela Interamericana de Bibliotecología que tenga el conocimiento práctico y teórico referente al tema propuesto.
- Apoyo 100% del tutor asignado.

Disposición al 100% del investigador principal para el feliz término de este proyecto.

1.9. DISEÑO DEL INSTRUMENTO

El proyecto sobre “La Formación de Usuarios alrededor de los Servicios Informativos del Archivo de la Universidad Nacional – Sede Medellín” fue realizado y ejecutado teniendo en cuenta las directrices del Archivo General de la Nación y el manual de procesos y procedimientos que señala los pasos para la consulta y préstamo de la información en el archivo central, se elaboró una encuesta para los usuarios según su tipología la cual permitió conocer sus necesidades en cuanto a la formación para la consulta de la información (**Ver anexo 3**), se realizaron entrevistas informales a los funcionarios del archivo, la cual permitió evidenciar lo que se tiene en materia de formación de usuarios.

De igual manera se realizó una encuesta a través del correo electrónico a los jefes de archivo gestión documental de las universidades: UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA, EAFIT, UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA, INSTITUTO TECNOLOGICO METROPOLITANO, UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA, UNIMINUTO, UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA, UNIVERSIDAD DE LA SALLE, UNIVERSIDAD CES, POLITECNICO JAIME ISAZA CADAVID, CORPORACION UNIVERSITARIA REMINGTON, UNIVERSIDAD DE MEDELLIN, TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA. **(Ver anexo 4)**

Aplicación del instrumento

Las encuestas se realizaron a veinticinco personas dentro del grupo de usuarios, en el cual se ubicaron de todos los tipos según la caracterización dada: Estudiantes, funcionarios administrativos, docentes, egresados y pensionados. Y a los jefes de los departamentos de archivo o gestión documental de las universidades anteriormente mencionadas.

Con base en la información recolectada con la aplicación de las encuestas, se procedió a realizar sobre la formación de usuarios en la Universidad Nacional Sede Medellín un análisis de la misma de la cual resultó el diagnóstico y de igual manera se recogió información sobre programas de formación en las universidades mencionadas cual sirvió como insumo fundamental para la elaboración del estado del arte y el cumplimiento del objetivo del proyecto.

CAPITULO SEGUNDO

ESTADO DEL ARTE

2 ESTADO DEL ARTE

Para iniciar es importante mencionar que en el tema de formación de usuarios en los archivos de Colombia, ha sido tratado muy poco o nada, sin dejar de mencionar las actividades que se realizan al interior de los archivos pero que no se documenta o establecen directrices para llevarlo a cabo.

Después de realizar búsquedas en los repositorios de las bases de datos de las universidades donde se dictan carreras relacionadas con la Archivística, como lo son la Universidad Javeriana, la Universidad del Quindío, la Universidad de la Salle y la Universidad de Antioquia, se evidencian igualmente carencias en la producción bibliográfica sobre el tema, es decir, los profesionales en Archivística en Colombia no se han interesado por trabajar sobre formación de usuarios en el archivo.

En términos generales, sobre formación de usuarios en los archivos se ha empezado a hablar, trabajar y documentar hace muy poco, por tal motivo no se recupera suficiente información sobre este, igualmente se carece de modelos para llevar a cabo un proceso de formación a los usuarios en los archivos, sin embargo en el desarrollo de este trabajo se tomarán algunos referentes desarrollados en el ámbito de los usuarios de bibliotecas, ámbito en el cual se ha investigado y documentado más en el tema.

El concepto de formación de usuarios empezó a ser usado en los años 60 en el mundo anglosajón, en términos generales de usuarios de la información; sin embargo, sus inicios fueron documentados desde finales del siglo XIX; pero sólo desde los años 90 se ha empezado a difundir con fuerza este concepto, siendo aplicado a las ciencias de la información y evolucionando a la vez por sí mismo, adaptándose de acuerdo al campo de acción y aplicación.

En 1999 la Bibliotecóloga Miryam Mejía, en su texto Formación de Usuarios de Archivos, da la siguiente definición sobre el tema:

“...entendemos la formación de usuarios de archivos como el conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanentes, formales y no formales, que adelanten los archivos por sí mismos o en cooperación con instituciones facultadas para ellos por las autoridades competentes, de acuerdo con los planes que se establezcan de formación o capacitación, dirigidos a los usuarios reales o potenciales con el propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarles en el adecuado manejo y aprovechamiento de los archivos.” (Mejía, 1999).

En 2005, Edilma Naranjo dice que:

“La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información.”(Naranjo, 2005, p 40)

Teniendo esta autora un enfoque hacia las bibliotecas, define la formación de usuarios de una manera muy completa, adicional a esto, ella hace claridad que se requiere de una metodología la cual está acompañada de una serie de actividades que fortalezcan la enseñanza y el aprendizaje, con el fin de que el usuario tenga la capacidad de formular necesidades de información y las demás actividades que esta trae consigo como lo son buscar, seleccionar, analizar, usar y transformar la información de acuerdo a sus necesidades.

El estudio de usuarios según la definición construida por Martin, es la herramienta que permite conocer el usuario y su comportamiento, lo que se requiere para un proceso de formación de usuarios.

“...los estudios de usuarios, como un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando

para ello distintas técnicas de investigación. En la práctica se pueden concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales.” (Martin, 2007).

Es importante tener presente que al realizar un estudio de usuarios se debe hablar de formación de usuarios; estos dos términos deben estar muy ligados en el mundo archivístico.

Cuando se trabaja en el tema de la capacitación en temas de archivos, se puede observar en dos contextos: una es la empleada para formación de recurso humano de archivo, y la otra es la utilizada para la formación de usuarios de archivo (la cual es la elegida para desarrollar el proyecto de investigación). Sin embargo, antes de abordar cada una de ellas es importante adoptar el siguiente concepto expuesto por Myriam Mejía en su Mini Manual de Capacitación Archivística sobre capacitación:

“La capacitación en un proceso por medio del cual los individuos adquieren conocimientos y desarrollan habilidades que les permiten ejecutar con eficiencia las tareas que le corresponden. Es un medio para transformar actitudes y aptitudes, estimular la capacidad creativa, las cualidades humanas, la motivación para el trabajo y la disposición para cooperar.”¹⁰

Cuando se habla del tema de la formación del Recurso Humano, se debe tener en cuenta que este es uno de los principios básicos para administrar adecuadamente los archivos, dado que se requiere contar con personal capacitado que permita llevar a cabo los procesos archivísticos correctamente y de manera adecuada a

¹⁰ MEJIA, Myriam. Capacitación Archivística: sugerencias para planear las actividades. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 1995. 60 p.

las necesidades de la institución. Esto es fundamental, ya que todo archivo posee dos finalidades básicas como lo son: conservar la memoria institucional y servir de base para la toma de decisiones administrativas. Por lo tanto, los Archivistas deben implementar programas de formación profesional que permitan obtener resultados como:

- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de la calidad.
- Rapidez en los procesos de producción de tareas y servicios archivísticos.
- Más y mejores servicios.
- Satisfacción y aumento de usuarios.
- Mejoramiento del clima ocupacional en el archivo.¹¹

La formación para los funcionarios de archivos debe ser elaborada por especialistas que cuenten con dominio y conocimiento del tema a tratar, y conocimientos pedagógicos que le permitan implementar métodos didácticos.

Ya en el caso de la formación de los usuarios de archivo, la actividad consiste en brindar capacitación a los usuarios de archivo, la cual con el paso del tiempo se ha vuelto imprescindible desde el momento en que fueron adoptados los conceptos de archivo total y gestión documental.

Para llevar a cabo este proceso de formación, al igual que para funcionarios de archivo, se requiere diseñar programas y estrategias de capacitación; teniendo presente la recomendación de Antonia Heredia en su libro *Archivística General: Teoría y práctica*: *“Lo que no hay que perder de vista es que se ha de encaminar a personas que no van a ser profesionales en archivos, sino usuarios de los mismos”*¹².

¹¹Ibid

¹²HEREDIA HERRERA, 4. ed. Op. cit. p. 125.

Según Antonia Heredia “Para la capacitación archivística hay que tener en cuenta las modalidades de formación que pueden ser muy variadas, pueden ir dirigidas a individuos, a grupos, a colectivos, pueden ser puntuales o permanentes, enlazando en algunos casos con las exposiciones. Pueden plantearse dentro del archivo o fuera.”¹³

Para utilizar la modalidad de formación más adecuada es importante tener presente el perfil de los usuarios del archivo e implementar estrategias pedagógicas adecuadas que permitan la aprehensión de conocimientos que se pretende alcanzar.

Como lo afirma Elio Lodolini en su artículo: El problema fundamental de la Archivística: La naturaleza y la ordenación del archivo, publicado en la revista Irargi en 1988.

“Es necesario entonces tener mucha paciencia para hacer comprender a los usuarios de los archivos como la adopción de la metodología correcta de ordenación del archivo parte del archivero, además de responder a una exigencia científica de una de las profesiones más difíciles, menos conocidas, pero más gratificantes, sirve también para permitir cualquier tipo de búsqueda por parte del usuario, una vez que este haya tomado la no fácil vía de acceso al archivo, buscando no las materias sino las instituciones”¹⁴

Como resultado de la encuesta realizada a algunas Universidades de Medellín, con la intención de conocer su perspectiva, trabajo y avance en el tema de la formación de usuarios, se obtuvo información positiva con respecto a actividades formación que se llevan a cabo en sus archivos. A continuación se hace un

¹³Ibid

¹⁴LODOLINI, Elio. El problema fundamental de la Archivística: La naturaleza y la ordenación del archivo. En: Revista Irargi. No.1 (1988), p. 61.

informe de los resultados obtenidos con dicha encuesta y en el anexo 5 se encuentran las respectivas respuestas.

Esto constata que en los archivos si se realizan actividades de formación, pero todas muy iguales, sin innovación, sin variedad, los mismos temas, las mismas metodologías, las mismas razones de inasistencia y demás.

Dentro de las actividades de formación que se mencionan están las capacitaciones como actividad principal, luego mencionan las conferencias y circulares de información; los temas de formación que normalmente realizan son enfocados en el manejo de la documentación, Tablas de Retención Documental, directrices para la organización en los archivos de gestión, servicios del archivo, y elaboración de inventarios.

En cuanto a los temas de mayor dificultad para asimilar los usuarios, ha sido relacionada la identificación de las series documentales como punto en común, entre otros mencionados están la actualización de los formatos y la familiarización con las tablas de retención.

Las actividades de formación que realizan, todas coinciden en que evalúan la actividad con encuestas de satisfacción, la asistencia a estas actividades es alta por parte del personal invitado, y las razones que prevalecen a la hora de no asistir son por un lado la falta de interés y por el otro las múltiples ocupaciones que les impiden asistir.

Para terminar se consultó sobre los procesos de inducción por parte de la Universidad a los funcionarios, y en todas lo realizan, pero no en todas incluyen temas relacionados con el Archivo y sus servicios, y en las que lo incluyen son temas muy superficiales, de exclusiva presentación.

Los resultados de la encuesta anteriormente realizada, nos confirman la necesidad de educar más y mejor a nuestros usuarios, de crear estrategias que permitan llegar a todos de una forma innovadora, con programas nuevos, es por esto que

los lineamientos que se dan en este trabajo de grado pueden ser usados en todos los archivos que pretendan formar sus usuarios, para garantizarles un acceso a la información y una comunicación acertada con los funcionarios del archivo.

Palabras claves: Archivo universitario, usuarios potenciales, usuarios reales, estudio de usuarios, formación de usuarios, servicio informativo.

CAPITULO TERCERO

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL – SEDE MEDELLIN.

3. CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL – SEDE MEDELLIN.

La guía de la caracterización de usuarios de las entidades públicas, diseñada por el Ministerio de Tecnologías de la Comunicación y Telecomunicaciones del país, define la caracterización de los usuarios de la siguiente manera: “Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.” (2011, p. 6)

En los Archivos es importante caracterizar los usuarios con el fin de reconocerlos, identificar sus características principales, preferencias, necesidades, entre otros aspectos que son relevantes a la hora de agruparlos; esto con la intención de diseñar los servicios que se le van a prestar de una manera adecuada.

Los siguientes son beneficios que se pueden obtener con la caracterización de los usuarios:

- Permite conocer los usuarios y sus necesidades de información.
- Identificar las limitaciones de algunos usuarios.
- Se pueden mejorar los canales de comunicación entre el archivo y los usuarios.
- Dan elementos para diseñar los servicios en pro de los usuarios.
- Le genera al usuario mayor confianza con el archivo.

En el caso de la Universidad Nacional, los usuarios del archivo son en un principio toda la comunidad universitaria, dentro de los cuales se destacan como usuarios principales los estudiantes, docentes y funcionarios administrativos de la Universidad; por otro lado están los directivos, los investigadores, egresados, pensionados, entes externos y la comunidad en general.

Tabla 1. Identificación de los usuarios del Archivo Central.

CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS	ROLES
INTERNOS	Funcionarios Administrativos Docentes Estudiantes
EXTERNOS	Egresados Pensionados Ciudadanos Entes externos

3.1 LOS USUARIOS INTERNOS

Este grupo de usuarios se caracteriza por tener una relación vigente con la Universidad, por ser generadores de documentos y por ser usuarios activos dentro del archivo, generalmente estos solicitan con frecuencia documentación en calidad de préstamo o consulta. Se especula que este grupo de usuarios conoce los procedimientos y procesos establecidos en el archivo, sin embargo, son objeto principal dentro del plan de formación de usuarios.

3.2 LOS USUARIOS EXTERNOS

Este grupo de usuarios tiene una característica fundamental, no cuentan con una relación vigente con la Universidad, pero anteriormente la pudieron haber tenido. Dado a la naturaleza de ser pública, la Universidad Nacional está en la obligación de tener disponible sus archivos para la consulta de estos por cualquier ciudadano y ente de control. Una parte de este grupo de usuarios puede conocer los

procedimientos y procesos del archivo, es decir, quienes en algún momento tuvieron vínculo con la Universidad, mientras que la comunidad en general puede tener dichas falencias.

A continuación, se realiza una pequeña caracterización general de cada uno de los roles previamente identificados en la clasificación anterior, con el fin de agruparlos para el diseño posterior del plan de formación de usuarios. Estos aspectos a caracterizar son adaptados de la guía de la caracterización de usuarios de las entidades públicas, diseñada por el Ministerio de Tecnologías de la Comunicación y Telecomunicaciones del país.

En las siguientes tablas se plasman características generales de los dos grupos de usuarios identificados, teniendo en cuenta unos aspectos geográficos, demográficos, intrínsecos y de comportamientos; con los cuales se logra agrupar los usuarios.

Tabla 2. Caracterización de los usuarios internos.

Nivel	Variable	Características	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad • Medellín • Colombia • Exterior 	En el exterior aplica para los estudiantes de posgrado que vienen de otros países.
Demográfico	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • Entre 17 y 30 años • De 30 años en adelante. 	Las edades son variables, teniendo en cuenta la dinámica de la Universidad.

Nivel	Variable	Características	Consideraciones
Demográfico	Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes Universitarios • Técnicos. • Tecnólogos • Profesionales • Magísteres y Doctorados. 	El nivel de educación también es variable por la misma dinámica.
Intrínseco	Acceso a canales	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Teléfono. • Página web. 	Las Tecnologías de la información y la comunicación han tenido acogida en la comunidad.
	Intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Información general de la Universidad. • Información administrativa. • Información académica. • Información laboral. • Información histórica. • Información financiera. 	Este aspecto también es afectado por la dinámica de la Universidad.
Comportamientos	Nivel de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo 	

Tabla 3. Caracterización de los usuarios externos.

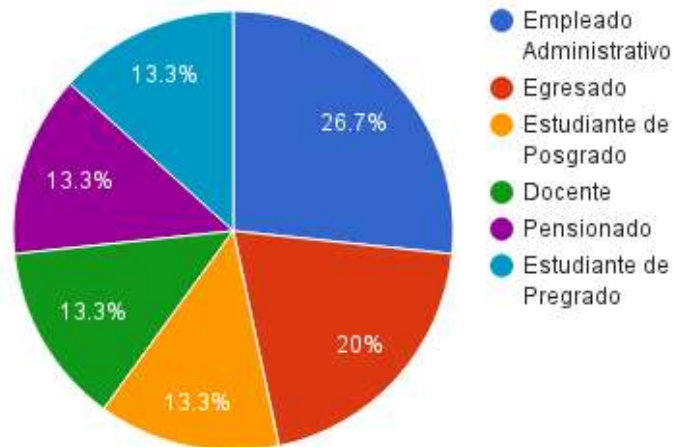
Nivel	Variable	Características	Consideraciones
Geográfico	Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> • Medellín • Colombia • Exterior 	
Demográfico	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las edades. 	Las edades son variables, teniendo en cuenta la dinámica de la Universidad.
	Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes de primaria. • Estudiantes de secundaria. • Estudiantes Universitarios • Técnicos. • Tecnólogos • Profesionales • Magísteres y Doctorados. • Sin ninguna formación. 	El nivel de educación también es variable por la misma dinámica.
Intrínseco	Acceso a canales	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Teléfono. • Página web. 	Las Tecnologías de la información y la comunicación han tenido acogida en la comunidad.

Nivel	Variable	Características	Consideraciones
Intrínseco	Intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Información general de la Universidad. • Información administrativa. • Información académica. • Información laboral. • Información histórica. • Información financiera. 	Este aspecto también es afectado por la dinámica de la Universidad.
Comportamientos	Nivel de Uso	<ul style="list-style-type: none"> • Alto • Medio • Bajo 	

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a una muestra representativa de los usuarios del Archivo de la Universidad Nacional – Sede Medellín, donde fueron encuestados funcionarios administrativos, estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, egresados y docentes; los resultados de estas encuestas dan algunas características específicas de los mismos, las cuales se plasman a continuación.

Grafico 1.Resultado pregunta 1.

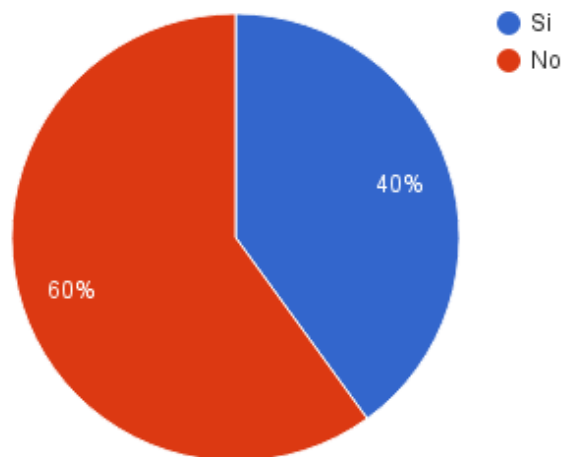
Vinculo con la Universidad Nacional



Fuente: La Autora.

Grafico 2. Resultado pregunta 2.

Durante su paso por la universidad, ha solicitado usted servicios al archivo central de la sede?



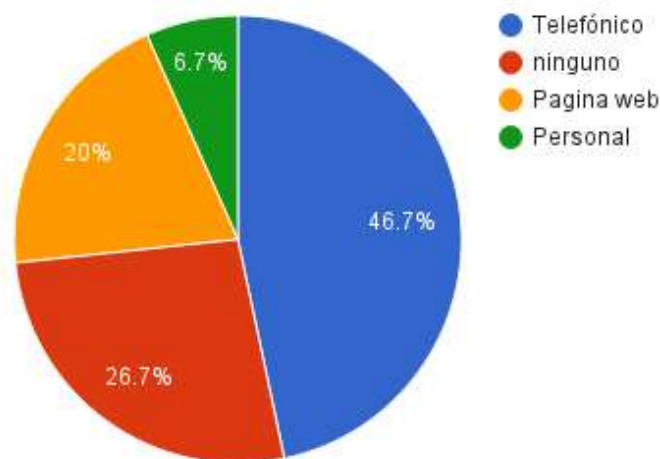
Fuente: La Autora.

De los encuestados con respecto a la pregunta 3: **En caso de que su respuesta anterior haya sido positiva, ¿Cómo considera que fue su atención en términos de procedimiento, tiempo de atención, tiempo de respuesta, información entregada, atención del personal y demás que considere importante?**, se obtuvieron respuestas que expresan que tuvieron una atención satisfactoria, y que las respuestas a sus solicitudes fueron oportunas y efectivas.

Para la pregunta 4, **¿Qué tipo de información consulta o presta usted en el archivo?**, los usuarios respondieron que la información que más requieren en el caso de funcionarios administrativos es de tablas de retención documental, asesorías en transferencias documentales; para estudiantes de pregrado, documentos relacionados con la historia de la Universidad, y actos de creación de áreas; y en el caso de los docentes y pensionados, solicitan información sobre proyectos.

Grafico 3. Respuesta a la pregunta 5.

¿Qué medio usa para solicitar servicios al archivo?



Fuente: La Autora.

Con respecto a estas respuestas, se puede decir que han mejorado con respecto a que las personas prefieren usar otros medios para realizar la solicitud de los servicios y ya no se desplazan propiamente al archivo, pero identifico falencia a la hora de la página web y el correo electrónico.

Para la pregunta 6, ***En cuales de las siguientes áreas ha recibido formación:***

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

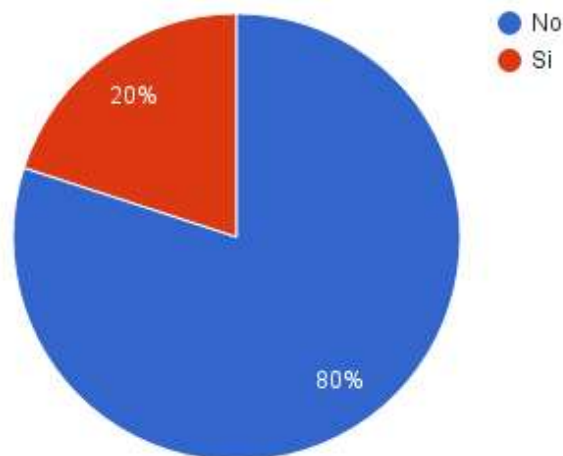
- Organización de archivos 5.5%
- Transferencia documental 11.5%
- Proceso para consulta o préstamo 5.5%
- Inventario documental 5.5 %
- Tablas de retención documental 11.5%
- Programa de Gestión Documental 0%
- Difusión de archivo 0%
- Otro 0%
- Ninguno 61%

Para conocer un poco sobre los intereses y las necesidades de los usuarios del archivo, se diseñó la siguiente pregunta 7, ***¿Qué tipo de formación le gustaría recibir por parte del archivo?***, para la cual los usuarios respondieron lo siguiente:

- Inventario documental
- Los últimos documentos archivados
- Proceso para consulta o préstamo
- Organización de archivo
- Programa de gestión documental
- Temas de actualización en manejo del archivo

Grafico 4. Respuesta pregunta 8.

¿Conoce usted la pagina web del archivo de la sede?



Fuente: La Autora.

Los resultados de esta pregunta, generan una alarma con respecto a la difusión de la página web y los usos que le pueden dar los usuarios.

En la pregunta 9, igualmente es importante generar esa alarma, con respecto a la difusión de los procedimientos, dado que cuando se les pregunto a los usuarios si ***¿Conoce los procedimientos para realizar una consulta o préstamo en el archivo?***, todos respondieron negativamente.

Para el caso de la pregunta 10, ***¿Considera usted que este tipo de formación se puede hacer de forma virtual?***, los usuarios de una forma unánime respondieron que sí, con comentarios en los que expresan lo positivo que puede llegar a ser.

Y para terminar se preguntó, ***¿Cuáles son las razones para no asistir a los procesos de formación que invita el archivo?***, a lo que los usuarios dieron varias respuestas, entre las que se resaltan, la poca disponibilidad por la jornada

laboral, nunca le ha llegado invitaciones provenientes del archivo, no ha visualizado nunca publicidad con respecto al archivo, no lo considera una prioridad en el quehacer diario, y la falta de motivación.

Para concluir los resultados de esta encuesta, se puede mencionar que los usuarios desconocen levemente los servicios del archivo, sus medios de comunicación como lo son la página web y el correo electrónico; de parte del archivo se debe trabajar un poco más la difusión de la información y buscar un canal de comunicación acertado con los usuarios.

Igualmente estos resultados permiten, tener objetivos claros de formación para los usuarios, como lo son el conocer los temas de interés para ellos, las falencias marcadas y expresadas, los procesos que desconocen, los intereses de ellos frente a los temas del archivo y su funcionamiento, y demás ítem que se logran identificar en la ejecución de los procesos.

Por tal motivo, es importante darle una interpretación a las encuestas de satisfacción que se realizan en las capacitaciones, encuentros, procesos de formación y demás actividades que deben ser evaluadas después de realizadas; con el fin de obtener mayor información sobre las necesidades de los usuarios.

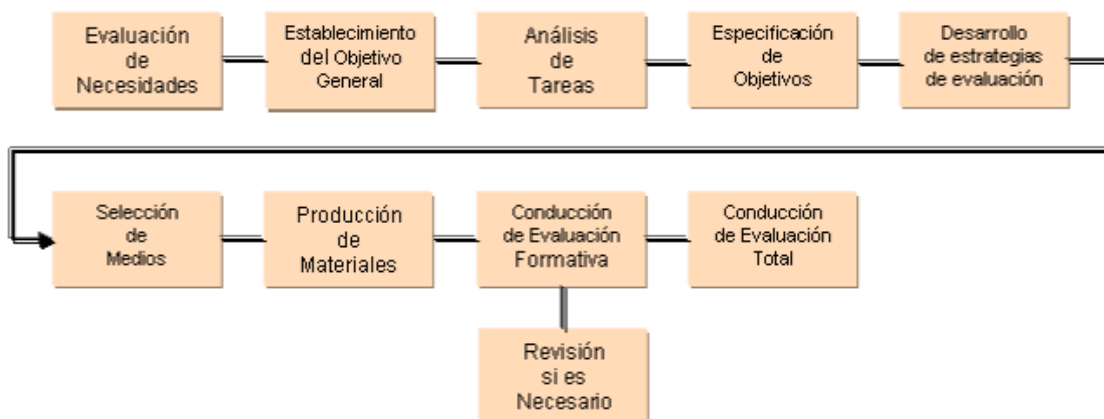
CAPÍTULO CUARTO

**LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DEL
PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS DEL
ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL – SEDE MEDELLIN.**

4. LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DEL PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL – SEDE MEDELLIN.

Para el diseño del plan de formación de usuario, se recomienda usar el Modelo de Diseño Instruccional Estándar, el cual consta de seis pasos básicos y consiste en “un proceso sistemático, planificado y estructurado donde se produce una variedad de materiales educativos atemperados a las necesidades de los educandos, asegurándose así la calidad del aprendizaje”.¹⁵

Ilustración 1. Sistema de diseño instruccional estándar



Fuente: SCHIFFMAN, S. S. Instructional systems design: Five views of the field. In G.J. Anglin (Ed.), 1995. p. 131-142. Citado por: MERGEL, Brenda. Diseño Instruccional y Teoría del Aprendizaje. Canadá [en línea]. [Citado en 07 de febrero de 2016]. Disponible en Internet: <<http://www.usask.ca/education/coursework/802papers/mergel/espanol.doc>>.

¹⁵ YUKAVETSKY, Gloria. Diseño Instruccional. [en línea]. [citado en 07 de febrero de 2016]. Disponible en Internet: <http://www1.uprh.edu/gloria/Tecnologia%20Ed/Lectura_3%20.html%3E>

Identificación de las necesidades de formación.

Como resultado de las encuestas realizadas a los usuarios del archivo central de la Universidad Nacional - Sede Medellín, se pueden identificar las siguientes necesidades de formación:

- Terminología Archivística, refiriéndose al lenguaje que se maneja en el archivo, con la intención de manejar un mismo idioma entre los funcionarios del archivo y sus usuarios.
- Procesos de archivo, dentro de estos procesos se identifican la elaboración del inventario documental, de las tablas de retención, de las transferencias y sus formatos, de las consultas y préstamos, búsquedas en bases de datos, organización de archivos.
- Manejo de las herramientas web, esta necesidad se evidencia con respecto al desconocimiento de la página web y sus servicios.
- Procedimientos del archivo, conocer que existen y donde consultarlos, son dos asuntos que deben conocer los usuarios, para sus posteriores consultas.

Establecimiento de objetivos.

El plan de formación de usuarios tiene como objetivo capacitar y educar a los usuarios para que hagan uso de los servicios del archivo, de una manera consciente, conociendo los procesos y procedimientos, y teniendo los cuidados necesarios con el manejo de los documentos y la información.

El establecer un objetivo general y algunos específicos, ayudan a tener claridad en el desarrollo de los procesos de formación, y a la vez le permite a los usuarios estar informados de los temas que serán de interés durante el desarrollo del plan de formación.

Análisis de Tareas

Después de definir los objetivos, tanto el general como los específicos; se establecen una serie de tareas las cuales se pretenden desarrollar en el proceso de formación con el interés de dar cumplimiento a los objetivos marcados, estas tareas están ligadas a las demás actividades que se ejecutan en la aplicación de este diseño instruccional, por ejemplo dentro de las actividades o listas de tareas que se pueden identificar, menciono a continuación algunas:

- Lista de temas para formación.
- Crear grupo interdisciplinario para el diseño.
- Crear cronograma de capacitación.
- Agrupar los usuarios para programar capacitación.

Con la identificación de las tareas, viene la posterior asignación de responsabilidades y tareas asignadas a los integrantes del grupo de trabajo.

Contenido

El contenido de este tipo de planes van a estar ligados a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios del archivo, teniendo en cuenta sus necesidades de información y los medios para fortalecerlos.

Como herramientas de gran uso para esta formación, están las herramientas digitales con las que cuenta el archivo, entre las cuales se pueden mencionar principalmente la página web del archivo de la sede, como herramienta de consulta y de formación, y adicional se puede contar con el correo postmaster como medio de difusión y formación.

Los temas de formación van a estar ligados a las necesidades de los usuarios con relación al archivo, y donde se pueden mencionar temas que van desde el inicio del ciclo vital de los documentos hasta su proceso de disposición final, y en otros casos temas muy específicos de acuerdo al quehacer de cada usuario.

Estrategias de evaluación

La evaluación de los resultados de este proceso de formación, se puede llevar a cabo mediante seguimiento a la manera de cómo los usuarios hacen uso de los servicios, encuestas con respecto a si realizan uso de las herramientas digitales, teniendo controles relacionados con los servicios solicitados por medio de la página web.

Dado a que este proceso de formación va a ser indirecto, es importante encontrar formas de evaluarlos que nos permitan ver la pertinencia de las actividades de formación que se lleven a cabo, evidenciar a la vez en los usuarios que esta información fue recibida y aprehendida de una forma voluntaria y en pro de sus necesidades.

Cuando se realiza un proceso de formación dirigido, como lo puede ser un curso, seminario, capacitación dirigida, la forma de evaluación debe ser replanteada, y en este caso deja de ser tan cualitativa y se puede volver cuantitativa, para definir el nivel de aprendizaje obtenido.

Selección de Medios

Cuando se habla de la selección de medios se refiere a elegir los canales por los cuales se pretende llevar a cabo este proceso de formación de usuarios, el cual debe elegirse inicialmente si va a ser virtual (plataforma, video, infograma, tip digital y demás) o presencial (curso, capacitación, charla, entre otros), y ya dependiendo de la decisión anterior se procede a diseñar el material, lo cual se realiza en la fase siguiente.

Dentro de los medios o herramientas que se recomiendan para llevar a cabo la formación de los usuarios están los siguientes:

- **Infografía:** *“es una representación visual o diagrama de textos escritos que en cierta manera resume o explica; en ella intervienen diversos tipos de*

gráficos y signos no lingüísticos y lingüísticos (pictogramas, ideogramas y logogramas) formando descripciones, secuencias narrativas o argumentativas e interpretaciones, presentadas de manera gráfica normalmente figurativa, que pueden o no coincidir con grafismos abstractos y/o sonidos. La infografía nació como un medio de transmitir información gráficamente. A los documentos elaborados con esta técnica se los denomina infogramas.”¹⁶

Este tipo de herramienta puede ser usada para enseñar a los usuarios los procesos de consulta y préstamos que se tienen establecidos en el archivo, al igual que los procesos de transferencias, los temas de las tablas de retención y demás temas que sean operativos y tengan un público objetivo, al igual que los tips que puedan servirles a los usuarios en su proceso de acercamiento con el archivo.

Pueden ser utilizadas, tenidas en cuenta y tomadas como referencia las infografías del Archivo General de la Nación, las cuales tienen para varios procesos como lo son el Programa de Gestión Documenta, las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental, los expedientes de archivo, los documentos y expedientes electrónicos, entre otras, estas se pueden visualizar en el siguiente link <http://www.archivogeneral.gov.co/infograf%C3%ADas> .

Página web: este medio debe ser más y mejor explotado por parte del archivo en este proceso de formación de los usuarios, dado que este permite difusión y publicación de la información, es en este medio donde pueden ser publicadas las infografías; y se puede diseñar además una pestaña donde se destine para la formación donde se enseñen los procesos y la manera de acceder a los servicios del archivo.

¹⁶ Consultado en <https://es.wikipedia.org/wiki/Infograf%C3%ADa>. 07 de febrero de 2016.

Correo Postmaster: al archivo de la sede le falta presencia en el correo postmaster, este medio es de gran difusión, el cual garantiza que el usuario recibe la información y posteriormente puede retomarla desde su cuenta personal, este sería otro medio para difundir las infografías y los cambios que se dan en el archivo, permitiendo a los usuarios que estén informados.

Producción de Materiales

En este proceso se deben tener en cuenta el perfil del usuario al cual va a estar dirigido, con la intención de causar el impacto esperado en ellos. Esta producción consiste en el diseño del curso, la capacitación, charla, o medio que se elija, para lo cual se debe tener presente el tema a desarrollar, la metodología, el fin al que se pretende llegar y otros puntos que van surgiendo en la medida que se desarrolla el material.

En el caso de realizar estos proceso de forma virtual, se debe crear un grupo interdisciplinario que permita concretar aspectos virtuales o digitales, como lo son los medios tecnológicos, el diseño de plataformas u otros puntos que se van identificando con la puesta en marcha del proceso.

Cuando se trata de diseñar infografías se requiere de una persona que tenga creatividad, por lo que se requiere apoyo por parte de las áreas de comunicaciones, se debe tener claro la finalidad de las infografías, es decir, la información que debe transmitirse a usuario por medio gráfico.

Es esta una de las fases más importantes y que toman tiempo, dado que es la fundamentación del proceso de formación, es aquí donde se concreta que información se va a transmitir a los usuarios y cuáles son las expectativas con ellos, para lograr así que esta información sea divulgada y aplicada en el quehacer diario de los usuarios del archivo.

Evaluación Formativa (Si es necesaria)

Esta fase de evaluación formativa, no es necesaria en este tipo de procesos de formación al cual se está enfocando este trabajo, dado que no se pretende generar presión de aprendizaje en los usuarios, sino que este proceso de formación los lleve a ser conscientes de lo que existe en el archivo, de sus procesos, de que existe normatividad, formatos y procedimientos, con el fin de que sean tenidos en cuenta y aplicados en el momento que les sea necesario.

Evaluación Total

Para el caso de esta evaluación total, se refiere a la evaluación que se hace con respecto a todo el desarrollo de la actividad, con la intención de conocer el grado de satisfacción y de comodidad del usuario en el desarrollo del proceso de formación. Esta evaluación se puede realizar de varias formas entre las que se puede mencionar la encuesta, un foro de discusión para conocer las apreciaciones de los usuarios, conversaciones personalizadas con los usuarios, entre otras que pueden surgir en el proceso de desarrollo y de acuerdo a la actividad realizada.

CAPITULO QUINTO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la elaboración de este trabajo se concluye la necesidad que se tiene de crear comunidad archivística en el contexto universitario, pues la mayoría de las instituciones de educación superior, al tocar las puertas para que brindaran información sobre sus procesos de capacitación a los usuarios de archivo tanto internos como externos, fue muy hermética y con una respuesta casi nula. Es más haciendo un barrido sobre la formación de usuarios se encuentra que aún es un proceso en el cual se ha trabajado muy poco a nivel de archivos universitarios en Colombia, sin duda este proceso influye de manera negativa en los servicios que se prestan en el archivo y en la relación con los usuarios, por tal motivo debe ser más tenido en cuenta, rescatado y trabajado por los profesionales de la información, los Archivistas.

Es por esta razón que los pocos procesos de formación que existen o que por lo menos se pueden identificar públicamente son variables y adaptables de acuerdo al público al que sea dirigido, con el fin de generar interés y hacerlo un proceso amable para todos, se requiere a la vez que quienes implementen este tipo de procesos de formación tengan una capacidad de pedagogía, dado que estas estrategias de trabajo son variables de acuerdo a los perfiles de usuarios que solicitan servicios a los archivos universitarios, en este caso para la Universidad Nacional en la Sede Medellín.

Razón por la cual la sede Medellín en el momento de elaborar un plan de capacitación debe tener en cuenta que es importante realizar un estudio de los usuarios previo, los resultados de este estudio permiten conocer más a fondo las características de los usuarios, lo que a la vez genera información importante para el diseño de programas, planes o actividades específicas de formación para los usuarios, ya que el tema de capacitación en archivos es un tema influyente en la comunidad universitaria.

Para la formación de estos usuarios es importante tener en cuenta que la Universidad Nacional y en especial la sede de Medellín cuenta con herramientas digitales la cual sería una buena estrategia para formar los usuarios, dado que se garantiza de algún modo que esta información esté disponible para ellos al momento de querer consultarla, y tomarla para su proceso de formación; el uso de estas herramientas está muy asociado a la motivación e interés que se logre generar en los usuarios. Por tal motivo, para estructurar estas herramientas se debe contar con asesorías de diseño muy atractivas y fáciles de usar.

Aunque se debe tener presente que siempre se ha conocido que los temas de archivo no son de mucho interés para los funcionarios de las organizaciones, por tal motivo no asisten a las capacitaciones o programas a los que se convocan, en muchas ocasiones; siendo esta una razón también expresada en las encuestas realizadas, es importante motivar ese interés en los funcionarios y definir estrategias en las que se les llegue a los puestos de trabajo, generándoles la necesidad de formación.

Para concluir, es importante reconocer que la formación de usuarios de archivos universitarios es un tema de nunca acabar y de siempre renovar, es un tema que está ligado a crear, innovar, generar expectativas en los usuarios, sacar de lo cotidiano y garantizar permanencia sin estancarse en la misma metodología; es un tema que promete causar impacto en los archivos universitarios, los cuales a futuro se pueden gestionar culturalmente y hacer una difusión de la información que en estos se conservan y que son de utilidad para la historia del país, y que no se debe dejar de lado en los procesos internos de archivo, que por el contrario debe ser tenido en cuenta en la planeación que se realiza anualmente.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

Del Corral, Milagros. Formación de Usuarios. Boletín de la ANABAD, ISSN 0210-4164, Tomo 32, N° 3, 1982, págs. 307-31. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=964830>.

Heredia H, Antonia. Archivística general: teoría y práctica. 4. ed. Sevilla: Diputación Provincial, 1989. 389 p.

Lodolini, Elio. El problema fundamental de la Archivística: La naturaleza y la ordenación del archivo. En: Revista Iargi. No.1 (1988), p. 61.

Martín M., C.(2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. Revista General de Información y Documentación. Vol. 17, núm. 2, p. 129-149.

Mejía, Myriam. Capacitación Archivística: sugerencias para planear las actividades. Santafé de Bogotá : Archivo General de la Nación, 1995. 60 p.

Mejía, Myriam. (1999). Formación de usuarios de Archivos. Recuperado de <http://www.archivonacional.go.cr/memorias/1999/06.pdf>

Navarro B, Diego. El servicio de referencia archivístico. En Revista española de documentación científica, ISSN 0210-0614, Vol. 24, N° 2, 2001, págs. 178-197. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=34949>.

Naranjo, E. (.2005, junio). Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. *Investigación bibliotecológica*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003&lng=es&nrm=iso.

Núñez, P. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. ACIMED 1997; 5(3):32-51.

Núñez, P. (1990). Determinación y caracterización de las categorías o grupos de usuarios para el proceso educativo-informativo. *Información. Aspectos sociopsicológicos*. T1, p 89-107.

Rendón, N. E.; Naranjo, E. y Giraldo, C. M. (2005 Julio – Diciembre) Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. (28), No. 2; p. 43-86.

Rivas F., J. (2004). Los Archivos Universitarios. El procesamiento de los fondos documentales y la difusión de sus contenidos. *Revista Reflexiones*. Vol. 83, p. 121 - 129.

Silvera R, Vania; NUNEZ PAULA, Israel A. Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. *ACIMED*, Ciudad de La Habana, v. 9, n. 1, abr. 2001. Disponible en <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352001000100002&lng=es&nrm=iso>. Accedido en 19 agosto 2015.

Villegas B., Luis Javier. "Apuntes históricos sobre la Seccional de Medellín de la Universidad Nacional de Colombia". (Fotocopia). Medellín, junio 20 de 1988.

Yukavetsky, Gloria. Diseño Instruccional. [en línea]. [citado en 07 de febrero de 2016]. Disponible en Internet:<http://www1.uprh.edu/gloria/Tecnologia%20Ed/Lectura_3%20.html%3E>

CIBERGRAFÍA

Archivo General de la Nación. <<http://www.archivogeneral.gov.co/infograf%C3%ADas>> Visitada 23 de febrero de 2016.

El pueblo.com. La Universidad Nacional de Colombia: una institución ligada a la historia colombiana <<http://elpueblo.com.co/la-universidad-nacional-de-colombia-una-institucion-ligada-a-la-historia-colombiana>> consultado el 20 de enero de 2016.

Gestión Documental – Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín. <<http://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/index.php/la-seccion/historia>> Visitada 13 de octubre de 2015.

Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín. <<http://www.medellin.unal.edu.co/dirplanea/documentos/HistoriaUnalMed.pdf>> consultado el 20 de enero de 2016.

NORMATIVIDAD

Acuerdo No. 124 del 19 de septiembre de 1980 del Consejo Superior Universitario. Por el cual se expide el Estatuto General de la universidad Nacional de Colombia.

Acuerdo 07 de 1994 del Archivo General de la Nación. Reglamento General de Archivos.

Ley 594 del 2000. Congreso de Colombia. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Resolución No. 13 del 18 de abril de 1997, Consejo de Sede. *Por la cual se crea el Comité de Archivos de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín, y se establecen sus funciones.* Artículos 1° y 4°, págs. 1-2.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1. Glosario

- **ARCHIVO.** El Reglamento General de Archivos, (Acuerdo 07 de 1994) establecido por el Archivo General de la Nación, el cual expresa que: *"Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o Institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia"*¹⁷.
- **GESTION DOCUMENTAL.** El Archivo General de la Nación en la Ley 594 de 2000 define Gestión Documental como *"Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación"*¹⁸

Por otro lado la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define Gestión Documental como: *"Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records"*.

Así mismo el Consejo Internacional de Archivos define Gestión Documental como *"área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía*

¹⁷Acuerdo 07 de 1994. Reglamento General de Archivos. Archivo General de la Nación.

¹⁸Ley 594 del 2000. Ley General de Archivos. Archivo General de la Nación.

y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos”.¹⁹

La Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos; el Acuerdo 027 de 2006 del Archivo General de la Nación y el Decreto 2609 de 2012, definen los siguientes términos archivísticos.

- **DOCUMENTO** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado. Según el artículo 251 del Código de Procedimiento Civil “*Son documentos los escritos, impresos, planos, dibujos, cuadros fotografías, cintas cinematográficas, discos, grabaciones magnetofónicas, radiografías, talones, contraseñas, cupones, etiquetas, sellos y, en general, todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo, y las inscripciones en lápidas, monumentos, edificios o similares.*”
- **DOCUMENTO DE ARCHIVO:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.
- **DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO:** Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida, por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

¹⁹ PEIS, Eduardo; RUIZ RODRÍGUEZ, Antonio A. EL archivo como sistema de información. p.2. [EN LINEA]. [consultado 14 Mar. 2015]. Disponible en: < ww.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc>

- **PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL** El Programa de Gestión Documental (PGD) es un proceso archivístico sistemático encaminado al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su producción trámite, utilización y conservación.

ANEXO 2. Normatividad

Constitución Política de Colombia

TIPO DE NORMA	No.	Año	AMBITO	AUTOR
CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA	Art. 8	1991	“Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación”.	Asamblea Nacional Constituyente de 1991
	Art. 15		“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar.	
			De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables.	
			Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.	

TIPO DE NORMA	No.	Año	AMBITO	AUTOR
<p style="text-align: center;">CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA</p>	<p style="text-align: center;">Art. 20</p>	<p style="text-align: center;">1991</p>	<p>“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.</p>	<p style="text-align: center;">Asamblea Nacional Constituyente de 1991</p>
	<p style="text-align: center;">Art. 23</p>		<p>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”</p>	
	<p style="text-align: center;">Art. 27</p>		<p>“El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra”.</p>	
	<p style="text-align: center;">Art. 70</p>		<p>”El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional”.</p>	

TIPO DE NORMA	No.	Año	AMBITO	AUTOR
<p align="center">CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA</p>	<p align="center">Art. 71</p>	<p align="center">1991</p>	<p>“La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura...”.</p>	<p align="center">Asamblea Nacional Constituyente de 1991</p>
	<p align="center">Art. 74</p>		<p>“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.</p>	
	<p align="center">Art. 94</p>		<p>“La enunciación de los derechos y garantías contenidos en la constitución y en los convenios internacionales vigentes, no debe entenderse como negación de otros que, siendo inherentes a la persona humana, no figuren expresamente en ellos”.</p>	
	<p align="center">Art. 95</p>		<p>“La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes.</p>	

TIPO DE NORMA	No.	Año	AMBITO	AUTOR
<p>CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA</p>	<p>Art. 112</p>	<p>1991</p>	<p>“Los partidos y movimientos políticos que no participen en el Gobierno podrán ejercer libremente la función crítica frente a éste y plantear y desarrollar alternativas políticas. Para estos efectos, salvo las restricciones legales, se les garantizan los siguientes derechos: de acceso a la información y a la documentación oficiales; de uso de los medios de comunicación social del Estado de acuerdo con la representación obtenida en las elecciones para Congreso inmediatamente anteriores; de réplica en los medios de comunicación del Estado frente a tergiversaciones graves y evidentes o ataques públicos proferidos por altos funcionarios oficiales, y de participación en los organismos electorales...”</p>	<p>Asamblea Nacional Constituyente de 1991</p>

Leyes

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO	AMBITO	AUTOR
LEY	23	1982	Sobre derechos de autor	Congreso de Colombia
LEY	80	1989	Por la cual se crea el Archivo General de la Nación, se establece el Sistema Nacional de Archivos y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia
LEY	44	1993	Por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944.	Congreso de Colombia
LEY	270	1996	Estatutaria de la administración de justicia. Artículo 95. Sobre el uso de la tecnología, medios técnicos, electrónicos, informáticos y telemáticos en la administración de justicia. Los documentos emitidos por los citados medios, cualquiera que sea su soporte, gozarán de la validez y eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.	Congreso de Colombia

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO	AMBITO	AUTOR
LEY	527	1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia
			Artículos 6 al 13. Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	
LEY	962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Congreso de Colombia
LEY	1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Congreso de Colombia

Decretos

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO	AMBITO	AUTOR
Decreto	1094	1996	Uso de la factura electrónica	Presidencia de la Republica de Colombia
Decreto	1165	1996	Uso de la factura electrónica	Presidencia de la Republica de Colombia
Decreto	1001	1997	Uso de la factura electrónica	Presidencia de la Republica de Colombia

Acuerdos

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO	AMBITO	
Acuerdo	60	2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.	Archivo General de la Nación
Acuerdo	42	2002	Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	Archivo General de la Nación
Acuerdo	4	2013	Por el cual se Reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental"	Archivo General de la Nación
Acuerdo	5	2013	Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones.	Archivo General de la Nación

Circulares

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO	AMBITO	AUTOR
Circular AGN	1	1997	Exhortación al cumplimiento de la legislación básica sobre archivos en Colombia.	Archivo General de la Nación
Circular AGN	2	1997	Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.	Archivo General de la Nación
Circular AGN	3	2015	Directrices para la elaboración de Tablas de Retención Documental.	Archivo General de la Nación

Normatividad Interna

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO	AMBITO	AUTOR
Resolución	385	2003	Por el cual se fijan las Políticas Documentales, se crea el Sistema de Archivos y regulan los Comités de Archivo.	Rectoría General Universidad Nacional
Resolución	386	2003	Por la cual se expide el Reglamento General de Archivos de la Universidad.	Rectoría General Universidad Nacional

ANEXO 3. Encuesta Usuarios del Archivo – Universidad Nacional Sede Medellín

Encuesta Usuarios del Archivo - Universidad Nacional Sede Medellín

Con el fin de conocer su perspectiva sobre los servicios que se prestan en el archivo de la sede, sus necesidades de formación y su nivel de satisfacción con el mismo, se realiza esta encuesta, en el marco del desarrollo del trabajo de grado, para optar al título de Archivista en la Universidad de Antioquia.

Seleccione su vínculo con la Universidad Nacional

- Empleado Administrativo
- Estudiante de Pregrado
- Estudiante de Posgrado
- Egresado
- Docente
- Pensionado
- Otro: _____

Durante su paso por la universidad, ha solicitado usted servicios al archivo central de la sede?

- Si
- No

En caso de que su respuesta anterior haya sido positiva, ¿Cómo considera que fue su atención en terminos de procedimiento, tiempo de atención, tiempo de respuesta, información entregada, atención del personal y demás que considere importante?

Tu respuesta _____

¿Qué tipo de información consulta o presta usted en el archivo?

Tu respuesta _____

¿Qué medio usa para solicitar servicios al archivo?

- Correo electronico
- Personal
- Telefónico
- Pagina web
- Otro: _____

En cuales de las siguientes áreas ha recibido formación:

- Organización de archivo
- Transferencias documentales
- Proceso para consulta o prestamo
- Inventario documental
- Tablas de retención documental
- Programa de gestión documental
- Difusión del archivo
- Otro: _____

¿Qué tipo de formación le gustaría recibir por parte del archivo?

Tu respuesta

¿Considera usted que este tipo de formación se puede hacer de forma virtual?

Tu respuesta

¿Conoce usted la pagina web del archivo de la sede?

- Si
- No

¿Conoce los procedimientos para realizar una consulta o préstamo en el archivo?

- Si
- No

¿Cuales son las razones para no asistir a los procesos de formación que invita el archivo?

Tu respuesta

Comentarios.

Tu respuesta

ENVIAR

100 %: ¡Lo lograste!

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

ANEXO 4. Encuesta a Archivos Universitarios – Medellín

Encuesta a Archivos Universitarios - Medellín

Con el fin de recopilar información sobre el estado de formación de los usuarios en los archivos universitarios de Medellín, se realiza esta encuesta, en el marco del desarrollo del trabajo de grado, para optar al título de Archivista en la Universidad de Antioquia.

¿Usted como jefe de su archivo ha desarrollado procesos de formación referentes al tema de los servicios que presta el archivo?

- Sí
- No

¿Cuáles han sido la(s) estrategia(s) para realizar la formación de los usuarios del archivo?

Tu respuesta

¿El lugar en el que realizan los procesos de formación es acorde con la estrategia desarrollada?

- Sí
- No

¿Cuáles han sido los contenidos de formación que han desarrollado?

Tu respuesta

De los temas desarrollados, ¿en cuál ha identificado que existen dificultades para su comprensión y aplicación? ¿Por qué?

Tu respuesta

Luego de los procesos de formación realizados, ¿se realiza retroalimentación sobre la estrategia empleada? SI/NO ¿Cuáles criterios se tienen en cuenta?

Tu respuesta

¿Cuál es el porcentaje de participación en los procesos de formación de usuarios?

Tu respuesta

¿Cuáles han sido las razones por las cuáles no asisten?

Tu respuesta

Los temas dados en los procesos de formación, ¿atienden a las necesidades inmediatas de los usuarios, en cuanto al acceder a los servicios? SI/NO ¿Por qué?

Tu respuesta

En la Universidad para la cual trabaja, ¿desarrollan programas de inducción?

- Si
- No

En el caso que su respuesta anterior haya sido afirmativa, en esta inducción incluyen temas relacionados con el archivo y sus servicios? SI/NO en caso afirmativo, cuales temas desarrollan.

Tu respuesta

ENVIAR

100 %: ¡Lo lográste!

Anexo 5. Resultados Encuesta a Archivos Universitarios – Medellín

Esta encuesta fue enviada a trece Jefes de Archivo de Universidades en Medellín, de las cuales solo se recibió respuesta por parte de cinco; estas encuestas no pedían nombre, con la intención de no generar intimidación o sesgo por temor a responder.

¿Usted como jefe de su archivo ha desarrollado procesos de formación referentes al tema de los servicios que presta el archivo?
Si
Si
Si
Si
Si
¿Cuáles han sido la(s) estrategia(s) para realizar la formación de los usuarios del archivo?
Capacitaciones
Mediante circulares se informa a los usuarios como se realiza la gestión documental y como utilizar el archivo como fuente información
Capacitaciones, conferencias
Capacitaciones, charlas
Capacitaciones, Cursos
¿El lugar en el que realizan los procesos de formación es acorde con la estrategia desarrollada?
Si
Si
Si
Si
Si
¿Cuáles han sido los contenidos de formación que han desarrollado?
Archivo de Gestión, Inventario Documental, Tablas de Retención Documental
Capacitación en manejo de la documentación de acuerdo a las Tablas de Retención Documental, Directrices para una organización adecuada de los Archivos de Gestión
Servicios que se prestan en el archivo, como elaborar inventarios documentales, transferencias, entre otros procesos operativos.
TRD - Archivo de Gestión - Inventario Documental
Tablas de retención documental, inventario

De los temas desarrollados, ¿en cuál ha identificado que existen dificultades para su comprensión y aplicación? ¿Por qué?
Tablas de Retención Documental
En el manejo de la documentación de acuerdo con las Tablas de Retención Documental por el temor a descartar documentación y por las dificultades en asimilar las series y subseries documentales que aparecen el Cuadro de Clasificación vigente en la Universidad de Antioquia
ninguno
Inventario Documental
Tablas de Retención Documental
Luego de los procesos de formación realizados, ¿se realiza retroalimentación sobre la estrategia empleada? SI/NO ¿Cuáles criterios se tienen en cuenta?
Si, foros
Sí. Cuando se realiza la transferencia documental primaria se revisa y retroalimenta con los usuarios sobre las inconsistencias generadas
Si, se realiza encuesta de satisfacción de la actividad
Si, se realiza encuesta de satisfacción
Si, con encuesta de satisfacción
¿Cuál es el porcentaje de participación en los procesos de formación de usuarios?
Alto
Es un alto porcentaje. Se podría hablar de aproximadamente un 60%
70% del personal invitado o citado
Alto
60% de los invitados
¿Cuáles han sido las razones por las cuáles no asisten?
Desconocimiento
Una de las principales razón son las múltiples ocupaciones que diariamente tienen las personas encargadas del manejo de los Archivos de Gestión
falta de tiempo e interés
Falta de tiempo
Ocupaciones
Los temas dados en los procesos de formación, ¿atienden a las necesidades inmediatas de los usuarios, en cuanto al acceder a los servicios? SI/NO ¿Por qué?
Si
Sí. Se explica las bondades de los archivos y las responsabilidades contempladas en la ley para su manejo en forma adecuada
Si, por que son procesos que a diario se realizan en el que hacer archivístico.
Si, por que son procesos del quehacer diario

Si, son de acuerdo a lo solicitado
En la Universidad para la cual trabaja, ¿desarrollan programas de inducción?
Si
No
Si
Si
Si
En el caso que su respuesta anterior haya sido afirmativa, en esta inducción incluyen temas relacionados con el archivo y sus servicios? SI/NO en caso afirmativo, cuales temas desarrollan.
Si, sentido de pertenencia con la información
No. Pero desde el Comité de Archivos de la Universidad de Antioquia se tiene una propuesta para que se incluya.
Los temas que se tratan es mas de presentación del archivo, más que temas propios del archivo.
Solo en presentación
Solo presentan el área

ANEXO 6. Respuesta a Encuesta Usuarios del Archivo – Universidad Nacional Sede Medellin

A continuación se plasman las respuestas obtenidas por parte de los usuarios del archivo, a los cuales no se les pidió registrar su nombre con el fin de no generar temor a la hora de responder, esta encuesta fue enviada a veinticinco personas entre los diferentes tipos de usuarios, de las cuales se obtuvo respuesta por parte de quince.

Seleccione su vínculo con la Universidad Nacional
Empleado Administrativo
Egresado
Estudiante de Posgrado
Estudiante de Posgrado
Empleado Administrativo
Empleado Administrativo
Empleado Administrativo
Egresado
Docente
Docente
Pensionado
Pensionado
Estudiante de Pregrado
Estudiante de Pregrado
Egresado
Durante su paso por la universidad, ha solicitado usted servicios al archivo central de la sede?
Si
No
No
No
No
Si

No
No
Si
No
Si
Si
No
Si
No
En caso de que su respuesta anterior haya sido positiva, ¿Cómo considera que fue su atención en términos de procedimiento, tiempo de atención, tiempo de respuesta, información entregada, atención del personal y demás que considere importante?
Fue oportuna y efectiva
-
-
-
-
Satisfactoria
-
-
Satisfactoria
-
Satisfactoria
Satisfactoria
-
Satisfactoria
-
¿Qué tipo de información consulta o presta usted en el archivo?
De las TRD
-
-
-
-

Asesoría en Transferencia documentales
Ninguna
-
Proyectos del área
-
Proyectos de Infraestructura
Proyectos
-
Historia de la Universidad y actos administrativos
-
¿Qué medio usa para solicitar servicios al archivo?
Telefónico
ninguno
ninguno
Página web
Página web
Telefónico
Personal
Página web
Telefónico
Telefónico
Telefónico
ninguno
Telefónico
ninguno
Telefónico
En cuales de las siguientes áreas ha recibido formación:
Tablas de retención documental, Inventario Documental
ninguna
ninguna
ninguna

Organización de archivo, Tablas de retención documental
Transferencias documentales, Tablas de retención documental
ninguna
Proceso para consulta o préstamo
ninguna
ninguna
ninguna
ninguna
ninguna
ninguna
ninguna
¿Qué tipo de formación le gustaría recibir por parte del archivo?
Inventario documental
Los últimos documentos archivados
Proceso para consulta o préstamo y organización de archivo
-
gestión documental
Actualización en manejo del archivo
Proceso para consulta o préstamo
organización de archivo
Proceso para consulta o préstamo
Proceso para consulta o préstamo
-
-
Proceso para consulta o préstamo
Proceso para consulta o préstamo
-
¿Conoce usted la página web del archivo de la sede?
No
No
No

Si
Si
No
No
Si
No
No
No
No
No
No
No
No
¿Conoce los procedimientos para realizar una consulta o préstamo en el archivo?
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
¿Considera usted que este tipo de formación se puede hacer de forma virtual?
si
claro es necesario

si
si
si
si
Si
Si
Si
Si
Si
Si
Si
Si
Si
Si
Si
¿Cuáles son las razones para no asistir a los procesos de formación que invita el archivo?
Ninguna
La poca disponibilidad por la jornada laboral
Falta de interés
No he visualizado publicidad alguna sobre invitaciones provenientes del archivo.
no considerarlo una prioridad para mi que hacer
Siempre he asistido
Motivación
Tiempo
Falta de tiempo
Interés
Falta de interés
No me he enterado
Falta de Interés
Falta de tiempo
Desconocimiento
Comentarios.
-

-
-
-
la falta de información lleva al desconocimiento y a la falta de interés en el tema
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-