

# La importancia de alfabetización informacional en los archivos administrativos

## *The importance of information literacy in administrative archives*

**María del Luján López Carrato**

[maria.lopez@fic.edu.uy](mailto:maria.lopez@fic.edu.uy)

Universidad de la República Oriental del Uruguay

Facultad de Información y Comunicación

### **Resumen**

Se expone a continuación una reflexión sobre la Alfabetización Informacional (en adelante, AI) pensada desde los Archivos Administrativos Públicos, oportunidad no usual en este tipo de unidades. El objetivo es capacitar y dotar de habilidades a los usuarios internos y externos en los productos y servicios existentes para potencializar las oportunidades que brindan los archivos. Se parte de una breve conceptualización del fenómeno AI, de la revisión de literatura se propone la adhesión a determinado modelo, que en aspectos generales permite su adaptación a las características de los archivos. Además, se contextualiza la realidad uruguaya en cuanto a normativa y políticas referentes a estos servicios de información y el acceso a la información pública. Con el objetivo de justificar esta reflexión se expone la relevancia del estudio de usuarios y se arriesga a determinar los tipos de usuarios que recurren a los archivos administrativos y a categorizarlos según sus necesidades de información.

### **Palabras clave**

Alfabetización informacional; Desarrollo de competencias; Archivos administrativos públicos

### **Abstract**

The following is a reflection on the Information Literacy thought from the Public Records, an opportunity not usual in this type of units. The objective is the ability

and scope of the skills for internal and external users in existing products and services to maximize the opportunities provided by the archives. Starting from a brief conceptualization of the AI phenomenon, from the review of the literature, adherence to a specific model is proposed, which in general aspects allows its adaptation to the characteristics of the archives. In addition, the Uruguayan reality is contextualized in terms of regulations and policies refers to these information services and access to public information. In order to justify this reflection, expose the relevance of user study and risk the types of users who resort to administrative files and categorize them according to their information needs.

## **Keywords**

Information literacy; Development competences; Public records

Recibido: 1/10/2018

Aceptado: 3/12/2018

DOI: <https://dx.doi.org/10.5557/IIMEI9-N17-001021>

Descripción propuesta: López Carrato, María del Luján, 2018. La importancia de alfabetización informacional en los archivos administrativos. *Métodos de Información*, 9(17), 1-21

## **1. Introducción**

El advenimiento de las tecnologías y la especialización de diferentes disciplinas científicas a fines del siglo XX se ve relacionado con cambios significativos en el orden social mundial, que conllevan a una reestructura de valores, ideas, pensamientos y creencias. De este modo se concibe una nueva manera de participar, comprender y analizar la realidad.

Las tecnologías de la información y comunicación se incorporan a los espacios cotidianos de las personas y de las organizaciones, con un papel protagónico en el proceso de transformación que en términos económicos y sociales particularmente promueve la creación, distribución y manipulación de la información y el conocimiento. Esta realidad se caracteriza por una producción heterogénea, intangible y volátil de información, con un mayor grado de acceso.

Este nuevo escenario es denominado Sociedad de la información, término que fue adoptado a fines de la década del 70, y a la que Masuda en 1984, caracterizó como una “sociedad que crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material”, citado por Ileana Alfonso (2016). Por tanto, es característica de este escenario que sus particularidades son estudiadas transversalmente por las diferentes áreas del conocimiento.

En la misma línea, Fernández y Ponjuán (2008) afirman que son características “El uso intensivo de la información en todas sus esferas, así como la necesidad de identificar y utilizar el conocimiento y la información existente en las organizaciones en función de su misión, objetivos y desarrollo en general.”

Inmersos en la denominada Sociedad de la Información y comunicación (en adelante, SIC), el desarrollo de la ciencia de la información y de las nuevas tecnologías, amplió el espectro de funciones desarrolladas en las unidades de información cuyos usuarios muchas veces desconocen.

El ciudadano siempre reconoció que si iba a una biblioteca tendría un libro o una referencia bibliográfica, y si acudía a un archivo encontraría un documento histórico necesario como fuente primaria de investigación. En esa ecuación siempre faltó el reconocimiento de la función social y política de los archivos administrativos, en parte, quizás, porque primero se deben a las instituciones en las que se desarrollan.

## **2. Desarrollo de competencias**

Expuesto el contexto actual, es necesario como profesionales de la información repensar y actualizar las formas en que brindamos el servicio desde las unidades de información (archivos, bibliotecas, museos, centros de documentación, entre otros), principalmente en la capacitación de los ciudadanos para un mejor aprovechamiento de los recursos de información a su alcance.

No se trata sólo de actualizarse tecnológicamente en las oficinas y espacios de trabajo para mejorar la calidad y la rapidez en el servicio, sino de adaptar y dar a conocer herramientas para que las personas accedan a la información que requieren en la unidad que corresponda. Así como que conozcan los derechos y obligaciones que recaen en los procedimientos para la gestión y el acceso a la información pública.

Se trata de contribuir a la democratización del acceso a la información desde la alfabetización en información, aspecto que ha sido promovido en diferentes encuentros internacionales. Como por ejemplo la declaración de los representantes en la Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información (2003) en cuanto al:

“deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos.”

De acuerdo a la Declaración de Praga (2003) Alfabetización Informacional (en adelante AI)

“abarca la conciencia de los propios problemas y necesidades de información, y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar con eficiencia la información para afrontar las cuestiones o problemas que se presenten; constituye un prerrequisito para la participación efectiva en la Sociedad de la información, y forma parte del derecho humano básico al aprendizaje a lo largo de la vida.”

Dicha declaración une a la AI con el derecho de acceso a la información que tiene toda persona, derecho reivindicado en uno de sus sentidos por los gobiernos actuales en pro de la transparencia administrativa con el acceso a la información pública. De este modo, las personas son partícipes en la Sociedad de la información, en tanto conozcan y ejerzan sus derechos. Los cuales son impartidos a lo largo de sus vidas, en los diferentes espacios de educación formal, y a los que se debe apoyar desde las diferentes unidades de información conforme aumentan y se especifican las necesidades de información en las personas.

En la Declaración de Maceió (2011) una de las reflexiones planteadas fue que:

“As bibliotecas, instituições, organismos e profissionais interessados no fomento e promoção da Competência em Informação deverão estabelecer relações locais, regionais, nacionais e internacionais, para a coordenação e desenvolvimento de ações conjuntas.”

Se reafirma esta necesidad en la Carta de Marília (2014) en la que se exhorta a la creación de redes de unidades de información que desarrollen programas de capacitación continua y planes de formación que contribuyan a la promoción de la inclusión social, si bien se hace relación al contexto brasileño, se considera que dicha exhortación es precisa en el contexto de todos los países.

En este sentido, cabe señalar que es necesaria la creación de dichas redes entre las diferentes unidades de información para dirigir al usuario al espacio donde responder sus consultas, la finalidad es el servicio a los usuarios y que dichas unidades puedan satisfacer sus necesidades de información. Es imperioso evitar que el usuario se retire sin una respuesta o el dato de dónde encontrar la respuesta a su consulta, esto brindará calidad al trabajo desde cualquier unidad de información, si bien cada una de éstas desarrolla funciones específicas, deben reconocer en qué espacios el usuario obtendrá su respuesta y permitirles su acceso a aquellos.

Si bien los procesos de AI han sido desarrollados y promovidos desde las bibliotecas, es necesario su implementación desde otro tipo de servicios, incluso con el objetivo de trabajar unidos en una red de información siendo el único fin: brindar el mejor servicio a las personas.

Es indiscutible que el concepto de AI evolucionó e incorporó nuevos elementos desde la tradicional concepción de educación a usuarios en bibliotecas e instrucción bibliográfica. La SIC condiciona este proceso que tiene como objetivo final el desarrollo de competencias para reconocer las necesidades de información y el manejo eficiente en cuanto a fuentes y recursos.

Según Roberto Zayas Mújica y Mercedes Fernández Valdez (2011) afirman que AI

“Tiene implicación en el desarrollo social y profesional de los individuos puesto que promueve la autonomía, el pensamiento crítico, los valores y una actitud positiva hacia el aprendizaje a lo largo de la vida. Más que un paradigma es una filosofía que involucra a bibliotecarios, profesionales y docentes en un proceso de aprendizaje para maximizar los

beneficios resultantes de la gestión de la información y el conocimiento en los diferentes sectores de la sociedad.”

Con respecto al concepto de competencia en información este se entiende dentro de la AI, o como resultado final de la implementación de un programa de AI, Gloria Durban define competencia informacional como “la capacidad de poner en práctica de manera integrada habilidades, conocimientos y actitudes para afrontar y actuar responsablemente en la vida”. (Durban 2007).

Con anterioridad en 1998 la Asociación Americana de Bibliotecas Escolares (AASL), citada por Gloria Durban, definió competencia informacional como “...la habilidad de reconocer una necesidad de información y la capacidad de identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar la información de manera efectiva, tanto para la resolución de problemas como para el aprendizaje a lo largo de la vida.” (Durban 2007).

Este tipo de competencias tiene como particularidad que compromete distintas alfabetizaciones y habilidades, no sólo se la relaciona con determinadas habilidades tecnológicas, sino que también es parte de un área mayor que se vincula con capacidades dirigidas a la gestión de los contenidos de la información independientemente del soporte que la contenga.

La competencia informacional se caracteriza por ser “genérica y transversal a todas las áreas del currículum”, enteramente conectada con el “desarrollo de habilidades lingüísticas y cognitivas, de pensamiento crítico-reflexivo y de autorregulación de procesos”. De este modo, Gloria Durban afirma que la finalidad es el aprendizaje, es requisito en esta SIC saber utilizar la información más allá de los formatos y soportes en que se nos presenta. Por ello la autora considera que “aprender a investigar e informarse no supone únicamente aprender a localizar información y datos relevante, sino que de manera fundamental representa adquirir herramientas para construir conocimiento.” (Durban 2007).

La formación de las personas en competencias en información es responsabilidad no sólo de los profesores en los diferentes espacios de aula, también se debe incorporar a los profesionales de la información para ofrecer dicha capacitación desde las unidades en las que trabajan en competencias informativas específicas hacia los usuarios.

### 3. Normas y modelos de AI

Los componentes básicos que Jesús Lau (2007) reconoce que las normas de AI incluyen son: el acceso, la evaluación y el uso de información. Dichos aspectos se representan en el siguiente esquema:

A. Acceso. El usuario accede efectiva y eficientemente a la información.

1. Definición y articulación de la necesidad informativa.

- Define o reconoce la necesidad de información.
- Decide tomar una acción para encontrar la información.
- Expresa y define la necesidad informativa.
- Inicia el proceso de búsqueda.

2. Localización de la información.

- Identifica y evalúa fuentes potenciales de información.
- Desarrolla estrategias de búsqueda.
- Accede a las fuentes de información seleccionadas.
- Selecciona y recupera información recuperada.

B. Evaluación. El usuario evalúa la información crítica y competentemente.

3. Valoración de la información.

- Analiza y examina la información recabada.
- Generaliza e interpreta la información.
- Selecciona y sintetiza información.
- Evalúa la precisión y relevancia de la información recuperada.

4. Organización de la información.

- Ordena y clasifica la información.
- Agrupa y organiza la información recuperada.
- Determina cuál es la mejor información y la más útil.

C. Uso. El usuario aplica/usa la información en forma precisa y creativa.

5. Uso de la información.

- Encuentra nuevas formas de comunicar, presentar y usar la información.
- Aplica la información recuperada.
- Aprende o internaliza información, como conocimiento personal.
- Presenta el producto informativo.

6. Comunicación y uso ético de la información.

- Comprende lo que significa un uso ético de la información.
- Respetar el uso legal de la información.
- Comunicar el producto de aprendizaje, haciendo reconocimientos a la propiedad intelectual.
- Utiliza las normas de estilo para citas que le son relevantes.

Las responsabilidades involucradas en el trabajo cotidiano en archivos administrativos demandan de manera urgente considerar desde dónde se puede promover el desarrollo de competencias en información o alfabetización informacional, con qué objetivos y hacia qué usuarios.

Este artículo se dirige a analizar y adherir por un lado a un modelo de programa de AI, y por otro, a considerar los aspectos relevantes pensando el desarrollo de competencias desde los archivos administrativos. Ambos planteos están dirigidos a usuarios de archivos administrativos públicos y en Uruguay, porque el marco legislativo nacional en archivos e información empodera a los ciudadanos como usuarios de dichos archivos. En este marco se considera analizar los usuarios a los cuales dirigir la alfabetización y los tipos de competencias que es necesario impartir para alcanzar un usuario hábil y competente en información archivística. Es imprescindible detenerse en dichos aspectos porque son los que diferencian a los archivos, en este caso administrativos, del resto de las unidades de información.

En lo que concierne a la propuesta de un programa general de AI desde un archivo central, se ha tomado en cuenta el modelo presentado por Celia Mireles Cárdenas (2012) en su texto “Planeación de los programas y actividades de alfabetización informacional desde la práctica profesional”. La elección del diseño presentado por dicha autora, se sustenta en que su análisis se aleja de los estándares marcados principalmente para bibliotecas y realiza un planteo desde las unidades de información; lo cual permite dirigir un abordaje específico hacia los archivos administrativos.

Allí plantea que “un programa AI es un proceso continuo, sistemático y organizado de actividades de enseñanza-aprendizaje” (Mireles 2012) que se realiza gradualmente, con el objetivo de lograr un cambio del usuario en el uso de los servicios de las unidades de información y en el uso de la información en cualquier formato.



En el cuadro que se expone a continuación se refleja el programa de la autora, donde especifica: las etapas, los elementos constitutivos y las ventajas que brinda.

Etapas	Elementos que incluye	Ventajas y datos que proporciona
1. Comprensión de la situación	a. Análisis interno, institucional, externo. b. Estudios de usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoconocimiento.</li> <li>- Interrelación.</li> <li>- Identifica oportunidades de cooperación y las necesidades reales.</li> <li>- Calendarios de actividades académicas.</li> <li>- Conocimiento de tendencias educativas.</li> </ul>
2. Creación de la propuesta.	c. Justificación. d. Objetivos. e. Elección de un modelo pedagógico. f. Planeación y elaboración de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fundamenta.</li> <li>- Organiza.</li> <li>- Brinda elementos de motivación.</li> </ul>
3. Ejecución.	g. Implementación y difusión del programa. h. Evaluación y retroalimentación. i. Documentación j. Difusión de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje sobre la marcha.</li> <li>- Identifica nuevas oportunidades.</li> <li>- Actualización constante.</li> <li>- Amplía las oportunidades de inserción y la colaboración.</li> <li>- Brinda pertinencia en contenidos y tiempos.</li> <li>- Promueve el manejo apropiado de las relaciones públicas.</li> </ul>

*Cuadro N°1 - Esquema de programa de AI de Mireles Cárdenas.*

#### **4. La necesidad de AI desde los archivos administrativos**

En la actualidad, al asumir el rol de los profesionales archivólogos se debe priorizar también el brindar herramientas y tomar acciones para capacitar en el

mejor uso de los recursos de las unidades de información, como lo son en este caso los archivos administrativos desde el ámbito público.

El fenómeno del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación y su compulsiva utilización para la producción, conservación y uso de la información, trajo consigo dificultades e impactos principalmente en las administraciones públicas. Este proceso se vio acompañado de nuevos criterios para la gestión política y científica de la información, influyendo fuertemente en la ampliación del debate sobre las políticas que las comprende.

El restablecimiento de gobiernos democráticos promovió la discusión sobre el acceso a la información y el rol de los archivos al servicio de la sociedad.

Surgen así nuevos marcos normativos como efecto de la pluralidad de fuentes y servicios de información, el derecho de acceso, la conciencia sobre la crisis del modelo de estado neoliberal y el restablecimiento de la democracia que reivindican la transparencia de las administraciones públicas. Como menciona Terry Cook (2007) “...es el sedimento de los archivos, el que es capaz de ofrecer a los ciudadanos un sentido de la identidad, lugar, historia, cultura, y memoria personal y colectiva”, los archivos adquieren con las democracias el carácter público de estar al servicio del ciudadano, aspecto que se “refleja en la mayoría de la legislación archivística nacional y de los estados.” Este autor confirma que está en desarrollo un cambio de paradigma archivístico con el impacto del posmodernismo, que tiene como centro una nueva forma de ver los documentos “desde objetos físicos estáticos a entenderlos como conceptos virtuales dinámicos”. También plantea un nuevo rol del archivólogo como formador activo de la memoria colectiva o social (Cook 2007).

Por otra parte, la legislación dirigida al acceso a la información pública ha tenido un impacto importante en el reconocimiento de los archivos administrativos por los ciudadanos, ahora amparados en su derecho a reclamar información. Además, trajo consigo un compromiso desde los organismos por adaptar sus estructuras a una mayor consulta y cuidados en lo que respecta al carácter de la información, porque la legislación también promueve la protección de los datos personales, por lo que es requisito la clasificación de la información en: pública, reservada o secreta.

Ahora bien, ¿cómo los archivos administrativos pueden contribuir a la integración de los individuos en la sociedad de la información y sobre todo para el desarrollo de sus vidas? Las necesidades de información de un ciudadano varían a lo largo de su vida, y es principalmente cuando llega a ser adulto el momento en que tendrá mayor relacionamiento con organismos públicos y privados para la realización de diferentes trámites administrativos.

En ese sentido, los archivos administrativos deben desarrollar estrategias que incluyan aspectos vinculados con optimizar el acercamiento entre la información archivística y el ciudadano.

Por lo expresado anteriormente, la capacitación del ciudadano-usuario y el desarrollo de sus competencias en información es imperativa, en acuerdo con lo expresado por Arango Velázquez (2016):

“Al Estado y a la sociedad no le bastan la voluntad política y administrativa para garantizar a sus asociados el derecho a la información, ni tampoco el disponer de bancos y redes automatizadas de datos. Ante todo necesita un gran compromiso educativo, con el fin de formar y orientar hombres y mujeres con motivaciones, intereses, gustos y aptitudes propias, sean capaces de crear, demandar, ubicar, relacionar y usar información inteligente y útil en la toma de decisiones, y lograr que la tecnología de organización y transmisión de la informática se someta a un proceso de endogenización a través de la educación.”

En Uruguay, la aprobación de la Ley N.º 18.381 sobre el Derecho de Acceso a la información pública garantiza a las personas el derecho de acceder a la información, en pro de la transparencia administrativa desde los organismos públicos, sean estatales o no.

Dicha ley define como información pública en su artículo 4º a “toda la que emane o esté en posesión de cualquier organismo público sea o no estatal, salvo las excepciones o secretos establecidos por ley, así como informaciones reservadas o confidenciales” (Ley N.º 18.381 2008).

Su aplicación se desarrolló desde los organismos obligados a través de diferentes protocolos de acceso que muchas veces el ciudadano - usuario de los servicios de archivo desconoce. Y, por otro lado, el usuario interno, los funcionarios pertenecientes al organismo tampoco conocen los procedimientos para dar acceso a los documentos, particularmente aquellos

que tienen información de carácter reservada, así como reconocer los plazos por los cuales la información puede ser clasificada y desclasificada.

Con anterioridad a la promulgación de la ley de acceso, se contempló la existencia de un marco legislativo sobre los archivos, de este modo, se promulgó la Ley N.º 18.220 del Sistema Nacional de Archivos: conservación y organización del patrimonio documental de la nación, publicada en enero de 2008. Dicha ley creó el Sistema Nacional de Archivos (en adelante, SNA), el cual responde a la unificación de los “Archivos Públicos del Uruguay y los privados que se integren a él, con el solo objetivo de posibilitar la normalización de los procesos archivísticos.” (art. 6º, Ley N.º 18.220) Además, el órgano rector de dicho sistema es el Archivo General de la Nación, el cual dirige la política archivística nacional.

Las políticas dirigidas a los archivos son generalmente consideradas posteriores a la existencia de un sistema nacional de archivos, y es este último el que se hace responsable por la concepción y ejecución de las políticas archivísticas. Pero la concepción de tal sistema es en sí una política de archivos.

Con respecto a las políticas en archivos Alberch Fugueras (2003) considera que “la estructura y el sistema archivístico de un país son el reflejo de su organización política”, y cuando se refiere a modelos centralizados en los sistemas de archivos considera que tienen las siguientes características:

- Se establece una Dirección General de Archivos del Estado.
- Su estructura básica está enmarcada en consolidar una red de archivos nacionales, provinciales y/o regionales.
- En cuanto a las normas técnicas se busca el control sobre todos los archivos del país.
- La selección y formación de profesionales.
- La voluntad de obtener una legislación que pueda aplicarse uniformemente sobre todo el territorio.

Asimismo, este sistema que plantea el autor se concibe como una macro estructura dentro de un territorio nacional, dado que también se distinguen otros modelos de unificación como: sistema archivístico institucional, redes de

archivos y sistemas de archivos. Los sistemas nacionales de archivos se visualizan desde dos perspectivas: por un lado, como estructuras de organización y unificación de archivos en un ámbito nacional, y por otro como el primer aspecto que se legisla y sobre el cual recaen las funciones de elaborar, ejecutar y evaluar las políticas archivísticas.

Por los argumentos planteados anteriormente es necesario el desarrollo e implementación de programas de AI desde los archivos rectores de cada sistema institucional de archivos (en adelante, SIA).

La conformación y el reconocimiento de un SIA, promueve además de la organización de los archivos pertenecientes a una institución, el establecimiento de una jerarquía o autoridad, representado por un archivo central rector del sistema.

## **5. Reconocimiento del contexto de aplicación**

El presente análisis se dirige al contexto de los archivos administrativos dentro de los organismos públicos, que por lo general cuentan con una estructura organizativa compleja y que a nivel archivístico puede considerarse avanzado si se establece un SIA.

Por lo mencionado anteriormente, cabe explicar que los SIA son considerados por Luis Jaén García (2003) como uno de los modelos regidos por el principio de unificación de archivos y que se constituyen en sistemas orgánicos. Sobre ellos afirma que deben reunir los siguientes elementos básicos que los constituyen y distinguen:

- La institución productora, como marco de producción y acumulación de la información.
- El fondo documental, como la suma de esa información.
- La sistematización de la organización de ese fondo documental, para la puesta al servicio de los clientes internos y externos.

Los SIA están constituidos principalmente por los archivos de gestión o de oficina y un archivo central, también pueden integrarlos un archivo

intermedio, y un archivo histórico, la existencia de estos dos últimos dependerá de las características del organismo o institución.

El archivo central es el rector del sistema institucional, encargado de establecer las políticas archivísticas institucionales, concentra toda la documentación generada en las diferentes unidades administrativas, en su fase semiactiva. De este modo, permite fluidez en la gestión de los documentos, permitiendo el traslado de documentos desde los archivos de gestión, cuando la utilidad inmediata de los mismos haya culminado.

Los archivos de oficina son aquellos que recogen la documentación durante su gestión y los primeros años de vigencia. Allí se aplica el orden original a las series documentales y su sistema de clasificación. La responsabilidad sobre estos archivos recae principalmente en los funcionarios administrativos, con el apoyo de los archivólogos que se encuentran por lo general en el archivo central, para la aplicación de principios y criterios archivísticos. El uso de la documentación es frecuente para la toma de decisiones dentro de la institución y por el usuario que se encuentre afectado en la tramitación (por lo general el iniciador del trámite).

Las necesidades de información de los usuarios se detectan en diferentes instancias, desde las consultas realizadas por funcionarios y ciudadanos con respecto a determinados trámites, en la búsqueda de determinada información, en la anticipación de problemas ante la implementación de nuevos sistemas de gestión (como lo es el desarrollo del expediente electrónico) o en la detección de procedimientos inadecuados en la gestión de documentos y archivos dentro de un SIA.

## **6. Estudio de usuarios**

Si bien los estudios de usuario en los archivos han sido introducidos recientemente, según Luís Jaén García (2010):

“Ante la diversidad de usuarios que acuden a los archivos, es perentorio determinar sus perfiles, demandas, necesidades y usabilidad de la información. Acción que se ejecuta por medio de los estudios de usuarios; estos permiten determinar la interrelación que se establece entre dichos usuarios con el archivo, la información, los servicios y los productos archivísticos.”

También agrega que, si bien “es incuestionable el papel que cumplen los archivistas como facilitadores de la información”, los estudios de usuarios permiten reconocer el personal necesario para los diferentes servicios brindados en un archivo. (Jaén García 2010).

En esta línea, entonces, es necesario reconocer: hacia qué necesidades se enfrentan los usuarios, qué requieren aprender y con qué objetivo. Un programa dirigido al desarrollo de capacidades o competencias en los usuarios facilita el uso de energías y recursos, por lo que otorga garantías para alcanzar las metas establecidas cuando se existen las condiciones necesarias.

La visión tradicional de los usuarios de archivos ha cambiado, así como su diversidad, intereses y uso de la información. Según Jaén García (2010):

“La tipología de usuarios en los archivos surge a partir de la procedencia u origen de ellos, por tanto, se pueden dividir en internos y externos. En el caso de los internos, reside en aquellos funcionarios de la institución a la cual está adscrito el archivo [...] Respecto a los usuarios externos, corresponden a aquellos que no son funcionarios de la institución en la que se ubica el archivo, es decir, son los ciudadanos en general que acuden a estos centros archivísticos para consumir información para los fines más diversos [...]”

Es así como, situados en un SIA de un organismo público podemos reconocer los tipos de usuarios mencionados por el autor y se puede dar al mismo tiempo una categorización interna.

Por un lado, los usuarios internos, o sea, aquellos funcionarios del organismo productor que recurren a los archivos para solicitar información que les permita ejercer sus funciones de jerarquía o administrativas, y tomar las decisiones inherentes a su cargo. Dentro de estos usuarios podemos distinguir las siguientes categorías:

- a. funcionarios que ocupan cargos con decisión política y administrativa: jefes y/o autoridades,
- b. funcionarios relacionados con la gestión administrativa y
- c. funcionarios relacionados con la gestión en archivos.

Por otro lado, los usuarios externos, esta tipología comprende una mayor diversidad de ciudadanos, cuya motivación para la búsqueda de información también es variada y puede ir desde aspectos personales, profesionales,

académicos, administrativos o de ocio. A grandes rasgos se los puede dividir en:

- d. ciudadano que busca información para solventar un trámite ante el organismo o fuera del mismo;
- e. ciudadano-investigador es el que busca información de un tema de su interés relacionado con un *hobbie* o el que por motivos profesionales o personales está abocado a la investigación sobre determinado tema, acontecimiento o asunto.

La búsqueda por reconocer usuarios y dentro de ellos categorías, tiene como objetivo dirigir la AI específica para cada uno, con el desarrollo de competencias que requiere, y así alcanzar eficacia y eficiencia en la implementación de tales programas de capacitación.

De este modo, es fácil comprender las siguientes competencias que requieren los usuarios en cada una de las categorías, según sea:

1. Los usuarios internos requieren competencias en normativa nacional e institucional para dar acceso a la información, de este modo brindar rapidez en la resolución de las diferentes solicitudes de los usuarios. También permite reconocer la necesidad de desarrollar protocolos y procedimientos para la gestión de los documentos, no siendo el acceso la única prioridad, sino también la protección de datos y la agilidad en la tramitación de los documentos.

Para las categorías mencionadas es necesario brindar conocimientos específicos con respecto a:

- a. normativa relativa al acceso a la información, el sistema institucional de archivos, reconocimiento de los recursos necesarios en un SIA.
- b. protocolos de acceso, reconocer el carácter de información pública, reservada o secreta, y procedimientos archivísticos de transferencia al archivo central, evaluación y eliminación documental.
- c. protocolos de acceso, reconocer el carácter de información pública, reservada o secreta, gestión documental en diferentes soportes y gestión archivística dentro de un SIA.



2. Los usuarios externos, en cambio, requieren habilidades en reclamar su derecho al acceso, en reconocer eficientemente los servicios y unidades de información donde satisfacer sus necesidades de información y consultas. Así como desarrollar capacidades en el uso de las nuevas tecnologías para el uso eficiente de los recursos para la realización de trámites. Este último aspecto, muy vinculado al gobierno electrónico, si bien ha permitido acercar a los hogares la iniciación de trámites, aún muchos ciudadanos no identifican qué trámites y de qué modo pueden acceder a ellos electrónicamente.

Entonces dentro de las categorías determinadas para los usuarios externos, se considerarán las siguientes preguntas para identificar las habilidades:

- d. ¿qué información buscar? ¿dónde buscar?, ¿qué protocolos existen para tener acceso a la información pública? y ¿qué trámites puedo iniciar por la web? y ¿cómo?
- e. ¿qué información buscar?, ¿dónde buscar?, ¿qué protocolos existen para tener acceso a la información pública? y ¿cómo identificar los servicios y unidades de información que pueden colaborar con la temática de investigación?

El ámbito institucional y el marco normativo en el que se desarrollan los archivos son característicos de los mismos, así como los tipos de usuarios que acuden a estos. Por ello la relevancia de analizar el entorno interno y externo, la creación de la propuesta e implementación de la AI y su posterior evaluación.

## **7. Conclusiones**

Los estudios en alfabetización informacional o, más específicamente, en desarrollo de competencias, son abundantes en el área de la bibliotecología y sus profesionales quienes han estado a la vanguardia en el desarrollo de programas de AI en diferentes ámbitos. En tanto existen progresos en esta área del conocimiento, se considera realista e imperioso que desde cada tipo de unidad de información se desarrollen programas de AI específicos. Si bien se entiende la convicción de Mireles Cárdenas, quien promueve para la mayoría de los casos a las bibliotecas como ejes rectores de estos programas,

se cree firmemente en la necesidad de construir redes de unidades de información, con base en que son un medio y tienen como fin gestionar y brindar la información.

Específicamente en los archivos administrativos públicos los profesionales se ven obligados a afrontar nuevas dinámicas de trabajo con la información y diferentes necesidades desde los usuarios, por lo cual se ven requeridos de profundizar en formación en el área de la AI.

La gestión documental y archivística en los organismos públicos se encuentran alcanzadas por una nueva legislación que promueve la transparencia y brinda a los ciudadanos el derecho a solicitar información, consecuentemente exige la formación adecuada tanto de funcionarios como de usuarios. Los cambios en los ámbitos de creación, mantenimiento y uso de la información promueven la reeducación en todos los órdenes para integrar la normativa y evitar la inaccesibilidad o enlentecimiento de la gestión.

El objetivo del desarrollo de competencias desde estas unidades hacia los funcionarios y los ciudadanos está ligado a crear y brindar eficazmente documentación e información. La educación en el uso de dichos recursos también debe ser una herramienta para la construcción de ciudadanos alfabetizados en información para su desarrollo en esta sociedad compleja y dinámica.

Es responsabilidad de los profesionales de la información atender a programas de AI, específicos e integradores, que promuevan las habilidades y competencias suficientes para el acceso democrático a la información desde todos los recursos disponibles.

## **8. Referencias bibliográficas**

- ALBERCH, R., 2003. *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC. ISBN: 9788483187746
- ALFONSO, I., 2016. La Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento y Sociedad del Aprendizaje: referentes en torno a su formación [en línea]. *Bibliotecas anales de investigación*, **12** (2), 231-239. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en:

[revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/download/3751/3445](http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/download/3751/3445). ISSN:  
1683-8947

AÑORVE, M., 2007. Archivos y sociedad [en línea]. *Revista general de información y documentación*, **17**(2), 123-128. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220123A/9405> ISSN: 1132-1873

ARANGO, G., 2016. Valor y función de la información en los procesos comunitarios y ciudadanos de construcción de identidades culturales [en línea]. *Rev. Interam. Bibliot*, **24**(2), 83-99. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/viewFile/3202/2966> ISSN: 0120-0976

CABEZAS, E., 2000. El papel de la archivística en la nueva sociedad de la información [en línea]. *Diálogos Revista Electrónica de Historia*, **1**(2). [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/dialogos/article/view/20949/21090>

Carta de Marília sobre competencia en información. Marília, 2014. [en línea] [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: [http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/CARTA\\_de\\_Marilia.pdf](http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/CARTA_de_Marilia.pdf)

COOK, T., 2007. Archivística y posmodernismo: nuevas fórmulas para viejos conceptos. *Tabula*, **10**, 59-81. ISSN: 1132-6506

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2003. Declaración de principios: construir una sociedad de la información, un desafío global para el nuevo milenio. [en línea]. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <http://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>

Declaración de Maceió sobre competencia en información, 2011. [en línea]. Maceió: FEBAB-IBICT-UNB. [Consulta: 29 septiembre 2018]. Disponible en: [http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/DECLARACAO\\_DE\\_MACEIO\\_espahol.pdf](http://www.lti.pro.br/userfiles/downloads/DECLARACAO_DE_MACEIO_espahol.pdf)

Declaración de Praga, 2003. Hacia una sociedad alfabetizada en información: reunión de expertos en alfabetización informacional [en línea]. Praga: Unesco. [Consulta: 29 septiembre 2018]. Disponible en: <http://www.peri.net.ni/pdf/01/Declaraci1.pdf>

DURBAN, G., 2007. Articulación de programas de educación en información desde la Biblioteca Escolar: aprender a investigar e informarse [en línea]. *La*

*articulación de los recursos en el funcionamiento de la biblioteca escolar*, 133-155. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría General Técnica. [Consulta: 29 septiembre 2018]. Disponible en: <http://www.bibliotecaescolar.info/documents/durbanavila.pdf>

FERNÁNDEZ, M.; PONJUÁN, G., 2008. Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento [en línea]. *Acimed*, **18**(1). [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18\\_1\\_08/aci07708.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm)

FERNÁNDEZ, M.; ZAYAS, R., 2011. Concepto de alfabetización informacional: su relación con el desarrollo de competencias informacionales [en línea]. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/mciego/alfin\\_2012/alfin\\_folder/2012%20Unidad%201/Bibliografia/Lectura\\_Basica\\_3\\_Concepto\\_de\\_alfabetizacion\\_informacional\\_Su\\_relacion\\_con\\_el\\_desarrollo\\_de\\_competencias\\_informacionales.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/mciego/alfin_2012/alfin_folder/2012%20Unidad%201/Bibliografia/Lectura_Basica_3_Concepto_de_alfabetizacion_informacional_Su_relacion_con_el_desarrollo_de_competencias_informacionales.pdf)

JAÉN, L., 2003. Los modelos teóricos de unificación de archivos [en línea] *Anales de documentación*, **6**, 121-135. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12009/1/ad0608.pdf>

JAÉN, L., 2007. El sistema nacional de información archivística y su relación con el entorno externo. [en línea] *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, **16**, 13-34. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263019682002>

JAÉN, L., 2010. Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos. [en línea] *Revista Códice*, **6** (1), 89-99. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <http://132.248.9.34/hevila/CodiceBogota/2010/vol6/no1/6.pdf>

LAU, J., 2007. Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente [en línea]. Veracruz: IFLA. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-es.pdf>

MIRELES, C., 2012. Planeación de los programas y actividades de alfabetización informacional desde la práctica profesional. En Taranco, J.; Mendoza-Guillén, G. ed. *Didáctica básica para la alfabetización informacional*, 255-277. Buenos Aires: Alfagrama. ISBN: 9789871305698

URUGUAY Poder Legislativo, 2007. Ley N.º 18.220: sistema nacional de archivos, conservación y organización del patrimonio documental de la nación [en línea]. Montevideo: IMPO. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <http://www.impo.com.uy/bases/leyes/18220-2007>

URUGUAY Poder Legislativo, 2008. Ley N.º 18.381: derecho de acceso a la información pública [en línea]. Montevideo: IMPO. [Consulta: 27 septiembre 2018]. Disponible en: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18381-2008>