



# INCLUSIÓN SOCIAL EN LOS ARCHIVOS

Aída Luz Mendoza Navarro



Fondo  
Editorial  
UCSS







# INCLUSIÓN SOCIAL EN LOS ARCHIVOS

**Aída Luz Mendoza Navarro**



## INCLUSIÓN SOCIAL EN LOS ARCHIVOS

© Aída Luz Mendoza Navarro

© 2022, Universidad Católica Sedes Sapientiae  
Esquina Constelaciones y Sol de Oro s. n. Urb. Sol de Oro  
Los Olivos, Lima, Perú  
RPC: 997540430  
Correo electrónico: feditorial@ucss.edu.pe  
Dirección URL: www.ucss.edu.pe

ISBN digital: 978-612-5050-27-4

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N. 2022-10827

### UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

Gran Canciller  
Mons. Neri Menor Vargas

Rector  
Gian Battista Bolis

Cuidado de edición  
Fondo Editorial de la Universidad Católica Sedes Sapientiae

Diseño y diagramación  
Manuel Vejarano Ingar

Publicación electrónica disponible en <https://www.ucss.edu.pe/fondo-editorial/publicaciones-descargables>

Primera edición (virtual): septiembre, 2022

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra sin permiso escrito de la Universidad Católica Sedes Sapientiae

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	11
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>LA ATENCIÓN DE POBLACIONES VULNERABLES: UNA MIRADA DESDE LOS ARCHIVOS</b>	
La problemática de atención de poblaciones vulnerables en los archivos .....	17
Algunos planteamientos iniciales.....	22
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>¿QUÉ ES INCLUSIÓN SOCIAL? EL APOYO DE LOS ARCHIVOS</b>	
¿Qué es inclusión social? .....	29
Los archivos en apoyo a la inclusión social .....	31
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>ROL DEL ARCHIVERO EN LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	
Los archiveros y su función de servir los documentos.....	52
Programas desde los archivos para la inclusión social.....	57
El archivo va hacia el ciudadano.....	61
Limitaciones de los archivos en su conexión con los ciudadanos.....	65
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>LA SOCIEDAD, LOS ARCHIVOS, LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	
La atención de los archivos es fundamental para apoyar la inclusión social en todas las zonas del país .....	74

**CAPÍTULO V**  
**INCLUSIÓN SOCIAL DIGITAL A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN Y**  
**LOS ARCHIVOS**

La inclusión social. Antecedentes .....	87
La inclusión digital de las poblaciones vulnerables .....	90
Digitalización del Estado y servicios públicos digitales .....	93
La brecha digital.....	98
Brecha digital y archivos.....	99
Servicios públicos digitales y archivos.....	100
Nuevas tecnologías en la inclusión social.....	106
Gobierno digital: ¿cómo están los archivos? .....	107

**CAPÍTULO VI**  
**POLÍTICAS DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ARCHIVOS**

¿Qué es una política pública? .....	111
-------------------------------------	-----

**CAPÍTULO VII**  
**ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN DE POBLACIONES VULNERABLES**  
**EN LOS ARCHIVOS**

Aplicación de encuesta: Resultados .....	127
--	-----

**CONSIDERACIONES FINALES.....** 137

**BIBLIOGRAFÍA.....** 143







## PRESENTACIÓN

En la gestión cotidiana, por la que discurren las actividades de los organismos públicos, gran parte de ellas consiste en brindar información a los usuarios o ciudadanos. Para este propósito, existen mecanismos establecidos para la administración pública como guías o cartas de servicio, reglamentos, directrices, herramientas diversas, formatos específicos de servicios de información, normativa técnica y legal etc., con el fin de facilitar un servicio óptimo o de calidad a los administrados. Sin embargo, poco se ha atendido, y de manera puntual, las necesidades de información de las personas que, por diversos motivos o limitaciones, tienen dificultades para acceder a ella en los organismos públicos. Nos referimos a los ciudadanos que sufren ciertas vulnerabilidades que les impide o limitan su acceso a la información de los archivos para obtener satisfactoriamente los documentos que requieren en las mismas condiciones del ciudadano común. Es a ese sector al que nos dirigimos: personas con habilidades especiales, iletradas, hablantes de dialectos o lenguas distintas a las utilizadas por la mayoría de los ciudadanos, ancianos, población en pobreza y pobreza extrema, personas que se encuentran en el grupo LGTBI, etc., que pueden ser pasibles de diversos grados de desatención o discriminación.

La administración pública transcurre entre documentos que se producen en el día a día, no hay acto administrativo o actividad sin documentos. Difícilmente la gestión se realiza sin ellos, porque de cada paso que se dé debe quedar el testimonio de lo realizado, sea para rendir cuentas, para una subsiguiente actuación administrativa, como constancia de lo actuado, entre otros; siempre será necesario el documento de archivo, ya que es la mejor prueba que queda como testimonio de las actividades de la gestión pública. Buen número de los derechos y obligaciones de los administrados se

sustentan a través de los documentos producidos durante el ejercicio de las funciones establecidas para cada uno de los funcionarios que ejercen servicios al Estado. Debemos ser enfáticos en afirmar una y otra vez que los derechos de los administrados se demuestran mediante los documentos conservados en los archivos de cada una de las organizaciones públicas. En consecuencia, la administración pública tiene la obligación, en representación del Estado, de otorgarle a los documentos las mejores condiciones de conservación en las diferentes organizaciones: infraestructura apropiada, personal profesional para atenderlos, equipos necesarios para su preservación, etc. siempre en dirección al servicio óptimo, en el que deberá considerar la atención de determinada población que requiere medidas o mecanismos distintos a los comunes para satisfacer sus necesidades de información.

Los gobiernos vienen poniendo especial énfasis en la atención de las poblaciones vulnerables acudiendo a diversas modalidades de inclusión social. Se diseñan políticas públicas para su atención en determinados sectores de las actividades gubernamentales y se desarrollan programas sociales destinando importantes recursos presupuestales para su sostenimiento. Sin embargo, en nuestra opinión, es muy poco lo que se ha hecho desde los archivos y el servicio que ellos realizan para participar de una efectiva inclusión social de poblaciones vulnerables en sus diferentes manifestaciones, quienes serán el centro de nuestra atención en esta oportunidad. Esta es una de las razones, entre otras, que iremos desarrollando a lo largo del presente trabajo. como una forma de interesar a los archiveros y principalmente a las autoridades con poder de decisión sobre la necesidad de asumir una posición que signifique apoyar, desde los archivos, la atención de las poblaciones vulnerables en su derecho de acceso a la información. A su vez, esperamos fomentar la idea de los archivos no solo como entidades que sirven los documentos en términos generales, sino que su labor social inherente a los archiveros los lleva a preocuparse por un sector de la población que requiere ciertas ayudas para que se les reconozca su derecho a la información sin distinción ni discriminación alguna.

## INTRODUCCIÓN

La inclusión social es una tendencia en estos momentos que preocupa a los países de diversa manera, siendo atendida desde varias áreas de actividad de los Estados y particularmente desde la administración pública. Sin embargo, desde nuestro particular punto de vista, en el área de los archivos la mirada no es la misma que en otras áreas de actividad donde se incorporan las políticas con el apoyo de organismos internacionales. Dicho de otra manera, podríamos indicar que son casi inexistentes las políticas de inclusión social en los archivos. De ahí nuestro interés en el desarrollo de este trabajo que tiene por objetivo central orientar o sugerir la adopción de mecanismos para la atención de poblaciones vulnerables en los archivos, como una forma de ir avanzando progresivamente en la atención de sus derechos de acceso y uso de la información. Seguramente vendrán mejores ideas y propuestas que las que se mencionarán en este texto, pues finalmente el objetivo es despertar el interés en el logro de óptimas condiciones de atención para las poblaciones vulnerables.

La problemática que se presenta en torno a la atención de las poblaciones vulnerables nos lleva a también a expresar las diversas necesidades de los archivos que no podemos dejar de mencionar, pero, con la esperanza de que esos problemas se reviertan progresivamente donde la atención de los archivos respecto de las poblaciones vulnerables no esté ausente. Por el contrario, se esbozarán una serie de ideas iniciales con el propósito de abrir el debate y sumar otras mucho más acertadas y valiosas de manera que —quienes nos vinculamos con los archivos, los archiveros y las autoridades y todo aquel que está de nuestro lado—, se sigan adicionando con el fin de optimizar los servicios de los archivos en general y en particular del sector de nuestra

preocupación. cuyo derecho de acceso a la información es el mismo del de todos los ciudadanos.

Trataremos de centrarnos en algunos conceptos de inclusión social, de los muchos que ofrecen los especialistas, para luego vincularlos con los archivos, con la información que ellos contienen y particularmente con el servicio, en cierta forma distinto, que se les debe brindar a las poblaciones vulnerables, debido a las condiciones especiales en las que ellos se encuentran.

Uno de los temas que trataremos será la difusión de los archivos planteándonos cómo llegar a los usuarios, de manera que sea el archivo el que va hacia el ciudadano haciéndolo visible en la localidad o espacio en el que se encuentra, pero desarrollando paralelamente las estrategias conducentes a la optimización del funcionamiento de los archivos, siempre que se cuente con el personal que se requiere para que resuelva los problemas. Uno de ellos, directamente vinculado a la atención de las poblaciones vulnerables, es el otorgamiento de las facilidades para la consulta, reproducción y entrega de documentos de los archivos. Pero, si todo esto no va acompañado de la participación directa de los organismos que conducen los archivos en los distintos países, los logros serán muy escasos. De ese modo, también nos referiremos a la posición que asumirían estos organismos y para ello nos preguntaremos: ¿Qué podrían hacer los organismos líderes de los archivos? Ensayaremos las respuestas, siempre desde la experiencia empírica que nos dan los años de vinculación con los archivos y la docencia universitaria en Archivística.

Vemos con optimismo los cambios que se puedan lograr en la atención del sector de la población que nos ocupa. Desde este punto de vista, nos referiremos a otros problemas a superar, aunque no con la exhaustividad que podría ser materia de otro espacio de atención, como los locales e infraestructura requerida para el servicio de los usuarios motivo del presente trabajo.

Es necesario destacar que los documentos de la gestión pública tienen que estar disponibles para todos los ciudadanos, las leyes así lo indican. Recordemos que informar al ciudadano en términos generales es una

obligación. No es una concesión que nos hacen los gobiernos, es nuestro derecho sin discriminación alguna.

Si bien se requiere de un liderazgo de la organización que representa a los archivos en un país, para todos los propósitos que inciden en los archivos, los archiveros, quienes son los profesionales cuya función es servir los documentos, tienen que ser líderes en cada una de las organizaciones en las que se desempeñan. Son ellos quienes desarrollarán los planes y programas desde los archivos para que la inclusión social sea una realidad. Es por esta razón, y no requiere mayor argumentación, que dedicamos un espacio a plantear ideas sobre la difusión de los archivos como entidades de servicio a los ciudadanos y cómo optimizarlos, siempre que se cuente con el personal profesional formado y capacitado en archivos, no sin mencionar las dificultades que pueden surgir desde los archivos y la conexión con los ciudadanos.

Por otra parte, abordaremos la inclusión digital de las poblaciones vulnerables y cómo el Estado actúa para hacer los servicios públicos digitales cada vez más activos, allí donde estas poblaciones se encuentran en condiciones desfavorables a consecuencia de la brecha digital en la que los países avanzan muy poco. Pero más allá de este problema, que de por sí es preocupante, se suma otro que podría ser uno de los obstáculos para la inclusión de las poblaciones vulnerables. Se trata de la brecha digital que aqueja a los ciudadanos de nuestra atención y la falta de equipos tecnológicos adecuados para que los archivos puedan ofrecer los servicios por medios digitales. Esta situación no les permite poner a disposición de los ciudadanos en general y de las poblaciones vulnerables en particular los servicios públicos digitales a través de las TIC. En otro aspecto del problema, también se presentan limitaciones para la aplicación de las nuevas tecnologías que ayudan a la inclusión social de personas con habilidades especiales. De esta manera, el gobierno digital sin archivos tecnológicamente en camino a la transformación digital pasa de ser una realidad a una ilusión cuando los archivos aún no se encuentran dentro de este concepto.

Un tema que no podíamos dejar al margen es el de las políticas sobre inclusión social y archivos, empezando por responder una pregunta básica:

¿Qué es una política pública?, para luego derivar en la necesidad de incorporar a los archivos las políticas de Estado en aras de su funcionamiento, a través de la implementación y uso de las TIC. Una de las políticas que no debe faltar es aquella que se dirige a promover el derecho a la participación de los ciudadanos con sentido crítico a partir de la información de los archivos, por lo que reducir los obstáculos para la adopción de las TIC en los archivos en beneficio de las poblaciones vulnerables es una política que no debe estar ausente en el conjunto de políticas que tiendan a encontrar caminos para la inclusión social a través del uso de la información proveniente de los archivos.

Para finalizar, se muestran los resultados de una sencilla y breve encuesta realizada a archiveros de amplia experiencia (nacionales y extranjeros) que se encuentran desarrollando tareas de archivo en entidades públicas. Otro grupo encuestado fueron los alumnos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, egresados y estudiantes a la actualidad. Con la experiencia de trabajo que les asiste, respondieron a las preguntas cuyos resultados se podrán apreciar como respuesta a las interrogantes que nos planteamos en el Capítulo I de este trabajo.



# CAPÍTULO I

## LA ATENCIÓN DE POBLACIONES VULNERABLES: UNA MIRADA DESDE LOS ARCHIVOS

### 1.1. La problemática de atención de poblaciones vulnerables en los archivos

Los archivos ahora y siempre conservan los documentos que se producen en el curso de las funciones, competencias y actividades de las organizaciones públicas o privadas. Esto, quienes nos vinculamos con los archivos de alguna manera y, por supuesto, los profesionales en ellos, lo venimos repitiendo una y otra vez a lo largo del tiempo. Sin embargo, las dificultades de acceso a la información son problemas que, por el momento, no se superan totalmente, haciéndose más o menos dificultosa en las diferentes organizaciones de la actividad pública que es el sector al cual nos dirigiremos en este trabajo. Una y otra vez se generan reclamos y hasta denuncias en la vía administrativa o jurisdiccional por la falta de atención o acceso a la información que el administrado reclama, aun cuando existen, en la mayoría de los países, sendas normas que sostienen el derecho de acceso a la información de todo administrado o ciudadano. Sabemos que las leyes, *per se*, no son siempre la solución sino viene aparejada con la eficacia que le imprimen los agentes encargados de su aplicación.

En América Latina, de acuerdo con la información de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 19 países cuentan con leyes de transparencia y acceso a la información (2018). No obstante, existiendo el derecho de acceso normativamente, en ocasiones se presentan dificultades para su cumplimiento. Son pocos los casos en lo que ocurre la falta de una normativa para hacer valer ese derecho, de manera que los

administrados lo exijan como corresponde de acuerdo con la ley. Pero pueden presentarse otro tipo de dificultades respecto de la atención de determinada población que, por diversas razones, tiene limitaciones para acceder a la información que requiere en igualdad de condiciones que el común de los ciudadanos. Nos referimos a las poblaciones vulnerables en sus diversas modalidades, cuyas dificultades deberían ser de preocupación y de atención prioritaria, con el fin de que reciban la atención debida, para el caso que nos ocupa, del servicio de documentos de archivo en la organización de la administración pública donde la solicitan. Estamos, entonces, frente a la necesidad de emprender los mecanismos que sean necesarios para lograr la inclusión social de este sector de la población a los archivos porque son los lugares que, por definición, competencia y atribuciones, conservan los documentos de la gestión realizada de la administración pública.

El tema de inclusión social es recurrente en muchos países. Sin embargo, en lo que se refiere a las facilidades de poblaciones vulnerables para su acceso a la información y concretamente en los archivos aún, a nuestro modo de ver, es incipiente porque es un tema poco tratado, inclusive, en la formación de los futuros profesionales de los archivos, así como en las organizaciones públicas, pues pese a que aplican algunas políticas de atención para discapacitados no comprenden las diversas situaciones que involucra a una población vulnerable en la atención de los servicios públicos. Por lo general, el foco de atención es la persona que tiene algún problema físico el cual, por supuesto, se debe atender dándole las facilidades para que su derecho no se vea limitado, pero no se comprende otros casos como el ciudadano que solo habla su lengua nativa y no puede comunicarse con el funcionario al cual recurre, o las personas en pobreza y pobreza extrema que no pueden pagar las tasas que el servicio demanda, también están las personas de la tercera edad, etc. Todos ellos necesitan el apoyo que el Estado debe prever para que su derecho sea respetado. Por esta y otras razones, es nuestro propósito expresar algunas ideas sobre esta problemática para que finalmente converjan en el establecimiento de medidas que apoyen a este tipo de población.

Las instalaciones de los locales de los archivos deben ser adecuadas para atender a todo ciudadano y cuando se trata de las poblaciones vulnerables las medidas serán específicas en lo que sea posible, por eso, entre las condiciones que se implementen para su apoyo será necesario que las organizaciones busquen las formas de atender sus necesidades. Por supuesto, demandará esfuerzos, pero la implementación de medidas de atención en forma progresiva será uno de los objetivos de los archivos como unidades administrativas de las organizaciones. Sabemos que los archivos no siempre cuentan con locales apropiados y muchas veces ni siquiera con las mínimas condiciones para ofrecer el servicio de los documentos. Esta situación es común en muchos lugares, debido a la carencia de espacios adecuados a las necesidades del servicio y también de la conservación segura de los documentos de archivo. Por lo general, la falta de presupuestos es uno de los factores principales que siempre escasea, lo que incide en la falta de mobiliario para la conservación de los documentos en papel, dispositivos electrónicos que ofrezcan garantías para la conservación de los documentos digitales, escasos profesionales y suficientemente preparados o capacitados para cubrir la atención de todas las necesidades archivísticas, etc.

En este panorama, podemos afirmar que las condiciones no se presentan favorables para la atención de las personas con determinadas características de vulnerabilidad. Claro está, el problema no solo se presenta en los archivos al momento de que estos ciudadanos acudan solicitando información o los documentos que necesiten para alguna gestión administrativa o jurisdiccional. El problema se puede presentar en las diferentes instancias de atención de la administración pública o privada, donde, por ejemplo, los accesos físicos para el ingreso de las personas a una institución no son apropiados para conducirlos al lugar donde se les atenderá, o el personal no tiene la preparación para captar de manera sencilla lo que el ciudadano requiere porque no entiende lo que expresa si se trata de una persona que no habla castellano sino su lengua nativa. En América Latina tenemos muchos lugares en los que la población conserva su lengua nativa y les es difícil comunicarse en castellano. En otros casos, si la persona de habilidad especial no puede transmitir con claridad lo que necesita, no podrá ser atendido como

corresponde. Entonces, notamos que se necesita más que buena voluntad para servir a ese ciudadano que tiene el mismo derecho de todos los demás.

Nos preguntamos: ¿Estarán los archiveros preparados para ofrecer un servicio de documentos de acuerdo con las diversas vulnerabilidades de las personas de este sector que puedan acudir a sus archivos? Posiblemente, en algunos casos sí se han preparado y también la organización lo ha hecho porque en los últimos años algunos países vienen trabajando fuertemente en la inclusión social, pero estimo que lamentablemente, por el momento, son muy pocos los que están en ese nivel y realmente cuentan con políticas claras y eficaces de inclusión que vienen aplicándolas con cierto éxito. Aunque no siempre estas políticas llegan a los archivos que es donde nos situamos en este trabajo de manera focalizada, ya que es de nuestro interés alertar a las organizaciones sobre el cumplimiento de un derecho humano —el acceso a la información— sin ningún tipo de discriminación o exclusión social.

Otra pregunta que surge es la siguiente: ¿Están los archivos en condiciones de atender a usuarios del grupo de poblaciones vulnerables? Posiblemente algunos podrán asumir sin ningún problema, pero muchos de ellos tendrán que desplegar un gran esfuerzo para lograr que las autoridades con poder de decisión de sus organizaciones les atiendan con los recursos que el cambio demanda. No será sencillo, porque la diversidad de casos de vulnerabilidades que se pueden presentar demanda también una diversidad de estrategias, programas u otras acciones que permitan atender a las poblaciones vulnerables en las condiciones que el derecho exige. De otro lado, la amplia experiencia de los archiveros que están en el día a día del trabajo y la atención de los usuarios será valiosa porque ellos son quienes conocen el tipo de situaciones que en esa larga experiencia han logrado. Son los que pueden establecer los tipos de atención y las prioridades, así como los mecanismos que sean necesarios para superar las limitaciones, que no serán pocas. De todos modos, se necesita del apoyo desde el más alto nivel para la toma de decisiones que signifique lograr los cambios en orden a la inclusión social.

¿Qué medidas, en cuanto a infraestructura, se requiere para la atención de poblaciones vulnerables en los archivos? Por supuesto que será muy

difícil cubrir todas las situaciones que se presenten, pero, por lo menos, los archiveros a través de su experiencia podrán detectar las más recurrentes con el fin de establecer las medidas inmediatas que podrían dar solución a problemas del sector de la población a la que nos referimos.

De no asumirse esta situación como un problema a solucionar, ¿se estaría cumpliendo la normativa sobre acceso a la información de los archivos sin discriminación alguna? Naturalmente, si no se cumple el propósito de derecho de acceso a la información o a los documentos de archivo concretamente, no solo se estará en falta, sino que se habrá creado una situación negativa frente a la sociedad en casos tan sensibles como son los de la atención de poblaciones vulnerables. Algunas de las leyes de transparencia y los reglamentos de atención o servicios a los ciudadanos marcan de manera concreta sanciones para aquellos funcionarios que incumplen con el servicio de información que el ciudadano demanda. Las normas pueden establecer sanciones administrativas y hasta de carácter penal si algunos de los ciudadanos denuncian la falta de atención en su derecho a solicitar y recibir el documento que requiere. Los funcionarios públicos se deben a los ciudadanos o administrados y están obligados a servirlos en todo lo que las leyes establecen. Desde los principios constitucionales hasta las normas de menor nivel jerárquico, siempre se establecen determinadas sanciones que los funcionarios asumirán de negar un servicio a los ciudadanos.

Si no se establecen medidas apropiadas para la atención de poblaciones vulnerables, ¿podemos hablar de un real derecho de acceso a la información? Definitivamente no podemos mencionar que el derecho del ciudadano se ha respetado. La administración pública con sus funcionarios en su totalidad debe estar al servicio del ciudadano, y el derecho a la información como derecho humano es una obligación de quienes están en el servicio público. Se entiende que los ciudadanos contribuyen con sus impuestos para que redunde en su beneficio al recibirlos como un servicio al que está obligado el Estado, estos se materializan de diferentes maneras y en todas ellas median los documentos de los archivos que son los testimonios que le permiten al ciudadano gozar del servicio con las garantías que la ley les prevé.

Sobre la base de esas interrogantes, habrá que analizar y plantear soluciones que acerquen los archivos a la población a la cual nos referimos. Si bien no todos los casos que eventualmente se presenten sobre atención de poblaciones vulnerables se pueden resolver, a través de las preguntas que hemos planteado trataremos de proponer algunas recomendaciones que podrían viabilizar el servicio de los documentos de archivo a los ciudadanos que, por diversas razones, son excluidos por su condición de vulnerabilidad. Estamos en el convencimiento que debemos abordarlos y asumirlos como uno de los tantos problemas que se deben resolver en los archivos.

## **1.2. Algunos planteamientos iniciales**

Los archivos no siempre cuentan con las mejoras condiciones para la atención de los usuarios, líneas arriba lo hemos mencionado. Esto podría asumirse como un obstáculo para que las poblaciones vulnerables reciban una esmerada atención. No obstante, por un lado, tenemos un marco constitucional y legislación especializada que han sido emitidos en muchos países del mundo a partir de lo cual los gobiernos tratan de optimizar el acceso a la información pública a través, no solo de la legislación sino de medidas complementarias, para procurar que los ciudadanos reciban la información oportunamente en cumplimiento de los derechos que les asiste. De otro lado, igualmente, las diversas necesidades y limitaciones de las poblaciones vulnerables para el acceso a una serie de servicios ha ocasionado que los países del mundo aprueben una legislación que los protege, además de facilitarles atenciones específicas para evitar que por sus condiciones de vulnerabilidad no accedan a recibir los beneficios o derechos que les corresponde como todo ciudadano.

Por lo general, las instalaciones donde funcionan los archivos están diseñadas para atender al ciudadano sin contemplar casos especiales. Por esta razón, por ejemplo, de presentarse eventualmente en el archivo un ciudadano que requiere determinadas condiciones de atención y los archiveros no se encuentran preparados para otorgársela, entonces estamos ante un

incumplimiento del derecho de acceso a la información solicitada por este tipo de usuario.

Desde ese punto de vista, nuestro propósito es plantear algunas ideas a manera de aporte o para fomentar más adelante el debate que permita mejorar el servicio archivístico con relación al tipo de población al que nos referimos.

En otra línea, pretendemos alertar a la administración pública sobre la necesidad de otorgarle a los archivos las condiciones necesarias para ofrecer una atención de acuerdo con las necesidades, condiciones o vulnerabilidades, propiamente, de la población que siente, que, por sus limitaciones o condiciones especiales, no es atendida al igual que todo ciudadano como corresponde de acuerdo con las leyes de protección de estas poblaciones y los derechos de acceso a la información pública.

En esa medida debemos advertir los siguientes tres puntos:

a) El acceso a la información es de todos sin discriminación alguna

Sobre el derecho de acceso a la información establecido universalmente —el cual fue asumido por muchos países—, se afirma categóricamente que, a partir de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948 (Naciones Unidas s.f.), de acuerdo con su artículo 19, señalaba entre otros, como un derecho humano el investigar y recibir informaciones y opiniones, y difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. Los países empiezan a trabajar en la necesidad de facilitar la información a los ciudadanos y expiden normas específicas para cumplir con el compromiso internacional. Procuran establecer las condiciones para poner al servicio de los ciudadanos los documentos que genera principalmente la administración pública. En las dos últimas décadas este derecho es asociado a la transparencia de la función pública y la rendición de cuentas habiendo ido en progreso en la mayoría de los países del mundo. Entendemos que estos conceptos se reciben como una obligación de los estados parte, para proceder a incorporar en su normativa local las disposiciones necesarias para su aplicación y cumplimiento.

En esa línea, Pulido Jiménez, sobre el acceso a la información pública gubernamental, sostiene:

Una vez que la información es producida y procesada, sus generadores están obligados a administrarla adecuadamente, con el fin de que los ciudadanos puedan disponer de ella. En consecuencia, suele hablarse de acceso a la información pública gubernamental siempre que en el centro de la idea se encuentre la *interacción de la ciudadanía* y una *institución “estatal”*, — orientada a conocer la información generada por esta última depositada en sus archivos—. El acceso a la información reconoce, por una parte, el derecho ciudadano a conocerla, y, por otra parte, la obligación del Estado de permitir su acceso. (2006: 9)

Pulido Jiménez señala que los generadores de la información deben administrarla de manera adecuada. Archivísticamente esto significa otorgarle previamente el tratamiento profesional necesario para poner los documentos al acceso de los ciudadanos, pero también corresponde asumir la responsabilidad de conservarlos de manera integral dotándolos de las condiciones que impidan su deterioro o pérdida cualquiera sea el soporte de papel o electrónico en el que se encuentre. Para lograr las mejores prácticas en la preservación de los archivos se requiere de un presupuesto que garantice la aplicación de medidas que correspondan a una infraestructura adecuada, personal archivero profesional que aplique los procesos archivísticos, condiciones mínimas de seguridad, etc. (Pulido Jiménez 2006: 9). Sin esos elementos, las dificultades para cumplir con el acceso no serán fáciles de superar, lo que incide en el deterioro de la imagen de la administración pública. Adicionalmente es necesario difundir lo que está al acceso para que la población conozca que existe información que puede consultar, de lo contrario ser habrá avanzado muy poco en la transparencia en la que los gobiernos están abocados.



b) El derecho de acceso a la información como un derecho humano

Para Pulido Jiménez, el derecho de acceso a la información es un derecho en sí mismo, además de ser un medio para lograr otros derechos (2006: 10). Es con la consagración de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que hemos referido líneas arriba que este derecho se consolida en un compromiso internacional que los países democráticos asumen. En su artículo 19 a la letra establece:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión. (Naciones Unidas s. f.)

La Declaración de 10 de diciembre de 1948 fue asumida como un tratado obligatorio por un buen número de países, cuyos ciudadanos de acuerdo con ese compromiso tienen el derecho de solicitar información, investigar en los archivos públicos, exigir la atención de los documentos que requiere para sus derechos u obligaciones. Entonces, los países que la asumieron se obligan a crear las condiciones favorables para que los ciudadanos puedan acceder a la información en el ejercicio de ese derecho universal.

El derecho del ciudadano prevalece por encima de cualquier situación que se presente, sin mediar excepción, pero también observando las restricciones que las leyes de la materia establecen cuando se trata de documentos cuyo acceso afectaría el derecho a la privacidad o la seguridad nacional.

- c) Necesidad de establecer medidas especiales para la atención de poblaciones vulnerables

De acuerdo con lo expresado en el presente Capítulo, todo ciudadano, cualquiera sea su condición, tiene derecho de acceso a la información. Sin embargo, suelen presentarse situaciones distintas a la normal atención cuando en un archivo se recibe a una persona de la denominada población vulnerable. Nos referimos a las diversas modalidades de vulnerabilidad que limitan a los ciudadanos de este sector a ejercer su derecho en las mismas condiciones que cualquier otro ciudadano. Estas circunstancias tienen que ser resueltas por quienes brindan la atención a los usuarios. Lo importante es que estas personas sientan que se respeta su derecho como el de todos y que se les brinda la ayuda necesaria para poder atenderlos en sus requerimientos de información, pero no siempre las organizaciones públicas prevén los mecanismos que permitan la atención que ellos ameritan para situarse en igualdad de condiciones. Muchas veces no llega una pronta solución por falta de decisiones y hasta hay indiferencia, lo que hace que estas personas sientan que son discriminadas y situadas muy lejos de la denominada inclusión social que los gobiernos promueven, fomentan y desarrollan en los últimos tiempos. Es precisamente a esta situación a la que nos referimos con el fin de buscar las formas de atención, estrategias, programas, etc., en los archivos, que puedan ser aplicados y, sobre todo, apostamos por interesar a las autoridades, que formen parte de las políticas de inclusión social que los gobiernos desarrollan.

El servicio al público en todo gobierno debe buscar la eficiencia y calidad con la finalidad de lograr la satisfacción del ciudadano. Al respecto, Aguilar Villanueva afirma:

El paso al servicio significa obligadamente establecer las especificaciones o propiedades del servicio y establecerlas con referencia directa a las expectativas de los ciudadanos (y su percepción crítica del servicio actual), que deberían ser primero conocidas y valoradas y luego normalizadas. (2006: 169)

Las especificaciones o propiedades del servicio tienen que estar dirigidas de acuerdo con las necesidades que se deben atender. Entre ellas, los gobiernos procurarán que todos los ciudadanos, cualquiera sea su condición, lo reciban a satisfacción. Por lo tanto, se contemplará las situaciones que escapan a la generalidad de atención como son las correspondientes a las personas vulnerables en términos de inclusión social, porque ellos deben recibir el servicio como todos los demás, pero analizando las situaciones en particular que se presenten para incorporarlas a las normas que finalmente cada funcionario deberá aplicar.

No se puede ser ajeno a tratar de lograr soluciones para que la población en estado de vulnerabilidad se sienta incluida a través de los archivos donde se custodia los documentos que, como a todo ciudadano, les puede ser de inmensa utilidad para resolver una serie de compromisos u obligaciones y, por supuesto, para ejercer sus derechos. Los archiveros, aquellos profesionales que conservan los documentos, son quienes tienen la gran responsabilidad de encontrar las soluciones y las mejores medidas de atención para todos los usuarios, así como proponer las alternativas cuando un ciudadano tenga algún problema para solicitar los documentos que requiere, muchas veces con extremada urgencia.

Desde nuestro particular punto de vista, estimamos que se requiere ir hacia la atención de las poblaciones vulnerables con la finalidad de satisfacer sus necesidades de información a través de diversas modalidades de atención que iremos comentando a lo largo del presente trabajo.



## CAPÍTULO II

### ¿QUÉ ES INCLUSIÓN SOCIAL? EL APOYO DE LOS ARCHIVOS

#### 2.1. ¿Qué es inclusión social?

En los últimos años, muchos gobiernos se dirigen a fijar ciertas políticas, estrategias o programas para incluir en los diversos servicios a aquellas poblaciones que por diversos motivos son excluidas. En la misma dirección, los organismos internacionales que asumen el tema dentro de sus compromisos o metas fomentan, promueven y apoyan la inclusión social. Luego esa preocupación deriva en determinadas actividades que los países que forman parte de los organismos internacionales como la Unesco, la ONU o la Unión Europea que promueven la inclusión de políticas sobre el tema, deben aplicar según los acuerdos que asumen en la atención de las clases más necesitadas que sufren una serie de carencias. En consecuencia, el propósito es que gocen de los mismos derechos que a todos los ciudadanos les corresponde.

La inclusión social tiene que ver, sobre todo, con la incorporación de personas a ciertos espacios —en principio, negados por diversas razones—, en los que la sociedad se desenvuelve y que por sus condiciones vulnerables no son de su acceso en las mismas circunstancias que el conjunto o la generalidad de los ciudadanos, privándosele de determinados servicios que el Estado y la sociedad proveen.

Desde un punto de vista social, podríamos definirla como las actividades que desarrollan diferentes personas o funcionarios de acuerdo con las políticas de gobierno para procurar que ciertos sectores de la sociedad menos favorecidos no queden fuera de esta, lo que significa incorporarlos dentro de

un determinado espacio o circunstancia para que puedan ejercer sus derechos. Por lo tanto, el término inclusión se refiere al acto de incluir a alguien para que goce del mismo beneficio del que todos los demás ciudadanos gozan. Puede utilizarse en relación con diversas situaciones o circunstancias sociales, económicas o culturales, en las cuales no se incluyen o se les deja fuera de ciertos beneficios a un sector o grupos sociales específicos. Se agrupa las actitudes, las políticas y las tendencias que se propongan integrar a personas de distintos sectores a la sociedad a la cual pertenecen, basándose en los derechos que les asiste como ciudadanos.

Nuestra atención se centra en el acceso a la información de los archivos públicos de un grupo de ciudadanos que no gozan de las mismas condiciones que el común de ellos; para lograr ese derecho fundamental, en tanto se les presentan dificultades económicas, sociales, culturales o limitaciones físicas etc., que otros ciudadanos no sufren, quienes no tienen ninguna dificultad para el acceso a los distintos servicios públicos que el Estado está obligado a ofrecer. Las circunstancias que se los impide son variadas y quizás cada una de ellas merece singular atención. Lo importante es que el Estado adopte las medidas necesarias para revertir las condiciones que les impide alcanzar los mismos derechos del común de la sociedad, y les logre facilitar el acceso a la información (léase a los archivos) a fin de cumplir con las exigencias del marco legal de la materia que es para todos; en concordancia con las exigencias de igualdad de derechos frente a la ley sin ningún tipo de distingo o excepción que no sea el marcado por el ordenamiento jurídico de cada país.

Pero, cómo se define a una población vulnerable. Chimal y Siqueiros, referenciando el Informe Belmont, afirman:

De acuerdo con el Informe Belmont, “El respeto por las personas incorpora por lo menos dos convicciones éticas: la primera es que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda es que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a ser protegidas”. De lo anterior se deriva que los sujetos vulnerables son aquellos sujetos con autonomía disminuida, por lo que resulta útil analizar más a

fondo los componentes de la autonomía para poder comprender qué sujetos tienen autonomía disminuida, y establecer en las restricciones de la autonomía uno de los principales factores que generan “condiciones de vulnerabilidad”. (2016: 3)

Las vulnerabilidades se presentan de diversas maneras y en diferentes espacios en la relación ciudadano-Estado-sociedad, donde la persona percibe que es diferente en determinadas circunstancias, pero entiende también que esto no debe ser de esa manera. Entonces podemos darle un giro a lo expresado para considerar que la inclusión, respecto de las actividades que los organismos del Estado realizan, donde el ciudadano percibe que es diferente o se le hace sentir diferente, requiere mecanismos que permitan equiparar la atención de todo ciudadano sea cual fuera su condición física, cultural, económica, social, etc. Es en ese orden de cosas cuando el Estado, a través de las políticas y los programas o estrategias que se establezcan, procura atender a los grupos de poblaciones excluidas para lograr su integración, en los distintos sectores de la sociedad a la cual pertenecen. Tenemos que considerar también las organizaciones privadas que actúan con los gobiernos con los mismos propósitos de apoyo con el fin de lograr una sociedad inclusiva.

## **2.2. Los archivos en apoyo a la inclusión social**

En nuestra experiencia vinculada a los archivos no conocemos de casos de programas de inclusión social en torno a ellos, a excepción, por tratarse de una realidad cercana, de los cursos realizados hace unos años por el Archivo General de la Nación del Perú<sup>1</sup> (Ministerio de Cultura 2019). Los cursos permitieron que personas con diversas habilidades especiales pudieran aprender cuestiones elementales de archivos, alentándose a que pudieran labrarse un futuro en ellos e insertarse a la sociedad. Este tipo de actividades

---

<sup>1</sup> El Archivo General de la Nación del Perú cuenta con un Programa de Inclusión Social, a través de la Escuela Nacional de Archivística (ENA), para brindar capacitación a discapacitados y contribuir con su desarrollo en el ámbito laboral y ocupacional. Se trata de un curso Básico de Archivos. Inició en el año 2014 y ha capacitado a más de 200 personas con discapacidad auditiva y a 85 personas con discapacidad intelectual con Síndrome de Down, autismo y retardo mental leve.

tienen un doble beneficio, por un lado, los participantes sienten que se les abre posibilidades de trabajo, conciben que son útiles en una sociedad donde es difícil posicionarse en cualquier actividad para una persona vulnerable y, de otro lado, se contribuye con la atención de los archivos que tanta falta hace a la par que conocen su funcionamiento y aprenden a valorar los documentos que conservan, que son en primera instancia para la propia institución que los produce y finalmente para la sociedad en su conjunto cuando integran el Patrimonio Documental de la Nación.

Es de destacarse que el AGN a través de la Escuela Nacional de Archivística viene trabajando en establecer alianzas con la Embajada de EE. UU. en Perú, las Naciones Unidas, así como con organismos como el Consejo Nacional para la Integración de la Personas con Discapacidad (CONADIS) y la asociación de sordomudos para capacitarlos en Archivística con el propósito que puedan insertarse en el campo laboral (Ministerio de Cultura 2019).

Es importante felicitar las actividades emprendidas por el AGN del Perú para atender a un sector de la población que es necesario apoyar como sociedad inclusiva. Consideramos que pueden realizarse una serie de actividades con el propósito de acercar a los ciudadanos de nuestra atención al conocimiento de los archivos y a los servicios que ofrece el Estado a través de ellos, donde el acceso a la información se convierte en un derecho fundamental para todo ciudadano.

El Estado tiene la obligación de poner los documentos a disposición de los ciudadanos. Esos documentos que son generados durante la ejecución de sus funciones y actividades, que se custodian en las entidades públicas, le pertenece a la sociedad en general y el acceso debe ser inmediato cada vez que se solicita un documento, como señala la Constitución Política para el Perú, en su artículo 2, primer párrafo, sobre los derechos de la persona, inciso 5, donde se indica que la persona tiene derecho:

A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga su pedido. Se exceptúan las informaciones



que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional. (1993)

Para cumplir con este precepto legal se hace necesario un Estado que proteja la información de los archivos de cada una de las organizaciones públicas para ponerla al servicio de todos los ciudadanos. Tratándose de la población de nuestro interés, se debe gestionar la formulación de políticas públicas que contribuyan a su inclusión a través de una serie de medidas y algunas tareas específicas con el fin de incluir al sector de la población al que nos estamos refiriendo. Se trata de incorporar el tema en las políticas de Estado respecto del acceso a la información de personas de escasos recursos, discapacitados, comunidades nativas, ancianos, persona en pobreza y pobreza extrema, etc., es decir poblaciones vulnerables. Más adelante, en el Capítulo VI incidiremos con más amplitud en este tema.

### 2.2.1. *Actividades para la inclusión de poblaciones vulnerables desde los archivos*

Podemos enunciar una gran variedad de actividades que conllevan a cubrir las necesidades de información de poblaciones de nuestra preocupación. Podrían iniciarse en una determinada localidad a manera de un plan piloto, para luego tomar las acciones que fueran necesarias para cubrir un ámbito geográfico de aplicación más extenso. La meta siempre será una cobertura de nivel nacional y acto seguido se podría impulsar o promover la toma de decisiones desde los más altos niveles gubernamentales, que signifiquen optimizar la atención de esa población que se siente excluida socialmente. En principio sabemos que las autoridades conocen muy poco de archivos o, peor aún, no reconocen la importancia que los archivos tienen para la función pública, los derechos ciudadanos y la seguridad jurídica en un estado democrático. ¿Qué actividades se pueden emprender? A continuación, detallamos un listado al respecto.

a) La difusión de los archivos

Esta actividad debe llevarse a cabo tanto como dependencia de una organización que conserva los documentos más importantes para la localidad o un determinado sector de actividad con relación a la naturaleza de sus funciones y sobre los derechos y obligaciones ciudadanas; como respecto de los documentos en custodia en las organizaciones que dirigen la política archivística nacional, esto es el Patrimonio Documental de la Nación. Se trata de una primera y fundamental actividad de difusión para que se conozcan los archivos y sus documentos.

La sociedad local debe conocer qué información albergan las instituciones públicas de su zona que le puede ser útil para distintos usos, considerando que sus derechos y obligaciones como parte de esa sociedad están en los documentos de los archivos públicos, los que se les servirá ante sus requerimientos para atender sus múltiples necesidades de información. Si el ciudadano no conoce a dónde dirigirse para obtener la información que necesita y no tiene la menor idea de cómo localizar el documento, no se sentirá incluido en el servicio que el organismo público está obligado a brindarle.

b) El archivo va hacia el ciudadano

Significa que no tenemos que esperar que este descubra que puede obtener la información que necesita en el momento que se le presenta una urgencia o por una circunstancia, generalmente de orden legal, que le exige ubicar los documentos que lo ayuden a sustentar sus derechos. Caso contrario, puede sufrir un serio revés en su vida personal o de cualquier otra índole, incluso a riesgo de su libertad, como podría ocurrir de encontrarse ante una posible sanción penal, sin dejar de lado las implicancias administrativas o civiles que pudieran presentarse solas o con la sanción penal que es la que más nos perturba por las consecuencias obvias que concurren. Al estar un ciudadano en riesgo de una sanción como la que mencionamos a manera de

ejemplo, el documento puede convertirse en su salvación por ser la prueba de su inocencia.

Que el archivo vaya al ciudadano indica la realización de una serie de actividades, estrategias y herramientas para hacerlo posible. Materiales en los que se señala con claridad lo que el archivo conserva para el ciudadano, en forma sencilla y de fácil comprensión será de valiosa ayuda. La distribución del material se deberá realizar de manera periódica e intensiva.

### c) Optimización del funcionamiento de los archivos

Con el propósito de que se encuentre en condiciones favorables de poder cumplir con el servicio de los documentos. Esto comprende que el archivo cuente con las condiciones adecuadas para el funcionamiento de las áreas de atención al usuario, sin que falten los elementos esenciales para brindarle una esmerada atención al administrado. No como se presente la ocasión o con las limitaciones que suelen ocurrir, sino en las mejores condiciones que el ciudadano requiere, debido a la disminución de su capacidad física que lo limita, en otro caso por las dificultades para comunicarse en una lengua que no habla, o cualquier circunstancia que limite su derecho a que le sirvan los documentos que necesite y en la modalidad que los solicite, de manera que sienta que la administración se preocupa por él como parte de la sociedad en la que se desenvuelve, dejando en claro que el Estado está al servicio del ciudadano.

Posiblemente es muy difícil que en una organización se encuentre algún funcionario que maneje la lengua nativa de la zona, pero no es imposible lograrlo cuando la institución se encuentra ubicada en determinadas zonas donde buena parte de la población se comunica a través de su lengua nativa, e inclusive en cualquier otra zona geográfica porque en determinados países, como es el caso del Perú, tenemos población que utiliza su lengua nativa como primer medio de comunicación. En estos casos se requiere que al ofrecerle el servicio se le pueda transmitir la información que pueda recepcionar con claridad, de manera que entienda los requisitos del servicio que debe cumplir

para obtenerlo. La participación del personal en el servicio al ciudadano que habla solo lengua nativa debe ser estimulada y además debería formar parte de una política pública de inclusión social. No solamente consideraremos la atención oportuna, inmediata y esmerada del funcionario a cargo de servir la información, sino todo lo que significa esa atención en todo orden de cosas, como contar con una óptima infraestructura, tener personal preparado que debe encargarse de interactuar con el público usuario, para brindarle la información oportuna y pertinente con la finalidad de que ubique, sin dilación, los documentos de archivo que necesita u otorgarle la ayuda necesaria cuando, por determinadas limitaciones, no puede cumplir con todas las exigencias o requisitos para su atención. Es importante que las personas vulnerables puedan sentir en todo momento que realmente los están ayudando para lograr el servicio que requieren.

d) Contar con personal que resuelva problemas

Se trata de archiveros que actúen con amplio criterio para no subsumirse en la normativa tan rigurosamente que a veces pueda imposibilitar su actuación discrecional para resolver los problemas que se le presenten. La normativa de Derecho Administrativo, en la mayoría de los países del mundo, prevé la aplicación del poder discrecional del funcionario público, el cual es un espacio donde este posee cierto grado de amplitud para la aplicación de una medida administrativa ante la dificultad de especificación normativa sin apartarse de ella, como cuando se ha legislado sobre un determinado tema, pero no se establece el procedimiento para concretarlo. En esta situación, es posible su atención dentro de los márgenes de la interpretación legal y el poder discrecional del funcionario público. Lo que no debe ocurrir es la falta de atención del ciudadano, con mayor razón de aquel que requiere de apoyo al solicitar el servicio. En consecuencia, el personal deberá estar preparado para identificar los problemas del usuario y plantear soluciones con relación a lo siguiente:

- Calidad del servicio en términos de la normativa existente sobre el tema. En relación a esto, Camarasa sostiene que las mejoras de cambio en la modernización de la gestión pública, requiere, entre otras:

Introducción de técnicas de gestión que favorezcan un funcionamiento más eficiente, eficaz, rápido y próximo a los ciudadanos y usuarios, que satisfagan sus expectativas y necesidades. Hay que prestar atención a la Calidad, los procesos de innovación permanente, de mejora continua que exige la concienciación e involucración de todos los empleados de las administraciones, los servidores públicos. (2004: 11)

Naturalmente, dentro de las técnicas de gestión que señala Camarasa, podemos considerar la gestión documental que permite poner la información de manera oportuna al servicio de los usuarios. Por lo tanto, una modernización de la administración pública no puede prescindir de la atención de los archivos y de sus tipos de usuarios, y prepararse para incluir a aquellos con habilidades especiales o grupos sociales vulnerables.

- El archivo debe contar con personal archivero profesional que conozca el tipo de información que más requieren los ciudadanos locales, ellos pueden conocer cuáles son los documentos o asuntos que los usuarios demandan en mayor porcentaje. Una buena atención al ciudadano que necesita ayuda especial permitirá mejorar la imagen de la organización y apoyar la inclusión social en la que están empeñados los gobiernos.

- e) Facilidades para la consulta, reproducción y entrega de documentos de los archivos

Todo tipo de facilidades deberá estar presente en el momento del acto administrativo de atención al ciudadano. Los países vienen avanzando significativamente para mantener servicios por Internet, sin embargo, no en todos se presentan las condiciones favorables para que el ciudadano y las poblaciones vulnerables puedan acceder a Internet para solicitar el servicio. En América Latina encontramos ciertas limitaciones respecto del desarrollo tecnológico, debido a que avanza a menor velocidad que en otras latitudes. Un gran porcentaje de la población afronta limitaciones o dificultades para acceder, ya que en algunos pueblos aun no llega la conexión o simplemente el poblador se encuentra dentro de las estadísticas desfavorables de la brecha digital. Esto retrasa cualquier desarrollo pensado con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Esto ocurre al no estar debidamente implementados los sistemas informáticos para facilitar el acceso, y menos aún para contar con las garantías de seguridad respecto de los documentos que se pueden obtener por Internet, a manera de lograr siempre una copia auténtica en soporte digital o una copia autenticada en papel del documento que se requiere. En el Capítulo V volveremos con este tema para desarrollarlo de manera más exhaustiva.

En consecuencia, no podemos generalizar este servicio como una medida de acceso a la información con valor probatorio, de no superarse los obstáculos señalados, no obstante, la información siempre será útil para la consulta.

Para reducir la brecha digital los gobiernos tienen que emprender la formulación de políticas con ese propósito, a fin de que cuente con programas para capacitar a la población, progresivamente, en el uso de las TIC como una forma de inclusión social y mejorar la conectividad en todo el país.

f) ¿Qué podrían hacer los organismos líderes de los archivos?

El acceso a la información es uno de los principales propósitos que asumen los archiveros y por supuesto el organismo que los lidera, como son los archivos nacionales, generales de la nación, o cualquier otro con similares atribuciones. Ellos son quienes definirán las políticas públicas para la atención de poblaciones sin acceso o con dificultades de acceso a la información. Es una responsabilidad funcional con la sociedad. A ese fin, se activarán todos los mecanismos que sean necesarios para que los documentos de archivo reciban el tratamiento adecuado y se conserven en las mejores condiciones de acceso para optimizar el servicio, sea de manera presencial o a través de las TIC.

En apoyo de la inclusión social desde el archivo local o nacional es posible trabajar en diversas posibilidades de difusión a través de paneles informativos (si se publicitan en avenidas principales de la localidad mucho mejor); folletos, guías, cartas de servicios, vídeos (utilizar los mecanismos que les permitan utilizar las redes sociales o medios masivos de comunicación como la televisión o la radio para amplia difusión); instructivos a manera de comunicaciones breves que podrían distribuirse en las calles o dejarse a domicilio, etc. Todas las ayudas deberán presentarse de manera atractiva, acudiendo a aplicaciones de marketing que ayuden a recibir una información que sugiera disfrutarla de inmediato. La contribución de las universidades locales o cercanas a la localidad que puedan apoyar, sobre todo de aquellas que cuenten con la carrera de Archivística, serán de valioso apoyo a través de sus estudiantes (al optar por una forma de voluntariado) y docentes que pueden colaborar con la difusión. Otras instituciones privadas, así como las ONG, que brindan atención social, organizaciones civiles, etc., podrían, igualmente contribuir a la transmisión de la importancia de los archivos de la localidad. Lo importante es que se conozca entre la población lo que es un archivo, qué puede encontrar en los archivos y cómo llegar a ellos cuando necesite un documento para algún trámite administrativo o jurisdiccional.

### g) Locales e infraestructura del servicio

Uno de los aspectos que no se puede descuidar es la adecuación de locales para la atención de los usuarios con las debidas adaptaciones en la atención de personas con algún tipo de discapacidad. Por ejemplo, ayudaría lograr buena iluminación y disponer de mobiliario cómodo que no dificulte el uso de los documentos mientras se brinda el servicio. La consulta para personas con habilidades especiales sugiere disponer de los elementos que les faciliten el servicio de manera integral. No se trata solamente de poner a su alcance los documentos de archivo, sino de brindarles las facilidades desde su arribo a la oficina respectiva, o poner la información a través de las TIC (gobierno digital) para aquellos que puedan tener acceso. Necesariamente se emprenderán tareas relacionadas con el mejoramiento de los archivos para así optimizar su funcionamiento considerando, además, la implementación y uso de las TIC progresivamente en aras de la atención de los usuarios y su respectiva capacitación comunitaria. Siendo un tema complejo y no fácil de atender, el uso de las TIC para el servicio con amplia cobertura nacional requiere superar las dificultades que representa llegar a los lugares más alejados del país. Además, hay que tener en cuenta la variedad de vulnerabilidades de un grupo humano por atender. Las limitaciones son múltiples por lo que las decisiones y mecanismos de atención también deben darse, en la medida de lo posible, considerando esa multiplicidad.

Actualmente hay equipos especiales, *softwares* y determinadas aplicaciones informáticas que son utilizados por personas con discapacidades y habilidades especiales. Naturalmente son costosos, pero es una posibilidad que podrían atender los archivos. Demanda presupuestos, pero también se podría acudir a la cooperación técnica internacional en búsqueda de apoyo para lograrlo.



#### h) Costos de trámites o pago de tasas de servicios

No olvidemos un elemento adicional, los costos que personas del grupo vulnerable de pobreza o pobreza extrema deben satisfacer para la realización de trámites y solicitudes de copias autenticadas o certificadas de documentos de los archivos, sin cuya formalidad legal-administrativa no puede usar los documentos para las acciones posteriores al servicio. Estas situaciones muchas veces son causa de la exclusión social de poblaciones en pobreza o pobreza extrema. La atención de este factor debería ser parte de una política pública de inclusión social para prescindir de los pagos en casos específicos, previo estudio de la realidad socioeconómica e índices de pobreza y pobreza extrema de determinadas zonas de la población. La normativa, en estos casos, tiene que contemplar excepciones de la regulación sobre este tema para que los costos se fijen en consonancia con los niveles de ingresos de la población, sobre todo en determinadas localidades donde los estudios estadísticos poblacionales brindan información acerca de su nivel socioeconómico. Las zonas detectadas como de pobreza o pobreza extrema serán atendidas en especiales términos económicos de manera diferenciada de la generalidad.

#### i) La carta de servicios en la gestión pública para informar al ciudadano

Existen documentos que para el ciudadano pueden ser de gran necesidad si de acceder a los servicios que brinda la Administración Pública se trata. Como ejemplo tenemos las cartas de servicios que están dirigidas, por lo general, a mejorar la calidad y la imagen de una organización poniendo a disposición del ciudadano toda la información sobre los servicios que frecen y los derechos que les asiste.

Estas tienen por finalidad informar a los ciudadanos para mejorar el servicio de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Si se trata de poblaciones vulnerables, será necesario incluir en la carta de servicios determinadas disposiciones que ayuden, precisamente, en la atención de esta población en condiciones diferentes procurando que cada servicio que brindan las distintas dependencias de los organismos públicos y especialmente el archivo, incluya las ayudas específicas para determinadas situaciones de vulnerabilidad, por lo menos sobre las detectadas y que requieren ayudas especiales, con una clara explicación que facilite su atención. Los derechos que les asisten a los ciudadanos y usuarios bajo conceptos de eficiencia y eficacia también llevan implícito el propósito de que los ciudadanos puedan percibir que las entidades actúan con diligencia cuando se trata de superar obstáculos de los ciudadanos en su atención.

Son muchas las actividades que en relación al concepto de inclusión social se pueden prever para cada sector o tipo de personas con discapacidad o en condiciones de vulnerabilidad, en algunos casos será de sencilla solución y, en otros casos, posiblemente de imposible realización. Sin embargo, cualquiera sea el desafío, lo importante es que se tomen medidas que de alguna manera procuren una atención satisfactoria o medianamente satisfactoria y que el ciudadano que sufre alguna limitación sienta que se le ayuda. Lo significativo es proponerse el logro de un cambio estructural desde todos los ámbitos de atención o servicio de los archivos aun cuando los resultados no se logren en el corto plazo. En los cambios que las organizaciones emprenden para cumplir con el sector de población vulnerable, de ninguna manera puede quedar fuera el archivo, por ser parte fundamental en los objetivos de acceso a la información que los países atienden, por ser un derecho ciudadano marcado por la ley. El archivo y su personal —los archiveros— tienen que estar preparados para ofrecer sus servicios a todo tipo de usuarios.

Con la implementación de diversas medidas dirigidas a la atención de poblaciones vulnerables, progresivamente, se va logrando la concientización de la población sobre el derecho de todos al acceso a la información, a la vez que se logrará socializar los archivos y poner de relieve su uso y protección como fuentes de información y respaldo de los derechos ciudadanos.

### 2.2.2. *Los casos de atención dentro de los programas de inclusión social*

Tal como los hemos expresado, existen poblaciones que no gozan de los beneficios o servicios que la administración pública está obligada a ofrecer, por una serie de razones o limitaciones. Entre ellos, mencionamos el acceso a la información, lo que colisiona con uno de los derechos fundamentales amparados por las legislaciones nacionales y la internacional como los tratados firmados por los países participantes, que es ley entre las partes (Naciones Unidas 2007).

Nuestra realidad en América Latina hace de necesidad inminente trabajar de cerca en ese propósito, por ejemplo, con las comunidades indígenas o nativas con el fin de que puedan contar con la evidencia documental necesaria para el reconocimiento de sus derechos o concretamente la propiedad de sus tierras. Este es uno de los temas más complejos para los gobiernos cuando está de por medio las grandes transformaciones que sufren las localidades por la modernidad o la implementación de industrias extractivas que llevan a conflictos entre las comunidades indígenas o nativas con el Estado. En ese contexto, es fundamental iniciar una verdadera socialización de los archivos locales por parte de la administración pública y en particular por los archiveros que son los custodios y encargados de servir los documentos de archivo. Una de las tareas que el archivero moderno debe emprender será prepararse para llegar a la población que, por una razón u otra, no goza de las mismas facilidades para acceder a los documentos, en una suerte de inclusión social a través de los archivos públicos en los que laboran.

Las migraciones entre pueblos y hacia las capitales o grandes ciudades, donde todo se le dificulta al ciudadano del interior del país, hace que determinados pobladores sientan que para ellos es imposible contar con los servicios que las grandes ciudades ofrecen. En otra realidad, pueden encontrar dificultades de acceso en su propia localidad cuando los funcionarios encargados del servicio en las entidades públicas no están preparados para atenderlos. Vemos que los organismos públicos locales no logran integrar a los excluidos porque no son capaces de entenderlos, ni siquiera logran

comunicarse con ellos en su lengua nativa y naturalmente los documentos no pueden ser entendibles para esa población que, como todo ciudadano, demanda por ser sus derechos. Es de advertirse que un documento puede ser vital para una determinada acción administrativa o legal.

Vemos con preocupación que poblaciones alejadas o no muy alejadas de las ciudades metropolitanas, no cuentan con luz eléctrica, teléfono, internet, tendrán menos facilidades de acceso a la información que pudieran necesitar. Ante ese panorama, quienes laboramos o estamos vinculados de alguna manera con los archivos nos preguntamos:

- ¿Qué hacer desde los archivos para revertir esa situación?

Quizás tendríamos que preguntarnos antes si existe un archivo. Las organizaciones de zonas alejadas de las capitales tienen un sinnúmero de problemas para mantener un archivo en las condiciones que permitan la atención inmediata de cualquier ciudadano que acude a la organización en busca de los documentos que necesita. Se puede hacer mucho desde los archivos, siempre que se cuente con las mínimas condiciones para atender el servicio. Condiciones técnicas como los exige la Archivística que derive en orden en los documentos, esto es, documentos organizados técnicamente, con instrumentos de descripción que permitan una fácil e inmediata ubicación de cada uno de los documentos en custodia, y que no tengamos que hacer regresar una y otra vez al ciudadano con todo el costo económico y el tiempo que eso le significa. Si el archivo conserva los documentos de manera integral y cuenta con las mínimas condiciones para el servicio, sin duda logrará superar las limitaciones que podrían frustrar un buen servicio. En esa medida, habrá contribuido con la inclusión de las poblaciones vulnerables.

- ¿Cuál será el comportamiento de los archiveros en esas zonas en las que los ciudadanos se desplazan por horas y muchas veces días para llegar a los puntos de atención de los servicios públicos?

En el mismo sentido de la pregunta inicial, líneas arriba, tenemos que indagar si existe personal de archivo debidamente formado para atenderlo. Posiblemente no, porque en los lugares más alejados de las metrópolis, la mayoría de los archivos no cuentan con archiveros profesionales o personas capacitadas en archivos para los fines de ofrecer un servicio óptimo. Vemos con preocupación que la profesión de archivero es más citadina que rural donde escasean los profesionales dedicados a los archivos. En el interior del país muchas veces no existe ninguna persona formada en archivos, ni siquiera a nivel de capacitación, es una realidad que nos lleva a pensar que la desidia sobre la atención de archivos es producto de falta de todo: presupuestos, locales apropiados, personal formado en archivos, equipos mínimos para trabajar y atender a los usuarios, etc. Es una realidad que difícilmente se puede superar a corto plazo, pero debemos insistir una y otra vez en lograr mejores condiciones para el funcionamiento de los archivos sin abandonar la lucha para conseguir mejoras en el funcionamiento del Archivo que permita la aplicación de todos los procesos archivísticos, así como la conservación y el servicio que debe brindar.

Entonces, a la pregunta de si existen archiveros en los pueblos alejados de las metrópolis donde los servicios públicos se ofrecen en mínimas condiciones o son insuficientes, podemos responder: posiblemente no. Pero hay que apuntar a lograrlo y una medida es descentralizar los centros de formación de los archiveros en sus niveles técnico o profesional universitario en las zonas del interior del país. Hay que tener en cuenta que se trata de la atención a ciudadanos que viven desconectados de los servicios, con múltiples necesidades a cuál más apremiante,

que no gozan de la modernidad de la que otros ciudadanos, con los mismos derechos que ellos, disfrutaban. Sin el ánimo de poner el tema en términos dramáticos, podemos afirmar que incluso muchos de los pobladores de zonas alejadas de la capital, necesitan información básica respecto de su identidad como ciudadanos, de sus familiares o para demostrar la propiedad de sus tierras; pero, no saben cómo obtenerla o a dónde acudir para buscarla, poniéndose en riesgo sus derechos. Por lo tanto, a riesgo de ser reiterativos, debemos señalar una y otra vez que no podemos hablar de inclusión si no atendemos el acceso a la información a través de los archivos de los ciudadanos en condiciones vulnerables.

Algunos gobiernos destinan grandes presupuestos para la atención de este tipo de poblaciones, a través de diversos programas sociales, lo cual es necesario, aunque la ayuda no solo se debe circunscribir al otorgamiento de programas sociales en bienes materiales. Ello, reiteramos está muy bien y es de vital ayuda, pero además se requiere también asistencia para lograr otros derechos como el que referimos por ser importantes y vitales, como la información y concretamente los documentos que necesita para sustentar los derechos y obligaciones que el poblador requiere, y el Estado debe procurarle, en las mismas condiciones que cualquier otro ciudadano.

- ¿Quién les brinda esa información inicial a las personas más necesitadas?

Las municipalidades o gobiernos locales son las organizaciones que están más cerca de la población. Los pobladores de una u otra manera tienen que estar, alguna vez, en contacto con estas organizaciones. Son los centros del servicio público donde las poblaciones encuentran respuestas a muchas inquietudes o incertidumbres sobre determinados derechos que les asisten.

Por lo tanto, sus archivos deben estar bien conservados y listos para el servicio. No podemos decir que esto es una realidad, lamentablemente, porque son precisamente las municipalidades las organizaciones que, por lo general, tienen más problemas de atención de sus archivos y las que en múltiples ocasiones han sido presa de diversos eventos que han ocasionado la pérdida irreparable de sus documentos debido a incendios, hurto, destrucción, eliminaciones indiscriminadas, inundaciones, vandalismo, etc. Esto ha ocasionado que la población no pueda lograr los documentos que necesita en el momento que los requiere. En tal virtud, las municipalidades o gobiernos locales deberán mejorar las condiciones del servicio que brindan a través de sus archivos como una política de inclusión social.

Si bien existe legislación que ampara a las poblaciones vulnerables, así como la mayoría de las constituciones políticas de los países de esta parte del continente y en otros establecen el derecho de acceso a la información, por diversas razones, muchas veces, a las poblaciones vulnerables se les hace imposible obtener el servicio. Posiblemente falta realizar un arduo trabajo para lograr que la integración y equidad del servicio de información, a través de los archivos públicos, llegue a ser una realidad en América Latina y en otras partes del mundo donde este tipo de problemas se presentan.

Al respecto, Villasante comenta:

Hay grandes desigualdades en una aparente “bonanza” de las sociedades de consumo, sobre todo un consumo dirigido a las TIC, aunque está demostrado que el acceso a una computadora no reduce los niveles de pobreza (inversión para fomentar mayor acceso a internet a lugares más alejados de las ciudades), además de lo que se genera en el sector privado. (2012: 25)

En efecto, no reduce la pobreza, pero una computadora y la conexión a Internet en lo que corresponde al derecho de acceso a la información, que

la ley desde el más alto nivel como es la Constitución Política legisla, es uno de los derechos al que el Estado se compromete frente al ciudadano, sin ningún tipo de restricción salvo las leyes que protegen el derecho a la privacidad y seguridad nacional. Es un derecho al que está obligado el Estado personificado en los gobiernos y estos en sus funcionarios encargados de aplicar la ley.

Asimismo, Villasante agrega:

América Latina está consumiendo grandes cantidades de aparatos tecnológicos de comunicación, sin embargo, esto no significa que se reduzca la brecha de las diferencias sociales: El 10% de la población que se queda con más del 80% de las ganancias del capital, del 90% de los pobladores que deben repartirse el 20% restante de las riquezas. (2012: 25)

Es que solo el dispositivo electrónico de comunicación no es suficiente para reducir la pobreza. No sería medianamente prudente afirmarlo, pero sí es la herramienta que le permitirá a todo ciudadano estar informado para poder reclamar a su gobierno lo que siente como derecho y nota que no le está llegando. Pero son las poblaciones vulnerables las que están siempre más lejos del derecho al cual nos referimos, por la falta de acceso, sea a través de una computadora, un teléfono celular u otro medio digital.

La informatización o digitalización de los documentos de archivo, desde su producción hasta su destino final por medios digitales y su servicio en la gestión pública, igualmente, por medios digitales, a la que se refiere Villasante, evidentemente no soluciona las necesidades de sectores de la población respecto de la pobreza y si además no tiene las facilidades para conectarse su frustración será mucho mayor. La información y los documentos que garantizan sus derechos son algunas formas de reducir las desigualdades a las que se refiere nuestro autor. Entonces la pregunta sería la siguiente: ¿Cómo superar esas desigualdades en América Latina para integrarlos mediante el acceso a la información a través de los archivos?



Lo primero sería conocer sus necesidades de información para lo cual los gobiernos, junto con los archivos nacionales o generales de la nación y los archiveros, podrían emprender posibles soluciones a través de proyectos para su identificación y luego tomar las medidas más adecuadas por los organismos archivísticos en coordinación con las organizaciones del Estado en las que los ciudadanos requieren mayor información. Se puede trabajar por sectores o tipo de poblaciones vulnerables con problemas de acceso a la información. La institución archivística nacional, que define la política de este sector de actividad, constituirá el mejor apoyo en este tipo de cometidos.

Los resultados de cualquier investigación sobre el tema, en la que no deben faltar los archiveros, será un valioso insumo para quienes deben conocer las necesidades de información de las zonas más alejadas del país. Pueden colaborar directamente los archivos de gobiernos locales, regionales, departamentales, provinciales o como se denominen, que tienen a su cargo la implementación de la política archivística en su zona de actuación. Quizá no se cuenta con este tipo de archivos en todos los países de América Latina, si es así, el organismo nacional asumirá la tarea. Las poblaciones de las zonas más alejadas del país tienen características singulares por sus tradiciones, costumbres, creencias, situación social, etc. Con ellos se puede trabajar a través de talleres donde se les ilustre sobre el significado de los documentos de archivo en el reconocimiento de sus derechos.

Involucrarse con las poblaciones para saber qué información necesitan, en nuestra opinión, es una tarea pendiente de los gobiernos y particularmente de los archivos. Podemos afirmar que el aporte de los archivos a la inclusión social merece una atención desde diversos ángulos: gubernamental, de parte de los profesionales de archivo, de las autoridades e instituciones archivísticas en sus diversos niveles, de los estudiantes de Archivística, de las asociaciones de archiveros, de los grupos de interés y la comunidad archivística en general.



### CAPÍTULO III

## ROL DEL ARCHIVERO EN LA INCLUSIÓN SOCIAL

Los archiveros son los profesionales que se encargan del tratamiento y gestión de los documentos de archivo, aplican las técnicas propias de cada uno de los procesos archivísticos, medidas de prevención y conservación de los documentos y, principalmente, se ocupan de servirlos a los usuarios que los soliciten de acuerdo con el marco legal que cada país ha aprobado para ese efecto. Sus funciones son más o menos homogéneas, tanto en las organizaciones públicas como privadas. Más allá de las funciones archivísticas propias, el servicio que ofrecen tiene que ser esmerado, siempre el mejor y oportuno, cualquiera sea el ciudadano que se presente al archivo a solicitarlo, sin ningún tipo de exclusión, más aún cuando se trata de personas que por diferentes motivos tienen dificultadas para poder acceder al servicio, para requerirlo, o para transmitir la información necesaria para que con datos básicos, el archivero pueda ubicar los documentos solicitados, apoyándose en los instrumentos de descripción con los que cuenta.

Al respecto, surgen algunas ideas e interrogantes que podríamos comentar en las siguientes líneas a manera de descubrir qué hacer cuando se presentan las dificultades en la atención de un usuario del grupo denominado poblaciones vulnerables, a las que nos venimos refiriendo.

- ¿Cuál es la actitud del archivero para lograr que un archivo sea inclusivo y forme parte de la democratización de la información?
- ¿Puede el archivero identificar los documentos que el archivo de la localidad conserva —archivo estadual, regional, provincial, municipal, etc., de los servicios públicos u organismos de cualquier tipo o nivel jerárquico—, los cuales son fundamentales

para la población de su zona y a través de ello contribuir con la responsabilidad social que le asiste al Estado?

Esboceemos algunas respuestas.

### **3.1. Los archiveros y su función de servir los documentos**

Los archiveros, aquellos profesionales que día a día atienden los servicios de los documentos a una diversidad de usuarios, además de aplicar los procesos archivísticos en los documentos que custodian, deben gozar de una formación que les permita satisfacer las necesidades del servicio a esos usuarios. Su formación profesional lleva un componente importante en lo que corresponde a la atención, difusión, uso y servicio de los documentos que conserva. No obstante, en esa diversidad de usuarios que llegan a los archivos, en oportunidades, se encuentran con personas que, de alguna manera, difieren de los usuarios que normalmente atienden. Nos referimos a aquellas poblaciones vulnerables que, como todo ciudadano, tienen el derecho de acceso a la información de los archivos, pero que por determinadas circunstancias se les dificulta solicitar los documentos que necesita. Es en ese momento que el archivero deberá optar por una solución que signifique lograr que ese usuario reciba los documentos que requiere y satisfaga la demanda del servicio que debe recibir como todo ciudadano.

Al respecto, Sosa, Revilandia y Melo señalan:

Tenemos, que tanto los planteamientos de Wersig, Neveling y Saracevic coinciden en que la responsabilidad social de la ciencia de la información se centra en resolver los problemas de acceso a la información. De esta manera, y enfocado como un derecho, el acceso a la información puede ser usado como un instrumento para garantizar el cumplimiento de otros derechos esenciales del ser humano. (2015: 37)

Luego prosiguen:

La dimensión de esta responsabilidad social es amplia y va más allá de los temas que suele abordar la ciencia de la información de forma frecuente. Como ejemplo, tan solo la defensa del derecho al acceso a la información puede inclusive vincularse a enfoques sociales amplios como el de la democratización de la información. (2015: 34;44)

Es precisamente la democratización de la información la que nos lleva a ver las medidas que podrían tomarse para llegar a las poblaciones vulnerables con problemas de acceso donde los archivos serán el foco de atención y los archiveros quienes faciliten ese acceso. A través de la información se optimiza el derecho a la participación de las minorías —estas, como todos los ciudadanos, tiene la plenitud de sus derechos—, que los hacen valer ante las diversas instancias gubernamentales de servicios públicos.

La información permite a todo ciudadano ejercer su derecho a la fiscalización de la gestión gubernamental. Esta les corresponde a todos sin excepción, por lo tanto, el ciudadano cualquiera sea su condición social o económica, puede hacerlo en igualdad de condiciones sin ningún tipo de discriminación. En consecuencia, las poblaciones vulnerables no pueden ser excluidas de ese derecho en un Estado democrático.

Definitivamente, el acceso a la información contribuye al desarrollo de una determinada localidad, donde se pueden visualizar, de acuerdo con el tema de nuestra atención en estos momentos, diversos actores locales. Unos vienen a ser los pobladores que requieren su inclusión en los servicios de información en los archivos; y los otros son los agentes que viabilizarán este propósito, estos son los archiveros de las instituciones públicas de la zona de localización correspondiente. Entre ambos se podrán organizar actividades que contribuyan a poner en conocimiento los documentos valiosos que son útiles a la población en general, procurando la mayor participación de todos los actores.

Todo profesional que tenga como función el servicio de brindar información deberá preocuparse en fomentar su acceso físico y digital, si la información se encuentra en este medio y si las condiciones lo permiten,

siempre con la tendencia a esta última forma de acercar la información a los usuarios con el fin de crear los vínculos necesarios de las personas que, por sus condiciones vulnerables, pudieran ser excluidas a fin de que puedan integrarse sin ninguna excepción y así acceder a la diversidad de información a través de los medios modernos que un Estado preocupado por su inclusión social les pone a su alcance.

El archivero será uno de los principales actores. En tal virtud, ¿cómo actúa para este propósito? Sosa Solano, citando a Amorín, refiere:

El profesional de la información posee un rol fundamental en el proceso de mediación entre el usuario y sistemas de información [...] Más que organizar y procesar el conocimiento, será importante proveer su acceso público a través de las más diversas formas y de los más diversos canales de comunicación, de modo que esa nueva fuerza de producción social pueda estar al alcance de sus usuarios potenciales. (2015: 5)

No entraremos al análisis de si los archivos están o no dentro de las ciencias de la información, lo que ha suscitado diversas opiniones para poder mencionar al archivero como «profesional de la información». Solo utilizamos la referencia por entenderla en la dimensión del uso de los documentos para aprovechar la información que, en este caso, brindan los archivos a través de los documentos. Lo que resaltamos en orden al texto citado, es la mediación entre el archivero y el servicio de la información a los usuarios para que los documentos de archivo cumplan con ese objetivo. De lo contrario, no se estaría en concordancia con una de las actividades centrales de los archivos: El servicio a la sociedad.

La inclusión social de los ciudadanos a los que nos referimos a lo largo de este trabajo de manera concreta implica una reforma estructural del Estado en la que participarán todas las entidades. Al incorporar en la administración pública modelos de organización y gestión documental inclusiva para el servicio de la información, se deberá prever la atención de la diversidad que se presenta. Será necesario el desarrollo de modelos inclusivos

pensando en cada tipo de usuario. Aun cuando pareciera imposible una cobertura, probablemente amplia, hay que intentarlo para avanzar de manera progresiva e incorporando la regulación que sea necesaria para atender las diferencias. No nos olvidemos que actualmente los países priorizan, desde el punto de vista democrático, la necesidad de contar con un Estado eficiente y transparente. Es más, muchos países lo definen como una política de gobierno o de estado, pero esta no será tal si existen grupos de la población excluidos.

Por ser los archivos los custodios de los documentos de la gestión pública se convierten en los elementos fundamentales del acceso a la información de la población excluida, con la finalidad de que participen, como todo ciudadano, en el desarrollo del país y en la atención de su derecho a la información. Esto debe de formar parte de una política pública de Estado en la que cada gobierno de turno se involucre y lo incluya en la agenda gubernamental como uno de los objetivos de inclusión social de todos aquellos que por diversas razones no acceden a la información, lo cual es un derecho inherente a la persona.

Las formas de excluir a las minorías pueden ser diversas y a la vez por múltiples factores. Veamos:

- La informalidad laboral que lleva al ejercicio precario del trabajo implica pobreza en la población y nulo goce, en muchos casos, de los derechos que los estados están obligados a brindarles. La formalidad laboral puede dificultarse por falta de información, porque el ciudadano no conoce que en determinado archivo se le puede facilitar el documento que requiere para iniciar el procedimiento legal de formalización y así participar de la vida económica del país con los beneficios que insertarse en la formalidad conlleva: gozar de derechos laborales, bienestar social, pensiones, seguro médico, bonificaciones familiares, contar con los documentos sobre sus antecedentes personales, necesarios para iniciar un trámite administrativo, etc.
- En el mismo sentido, las migraciones impiden que el ciudadano de escasos recursos económicos acceda a documentos con los cuales

puede insertarse en el mercado laboral de la ciudad de destino. El migrante, entonces, no puede acceder a los documentos que necesita vía internet porque los servicios del gobierno digital no están implementados para su uso, lo cual pasa por tener archivos organizados y listos para subir los documentos de derechos ciudadanos a las plataformas virtuales de las organizaciones y poder iniciar los procedimientos de ley a que hubiera lugar. Al limitarse el servicio por falta de conexión por medios informáticos, el ciudadano de escasos recursos que no puede desplazarse a su lugar de origen por los costos que eso significa, se ve impedido de ejercer el derecho que le corresponde.

- Lograr que las instancias de gobierno correspondiente incorporen en las políticas públicas a los archivos como elementos fundamentales de la democratización de la información, facilitando el acceso a la información a nivel nacional, es una tarea nada fácil. Sin embargo, hay que intentarlo. Una política nacional de archivos cuyos actores son la entidad archivística nacional o quien haga sus veces, los archiveros de las distintas dependencias de la administración pública, la sociedad civil, particularmente las asociaciones profesionales de archivos, y todo los *stakeholders* que quieran sumarse para lograr que el Estado a través de una política de archivos tome decisiones sobre los diversos aspectos que involucra a los archivos y sobre todo, respecto de las condiciones que estos deben cumplir para ofrecer los servicios de información a los ciudadanos, y particularmente a las poblaciones vulnerables. Se requiere del apoyo desde el más alto nivel de gobierno para cumplir con los fines, objetivos y metas que las políticas plantean de acuerdo con las estrategias, programas y lineamientos que se desarrollarán para lograr sus propósitos.
- El desarrollo de programas sociales archivísticos como parte de la implementación de una política de inclusión social destinados a las poblaciones vulnerables es parte, por supuesto, del derecho de acceso a la información. En el Capítulo II de este trabajo comentamos la importante labor de capacitación que realiza el Archivo General de la Nación del Perú con grupos de discapacitados, preparándolos para insertarse en el campo laboral, a través de la ejecución de



tareas básicas de archivo que les permita un desarrollo personal y laboral, así como la oportunidad de sentirse útiles a la sociedad. Este tipo de programas y otros podrán apoyar la inclusión de las poblaciones de nuestra atención.

- Otra forma de ofrecer el servicio a la sociedad que los archiveros pueden asumir como rol es apoyar el derecho a la participación con sentido crítico de todos los ciudadanos mediante el uso de la información de los archivos. Ello exige las mayores facilidades para poner la información a su alcance, con especial atención de aquellos que por diversas razones tienen dificultades de acceso a través de internet y, si no es posible por este medio (no siempre llega a todas las zonas de un país), con otras formas de difusión como la prensa, la radio, la televisión, folletos, paneles, carteles, etc., que puedan llegar a los lugares más alejados de las metrópolis. Los archiveros son quienes mejor conocen los documentos y a sus usuarios.

### **3.2. Programas desde los archivos para la inclusión social**

Los archivos y los archiveros, propiamente, pueden desarrollar actividades para la difusión de los archivos locales y de los documentos que conservan, de manera que despierten el interés de la población a acudir a esos centros donde pueden encontrar los documentos que les son útiles para diferentes usos administrativos o jurídicos. La voz autorizada de Heredia señala:

[...] los Archivos se reconocen por los documentos que custodian y por las funciones que a partir de ellos se realizan, de aquí que exista un tercer elemento indispensable, el archivero, que ha de programar y llevar a cabo dichas funciones para el mayor servicio a los usuarios/clientes. (2007: 43)

Para ofrecer un buen servicio de documentos en cada una de las organizaciones, se requiere del archivero, quien es el profesional que pone

los documentos de archivo a disposición de los usuarios luego de darles el tratamiento archivístico necesario con la finalidad de que estén disponibles para la consulta inmediata cuando el usuario los requiera. Al respecto, en un estudio anterior nos preguntamos lo siguiente:

¿Habrá personal suficiente y debidamente preparado para atender los requerimientos de documentos de archivos en las organizaciones públicas de todas las regiones?

Los archivos ¿estarán debidamente organizados de acuerdo a las técnicas que la Archivística exige?

¿Se puede garantizar que los documentos de los archivos estén debidamente protegidos?

¿Estará el acervo documental de las organizaciones bien conservado e íntegro para facilitar el acceso a los archivos de los administrados?

¿Existen programas de inclusión social en los archivos? (Mendoza 2012)

Sabemos que la realidad de los archivos no es de lo mejor en la mayoría de los países, en unos han avanzado más que en otros, sobre todo en las principales capitales. Sin embargo, hacia el interior de los países la realidad es totalmente distinta, pues nos encontramos con muchas más limitaciones que en las grandes ciudades para poder definir los archivos como óptimos. No repetiremos en este espacio las lamentables omisiones en la atención de los archivos y las penurias que muchas veces pasan los archiveros para, de alguna manera, revertir situaciones que afectan a los documentos, pero también a los propios archiveros y que, por supuesto, estas fallas en la atención de los archivos se trasladan a los usuarios que no son atendidos como el derecho al acceso a la información ordena en la mayoría de los países.

Los gobiernos tienen que atender los problemas que la realidad les pone al frente. La atención de los archivos y los profesionales de ellos son parte de esa realidad que se debe optimizar para revertir en un servicio adecuado para la población y en especial de los que menos tienen. Al respecto, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, en una publicación

dirigida a la Gobernanza Pública en el apartado «Agenda modernizadora de la gestión pública iberoamericana en el siglo XXI: los objetivos orientadores», señala, entre otras áreas de atención que realizan los gobiernos, la necesidad de atender los temas emergentes de impacto en América Latina, dentro de lo que destaca:

El respeto a la diversidad étnica [...] que deben ser incluidos en dicho proceso en tanto ciudadanos plenos. Además, es necesario respetar y preservar las costumbres locales. En definitiva, la administración pública debe prepararse para hacer frente a la pluralidad cultural. (2010: 21)

La preparación que le toca a la Administración Pública frente a esa diversidad étnica, trasladándola al servicio que debe recibir en un archivo, nos lleva a la necesidad de que el archivero en su rol de servicio deberá prepararse para atender a esa población y buscar las mejores alternativas de solución, pues lo peor que puede suceder en un archivo es dejar de hacer lo que se debe hacer por falta de condiciones para procurar una buena atención del ciudadano. De todos modos, el profesional archivero tiene que ver soluciones para atender a los usuarios y sobreponerse a las múltiples limitaciones que encuentre. En ese contexto veamos qué alternativas o actividades podemos realizar para optimizar la atención de los usuarios:

#### a) Difusión

Una de las primeras tareas y de gran importancia es la difusión de los documentos que existen en el archivo. Esto requiere que los archiveros conozcan muy bien el fondo documental institucional para vincularlo con las posibles necesidades de información de la población de la zona o localidad que ellos conocen. Cada vez que un ciudadano va a solicitar un documento se lleva, por lo general, un registro de atención en el que pueden identificar los documentos que más demanda la población, de manera que consiga dar a conocer las referencias para el servicio de esos documentos del archivo

y orientarlos en su utilidad para los ciudadanos de la zona geográfica de ubicación del archivo.

b) Optimización del servicio de los archivos

La optimización del servicio no solo depende de una buena organización de los documentos de archivo, que sin duda es lo primero que hay que atender, sino de otorgar las facilidades ambientales y de infraestructura necesarias para ofrecer una atención óptima de consulta o reproducción y entrega de los documentos solicitados. En la medida de lo posible el archivero procurará detectar qué instrumentos o medidas accesorias requiere para atender a determinada población vulnerable, como un discapacitado, un anciano e inclusive a personas de pobreza y pobreza extrema. Es importante tener en cuenta los accesos a las instalaciones de los archivos y algunos otros aspectos de ayuda para personas de características especiales que deban atender.

c) Personal archivero capacitado

Esto sugiere contar con personal que resuelva problemas que se presenten y que pueda identificarlos buscando su solución y planteándolas a las autoridades de las cuales depende, en torno a las siguientes necesidades:

- Calidad del servicio
- Número de personal necesario para la atención de los usuarios
- Optimización de los espacios de atención
- Iluminación suficiente
- Accesos diseñados para diversos usuarios (lo que incluye personas discapacitadas, e inclusive identificar algún funcionario que pueda apoyar la atención de ciudadanos que solo hablan su lengua nativa, o requieren lenguaje de señas, etc. No es exagerado pensar en este tipo de ayudas para ofrecer el servicio.

La administración pública es el espacio en el que los ciudadanos o administrados esperan encontrar las respuestas a las necesidades que los

Estados están obligados a atender, desde el momento que el administrado paga impuestos y estos deben revertirse en los servicios que la población espera. Fernández, sobre el valor público, afirma que la administración pública debe generarlo y enfatiza: «El valor público es el “valor percibido por el ciudadano” en los servicios que recibe» (2012: XXI).

En esta situación, los documentos de archivo son los medios o instrumentos a través de los cuales se evidencian muchos de los servicios. Por lo tanto, la mayoría de los derechos de los administrados se verifican a través de los documentos producidos durante el ejercicio de la función pública. Los derechos se demuestran mediante los documentos conservados en cada una de las organizaciones públicas. Estos deben estar al servicio de los ciudadanos en términos de calidad porque el valor público se encuentra en la calidad del servicio al ciudadano, esto es que se le entrega lo que necesita en el momento adecuado o con la inmediatez que el caso amerita. Sobre el valor público, Fernández pregunta y responde:

¿Qué es el valor público? Una sencilla definición es: las acciones concretas que realiza un organismo público que están totalmente alineadas con su misión y que son percibidas por la sociedad como “valiosas”. Es decir que son valiosas para el que la recibe, el ciudadano. (2012: 107)

Siendo así, los documentos deberán estar al alcance de los administrados sin distinción alguna y en las mejores condiciones para la consulta o modalidad de servicio que los interesados demanden.

### **3.3. El archivo va hacia el ciudadano**

¿Cuántos ciudadanos conocen lo que conservan los archivos cercanos a su domicilio como son los de sus gobiernos locales u otra organización pública? Las municipalidades son las que tienen el primer contacto y el más inmediato con los ciudadanos y no solamente por su proximidad geográfica, sino porque su posición ciudadana, su condición de vecino de la localidad,

el uso de múltiples servicios, el pago de obligaciones, etc., son administrados por las municipalidades. ¿Pero estos ciudadanos estarán enterados de los documentos que el Municipio custodia y qué documentos necesarios para respaldar sus derechos se encuentran en sus archivos? Posiblemente la mayoría no conoce que la información que necesitan la pueden ubicar en los archivos municipales. Por estas razones es necesario que se difunda entre los ciudadanos de la localidad la importancia de los documentos que conservan las municipalidades y propiamente sus archivos en las diferentes fases del ciclo vital de los documentos. Es la única manera de que los conozcan y empiecen a valorar los documentos de archivo, ya que son las fuentes, no solo de información, sino las pruebas de muchos de sus derechos y también de sus obligaciones.

Pueden existir muchas formas de llegar a la población desde los archivos municipales, todo es cuestión de creatividad y entusiasmo decidido para poner en conocimiento de los vecinos de una localidad la rica información que pueden encontrar en una de las organizaciones más inmediatas a la población entre la gran cantidad de instituciones que la administración pública está obligada a brindar al ciudadano.

Otras organizaciones públicas, cualquiera sea su nivel dentro del Estado, igualmente pueden optar por formas de llegar a la población con la información necesaria sobre los documentos que custodia y que les serán útiles. Además, cualquier actividad relacionada con poner en conocimiento de los ciudadanos los documentos de archivo, concuerda con la transparencia y acceso a la información pública y gobierno abierto, a los que está comprometido el Estado a través de sus organismos administrativos y desde el más alto nivel de gobierno. Sería importante que, así como se publicitan los diversos servicios públicos, de la misma manera se difunda el acervo documentario y sus servicios útiles al ciudadano, debiendo estar a su disposición de acuerdo con la transparencia, el derecho de acceso a la información y el uso que le pudiera dar a la información contenida en los documentos de archivo que se generan en la relación Estado-ciudadano. No basta con agregar la información en la página web de la entidad que muchas veces no es completa respecto de la cual el ciudadano no puede

inferir qué documentos le son útiles. Tiene que difundirse la existencia de información de maneras más sencilla, entendible y de manera amigable. Para llevar adelante la difusión de los documentos de archivo que los ciudadanos y en específico nuestro grupo de atención —las poblaciones vulnerables— pueden consultar, es necesario considerar diversos factores, a saber:

- Desarrollar programas que permitan que la comunidad conozca y comprenda que los archivos son importantes para ellos como ciudadanos porque con los documentos pueden hacer valer sus derechos. Estos programas sobre la base de destacar los documentos tipo, que la población requiere o que la organización posee para diversas actividades administrativas o jurídicas, deben ser periódicos y en espacios donde la población pueda acudir con facilidad. También por internet, facilitando accesos públicos, porque lamentablemente muchos pobladores carecen del servicio o este le llega muy lento en los lugares más alejados del país. Esta puede ser una buena vía de inclusión, sin embargo, es necesario mejorar ostensiblemente la información que se «sube» por ese medio, de lo contrario no es útil.
- Necesidad de las comunidades indígenas de contar con la evidencia documental para el reconocimiento de sus derechos. No solamente los documentos de hoy sino también documentos históricos son necesarios para estas comunidades porque los podrían requerir para demostrar la propiedad por sucesión a veces a lo largo de más de un siglo.<sup>2</sup> Esta población se encuentra muy lejos de recibir la información que necesita para sustentar sus derechos cuando la llamada «modernidad» pretende dar paso a proyectos que colisionan con sus derechos de propiedad. Un documento puede ser vital para estas poblaciones que los buscan quizás donde no

---

<sup>2</sup> Cuando laboraba en el Archivo General de la Nación como encargada de la Sala de Investigaciones del Archivo Histórico, en muchas oportunidades atendí a dirigentes de las comunidades campesinas que llegaban a solicitar documentos sobre la propiedad de sus tierras en litigio, en este caso, las series Derecho Indígena, Títulos de Propiedad, Tierras de Comunidades, Títulos de Comunidades, Tierras y Haciendas, y Aguas, entre los siglos XVI y XIX.

los hallarán, pues desconocen, por falta de información, que en un archivo relativamente cercano pueden encontrarlo. Por ello, la transparencia y ahora los archivos abiertos son dos conceptos que muy bien satisfacen las necesidades de información de los ciudadanos, tanto para acceder a los documentos de hoy como los de fechas más lejanas.

- Sobre los pueblos clasificados como «multiculturales», en Latinoamérica, según Brabas, estos son diversos, por lo que se trata de su

[...] multiculturalismo para incluir a los inmigrantes de múltiples orígenes que habitan los estados nacionales latinoamericanos; poblaciones que no en todos los países son sujetos de políticas públicas específicas, y a los diversos grupos culturales internos, algunos de los cuales son sujetos de políticas públicas, y reservar pluralismo cultural para referirnos a los pueblos originarios, quienes en mayor o menor medida son sujetos de políticas públicas regionales y nacionales. (2014: 4)

Estas minorías representan la mayor parte de la diversidad de nuestros pueblos y, por lo general, no reciben servicios adaptados a sus necesidades de información. Al no ser sujetos de políticas públicas, como señala la autora, su estado es de poblaciones marginadas, por lo tanto, no son sujetos de inclusión social cuando de servir la información a través de los documentos de archivo se trata. Hacia ellos hay que ver la forma de llegar, bajo diversas modalidades de difusión como exposiciones de documentos, con amplia publicidad en su lengua nativa, para que llegue a su conocimiento y así acudan y perciban que en los archivos pueden encontrar muchas soluciones sobre los derechos que les pueden ser conculcados por no contar con las pruebas documentales para fundamentarlos.

Siguiendo con Brabas en relación a la diversidad cultural:



[...] la diversidad cultural contemporánea en algunos países del Norte (México) y Sudamérica (Ecuador, Perú, Bolivia, Chile, Argentina y Brasil) intenta mostrar la presencia de los pueblos originarios en los contextos nacionales integrados también, hoy en día principalmente, por población no indígena; criollos, mestizos e inmigrantes de diferentes orígenes nacionales que reconocen —o no— pertenencias étnicas específicas (Brabas, 2014b). Los países de América Latina son plurales por su composición indígena y multiculturales por la presencia de grupos culturales diversos. (2014: 5)

Tal vez la pluralidad de estas poblaciones puede hacer más dificultoso optar por programas estándares que lleven el conocimiento a esas poblaciones, sobre la importancia que tienen los archivos y sus documentos para la vida en sociedad. Sin embargo, la creatividad humana siempre estará disponible para ver las mejores formas de llegar, con el debido entusiasmo que requiere, y lograr que los ciudadanos consigan entender a cabalidad para qué le sirve un archivo. No dudamos que los archiveros encontrarán las formas más novedosas y creativas para desarrollar actividades con el propósito de la difusión de los archivos, como puede ser la preparación de notas breves sobre los documentos que se conservan y sus usos o pruebas sobre hechos importantes de la localidad, celebraciones cívicas sobre sus derechos civiles, personales, sociales, ambientales, etc., que pueden informarse por redes sociales, por volantes publicitarios distribuidos incluso a domicilio o en centros de gran concentración de la población.

### **3.4. Limitaciones de los archivos en su conexión con los ciudadanos**

Sabemos que los archivos no son unidades orgánicas que se desenvuelvan con cierta holgura como para desarrollar actividades que les permita hacer una campaña agresiva y con ello lograr posicionar el archivo. No obstante,

debemos destacar que los archiveros son muy creativos para superar las carencias, que no son escasas. En tal virtud, deberán desplegar una serie de iniciativas para emprender las actividades que ubique al archivo en una posición expectante interna y externamente.

Frecuentemente los profesionales de los archivos se encuentran con problemas como los siguientes:

- a) Los organismos públicos locales, léase municipalidades, no logran integrar a las poblaciones vulnerables. Estas organizaciones públicas son las que mejor identifica la población porque acuden para obtener o tramitar varios tipos de servicios de imperiosa necesidad a los cuales todos los ciudadanos deben acudir en algún momento. Sería muy importante que las municipalidades, a través de sus archivos, realizaran actividades para la comunidad con el fin de poner en su conocimiento, tanto los documentos que se requieren para la atención de los servicios, como los que puedan encontrar para cumplir con actividades administrativas o jurisdiccionales. También, los documentos más importantes de la localidad de carácter histórico, sin duda, serán de interés de los pobladores. Por lo tanto, una muestra de los documentos locales, acompañados de fotografías de la ciudad que los archivos municipales conservan, pueden ser muy bien recibidos por la población en una exposición. Adicionalmente, es necesario que se contemple las facilidades de acceso para la atención de la diversidad de poblaciones vulnerables, de manera que no se afecte su derecho a la información.

¿Cuántos archivos han previsto facilidades para que una persona con discapacidad pueda solicitar un documento del archivo? Muchos locales de archivo se encuentran en los sótanos o en un segundo piso y no siempre se cuenta con un ascensor para transportar, por ejemplo, a una persona en silla de ruedas, o un adulto mayor que no puede subir escaleras. También tener en cuenta la comunicación es importante cuando se trata de personas que solo hablan su lengua

nativa. ¿Cómo entender lo que necesita si el personal no habla en su lengua? De este modo, nos podemos encontrar con muchos casos que podrían impedir el servicio eficiente que el personal del archivo está obligado a brindar.

Casos como el pago de derechos para obtener un documento es otra de las limitaciones que la población vulnerable puede encontrar, los costos para la obtención de un documento no siempre están a su alcance. Entonces, ¿qué hacemos?, ¿incumplimos con la tasa a pagar establecida en una norma? Por supuesto que el archivero no puede tomar una decisión al respecto sin que la autoridad haya determinado alguna política de excepción a aplicar, pero no siempre se considera esta posibilidad, por lo que la iniciativa para que eso ocurra podría partir del archivo que es donde se presenta la necesidad.

- b) Las poblaciones más alejadas de las capitales muchas veces no cuentan con luz eléctrica, teléfono, mucho menos internet para solicitar un servicio por este medio o si tienen alguno a su alcance no saben usarlo. Viven desconectadas y cuando necesitan información básica no saben a dónde acudir o cómo obtenerla. En el Capítulo VII de este trabajo nos referiremos con mayor detenimiento a este tipo de limitaciones que afectan a las poblaciones vulnerables e impiden el uso de su derecho de acceso a la información.
- c) La mayoría de las Constituciones Políticas establecen el derecho de acceso a la información o cuentan con leyes de transparencia y acceso a la información, pero las poblaciones vulnerables no pueden obtener el servicio. Entonces, ¿dónde está la información y qué derecho es el que respaldan los gobiernos? Las leyes de transparencia no solo exigen que el ciudadano reciba la información, sino que los mismos organismos deben ofrecerla. Además, esa información es el sustento jurídico de la rendición de cuentas que todo funcionario está obligado a realizar, y la población tiene el derecho de conocerla para la fiscalización ciudadana. Pero eso no ocurre en la medida y dimensión de las leyes, que pueden ser muy buenas en su texto, pero muy poco o nada efectivas al no cumplirse con eficacia. En

otras palabras, una ley es eficaz cuando se cumple. Si bien existe un marco legal, el *jus imperium* que ejerce el Estado no se siente, por lo que desde los archivos las iniciativas sobre las diversas formas del cumplimiento de la ley no pueden dejar de presentarse. Lo peor es no plantearlas porque es posible que en algún momento tengamos éxito.

- d) ¿Cómo integrarlos? La integración y equidad del servicio de información a través de los archivos públicos no se percibe como una realidad. Las condiciones de funcionamiento de los archivos son fundamentales para mejorar la atención de los usuarios, entre ellos, las poblaciones vulnerables. Si esto no mejora será poco lo que los archiveros sin recursos puedan hacer por este sector de la población. No obstante, los profesionales de los archivos, con creatividad, no dudamos que puedan desarrollar algunas estrategias como las que en diversos momentos del presente trabajo hemos mencionado, pero de todos modos se requiere de un apoyo de decisión política que desde el más alto nivel opte por atender, con prioridad, a la población de nuestro interés. En el Perú existe un Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que como finalidad señala: «Mejoramos la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promoviendo el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades» (2011).

En América Latina y el Caribe existen 22 países que tienen ministerios de desarrollo social, estos son organismos de los cuales deben partir las políticas de inclusión e irradiarlas de manera transversal entre los organismos, instancias y dependencias que desde su competencia pueden ayudar a concretar la atención de un sector de la población que demanda una serie de atenciones, entre las que está el acceso a la información, propiamente, para el caso que nos ocupa, el acceso a los archivos. Entonces los archivos no están solos, deberían por lo menos formar parte de las políticas gubernamentales de inclusión de acuerdo con lo que se espera de

estas dependencias, que existen en todos los organismos públicos, para sumarse a su atención desde el ámbito al que pertenecen: el servicio de los documentos que conservan.

- e) Un proyecto de asistencia archivística debería considerar objetivos concretos de inclusión social. Existen diversas organizaciones nacionales e internacionales que apoyan proyectos en diversas áreas de actividad. Las organizaciones públicas pueden acudir a estas organizaciones presentando proyectos en los que se incluya programas de inclusión social, en tanto los recursos presupuestales, como lo hemos venido repitiendo a lo largo de este trabajo, en los archivos siempre serán escasos. Para Nassir Sapag y Reinaldo Sapag:

Un proyecto, es ni más ni menos, la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendiente a resolver, entre tantos, una necesidad humana. Cualquiera que sea la idea que se pretende implementar, la inversión, la metodología o la tecnología por aplicar, ella conlleva necesariamente la búsqueda de proposiciones coherentes destinadas a resolver las necesidades de la persona humana. (2008: 2)

Los programas que, en ocasiones, son diseñados para solucionar un problema pueden verse limitados en su ejecución por falta de tecnología, recursos presupuestales o de personal, entonces la cooperación técnica siempre será una valiosa ayuda para cumplir con los objetivos propuestos y, para el caso que nos ocupa, satisfacer la demanda de información de poblaciones vulnerables. Al preparar el proyecto la justificación, que es uno de los elementos fundamentales a desarrollar, se podrá expresar con la magnitud del problema y los beneficios que significa la atención de ese sector de la población. Se podrá sustentar que el servicio a ofrecer con la ejecución del proyecto

será bienvenido por la comunidad por lo que la asignación de los recursos estará muy bien justificada.

- f) Involucrarse con las poblaciones para saber qué información necesitan: ¿Cómo lograr que un archivo sea inclusivo si no conocemos qué derechos requieren ser sustentados y qué documentos el archivo de la localidad —archivo regional, municipal, de los servicios públicos u organismos de cualquier tipo o nivel jerárquico— conserva?

El involucrarse con las poblaciones vulnerables será la mejor manera de conocer sus necesidades de información. Podría optarse por el apoyo de los estudiantes de Archivística de los centros de formación superior de archiveros a manera de voluntariado. Ellos podrán acercarse a las comunidades de los lugares alejados de las urbes para conversar con los pobladores e ilustrarlos sobre los documentos que conservan las organizaciones públicas y cómo les sirven para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

El archivero tiene que informarse sobre sus usuarios. Conocer sus necesidades de información, esto les permitirá darles un mejor servicio. Para ello se requiere hacer la investigación necesaria sobre las consultas que hace la población de nuestra atención, que viene a ser una investigación focalizada para tener resultados que posibiliten conocer sus opciones de consulta. No será suficiente conocer el campo de interés de los usuarios en general para la particular atención que proponemos. Se trata de centrarse en los usuarios eventuales que son los de las poblaciones vulnerables en la mayoría de los casos, donde el comportamiento del usuario tiene una especial connotación, porque se trata de una atención especial por ser personas con ciertas limitaciones que los demás ciudadanos no sufren.

Los archiveros tienen una posición importante en toda organización. Podemos señalar, incluso, que su situación es privilegiada debido a que puede tener un conocimiento transversal del funcionamiento de la organización por los documentos que son materia de su trabajo diario. Por lo tanto,

mantiene una posición estratégica en toda organización. ¿Quién mejor que el archivero para tener una visión panorámica de lo que acontece en una organización? El archivero, al aplicar los procesos técnicos archivísticos y servir los documentos, conoce mejor que cualquier otro funcionario, tanto los documentos de la gestión administrativa como la sustantiva. Nos referimos a su conocimiento sobre los documentos que se producen por las tareas administrativas de apoyo como a los documentos sustantivos que reflejan la razón de ser de la organización, lo que le favorece el conocimiento integral de la organización, su razón de ser y el servicio que brinda a la población, todo lo cual se gestiona a través de los documentos de archivo que finalmente quedan como testimonio de sus actos administrativos en la relación Estado-sociedad.





## CAPÍTULO IV

### LA SOCIEDAD, LOS ARCHIVOS, LA INCLUSIÓN SOCIAL

La inclusión social apunta hacia el objetivo de apoyar, desde su ámbito de actividad, responsabilidad, funcionalidad, competencia y principalmente gubernamental, a los menos favorecidos para ser beneficiarios de los servicios que el Estado ofrece a todos los ciudadanos. Dichos beneficios han de llegarles en las mismas condiciones sin distinción, limitación o discriminación alguna en el contexto social en el que se desenvuelven.

Existen, posiblemente, variadas formas de hacerlo desde los gobiernos que ejecutan programas de inclusión social como una política pública para incluir a los más necesitados a través de las organizaciones del Estado destinadas para tal fin. Pero también ocurre a nivel de organizaciones privadas que se han constituido para cumplir los fines de inclusión social en sus diversas manifestaciones y, en conjunto con las organizaciones públicas o por separado, asumen la responsabilidad de llevar adelante programas dirigidos a la inclusión social. No obstante, ¿cómo hacerlo desde los archivos?

Los derechos de los ciudadanos, de acuerdo con las leyes y las formalidades que los servicios exigen para su atención, en la mayoría de los casos, se ejercitan a través de la presentación de documentos públicos o privados, siendo los públicos en mayor proporción. Bajo esta premisa podemos establecer algunas estrategias de aplicación que podrían, de alguna manera, apoyar el derecho de acceso a la información de las poblaciones vulnerables a través de los archivos. En las siguientes páginas de este trabajo, trataremos de hacer algunos comentarios a manera de argumentación.

#### **4.1. La atención de los archivos es fundamental para apoyar la inclusión social en todas las zonas del país**

La realidad que observamos respecto de las ciudades capitales en comparación con las ciudades del interior, en la mayoría de los países de América Latina, nos lleva a la conclusión de que las diferencias de atención se hacen muy marcadas entre los ciudadanos de ambas zonas. Si a esto le agregamos aquellos lugares, en ambas zonas, donde habitan las poblaciones vulnerables, podemos deducir las carencias y dificultades de esos ciudadanos para ejercer sus derechos. Muchos de ellos no se pueden comunicar fluidamente por diversas razones como son la incapacidad física, su comunicación solo a través de lengua nativa, analfabetismo, la extrema pobreza que impide solventar el costo de los servicios ofrecidos por las entidades públicas, etc. Comprobamos entonces que los Estados no están cumpliendo con el derecho universal al libre acceso a la información.

Cada entidad pública debe contar con archivos. Como parte de la estructura organizacional, existen los archivos y los documentos que son producidos por las dependencias de las oficinas públicas, a las que necesariamente deben acudir muchos ciudadanos de todo nivel social, cultural y económico. Por lo tanto, estos centros de atención deberán prever los mecanismos y medidas necesarias para cumplir con el derecho de acceso a la información que los ciudadanos demandan en igualdad de condiciones.

Siendo los archivos los centros del servicio de documentos, cuya información requieren todos los ciudadanos, en algún momento deben prepararse cuando las condiciones de los usuarios son diferentes, en este caso, al tratarse de la atención de poblaciones vulnerables. Lo más negativo sería si se le indica a un ciudadano que no es posible atenderlo, por ejemplo, cuando solicita un documento y no se entiende con exactitud lo que solicita debido a que no habla el idioma de la mayoría y solo se comunica en su lengua nativa.

#### 4.1.1. *Se tiene que llegar a todo el país*

Las medidas de atención que los archivos adopten, para cumplir con los requerimientos de servicio de las poblaciones vulnerables, deben aplicarse en todo el país. Para ello, el servicio de información, de acuerdo con el derecho que le asiste a todo ciudadano, sin distinción de ningún tipo, debe ser constituido como una política de Estado, de manera que cualquier gobierno que asuma continúe con las mismas estrategias o programas de atención de las poblaciones vulnerables. Ninguna zona del país debería quedar sin formar parte de la política establecida, de manera que el derecho de acceso a la información a través de los archivos se convierta en una obligación de toda oficina pública en cualquier lugar del país donde se encuentre.

#### 4.1.2. *Poner énfasis en las zonas más alejadas del país, por ser las menos favorecidas*

Naturalmente será mucho más difícil llegar a las zonas del interior del país que se encuentran más lejos de las metrópolis. Sin embargo, son los lugares donde el Estado deberá hacer los mayores esfuerzos para que los ciudadanos no queden al margen de los servicios que les corresponde. Sabemos, quienes trabajamos o nos vinculamos con los archivos, que estos por lo general carecen de las mejores condiciones para realizar sus funciones, esto se agrava en los pueblos alejados donde muchas veces el archivero —llamado bajo esa denominación porque atiende un archivo pero que puede carecer de la mínima capacitación o formación para desempeñar el cargo— es el único personal que además de las tareas propias del archivo, incluyendo el servicio a los usuarios, realiza todo el trabajo, a veces hasta la limpieza del local o espacio donde funciona el archivo. Es técnico y personal de apoyo a la vez. No obstante, hay que procurar que el servicio de los usuarios no se afecte y se otorgue en las mejores condiciones posibles, tratando de incluir a aquellos ciudadanos cuyas limitaciones les impide desenvolverse en la misma forma que los demás.

#### 4.1.3. *Facilitar a los ciudadanos los documentos que requieren para el reconocimiento de sus derechos*

En la vida de todo ciudadano se generan muchos documentos que tienen relación con su identidad, su vida en sociedad, su desempeño cultural o económico, sus diversas aficiones y actuación en el arte, la política, la religión, la música, etc. Son muchas las vivencias que, sin duda, se testimonian en los documentos de los archivos de las organizaciones vinculadas a esas manifestaciones humanas. Algunos de esos documentos, los ciudadanos los conservan desde que nacen y otros se custodian en las organizaciones públicas o privadas donde se generaron o formalizaron. No obstante, habrán de acudir en algún momento a los archivos públicos, que son nuestro foco de atención, para solicitar una copia de los documentos que las organizaciones tienen archivados y donde el derecho de acceso está amparado en la legislación de la materia, por lo que a la solicitud del interesado la respuesta del organismo correspondiente no puede ser otra que ponerlos a su servicio. Sin embargo, no siempre el ciudadano se encuentra en las condiciones que, por lo general, asiste a todo aquel que sin limitación acude a una oficina pública. En ocasiones tendremos ciudadanos dentro del grupo de poblaciones vulnerables, quienes carecen de las condiciones generales para acceder a la información en igualdad de condiciones como lo venimos sosteniendo desde el inicio de este trabajo.

Por lo tanto, la necesidad de implementar determinadas facilidades es un imperativo, debido a que un archivo debe cumplir con poner los documentos al servicio de los ciudadanos que los requieren sin excepción. Por supuesto que no será posible la atención de las múltiples variantes de limitaciones en las poblaciones vulnerables, pero por lo menos hay que tratar de atender las más críticas, en tanto entendemos los problemas presupuestales que serán el escollo más difícil de superar, puesto que en los archivos aquel siempre es escaso.

#### 4.1.4. *Pero, ¿cómo están los archivos en el interior del país?*

Los archivos desde siempre han sido vistos como el lugar donde van los documentos que «no sirven» pero que por alguna razón hay que guardar. Más que conservar, porque este último término significa darle las condiciones necesarias para que el documento no sufra ningún tipo de riesgo, se guardan o se colocan en algún lugar no siempre en las mejores condiciones y quedan acumulados tal y como llegan, muchas veces sin organización. Esta descripción puede coincidir con muchos archivos en las ciudades metrópoli, sin embargo, si nos adentramos al interior del país encontraremos un panorama mucho más preocupante, porque si en las ciudades capital el presupuesto es escaso y los recursos materiales y humanos no satisfacen las necesidades de los archivos, en el interior del país, posiblemente llega mucho menos o no llega nada.

Así de cruda es la realidad de muchos archivos de poblaciones alejadas de las ciudades capital, y es precisamente donde se encuentran las poblaciones rurales que tienen grandes necesidades. Además de la falta de presupuesto es muy difícil encontrar personal formado o capacitado en archivos, por lo que las improvisaciones en los cargos de archivo son frecuentes.

En esas condiciones, los problemas para la atención de poblaciones vulnerables crecen porque será casi imposible encontrar respuestas acertadas en cuanto a modalidades de atención que permita satisfacer la demanda de información del ciudadano común y mucho menos las necesidades de información del grupo vulnerable al que nos venimos refiriendo. En consecuencia, su derecho a la información sencillamente no se cumple.

#### 4.1.5. *¿Se atiende con prontitud al ciudadano que demanda información y que ha viajado por varios días desde su lugar de origen por un documento?*

En los países donde aún la digitalización no tiene una cobertura nacional que incluya los lugares más alejados, que son la mayoría, no es posible atender la solicitud de información de un ciudadano que vive en esas

zonas. La digitalización en América Latina marcha aun con cierta lentitud comparado con países de otras latitudes. Esto impide a un poblador que vive en una zona alejada, muchas veces de muy difícil acceso, poder solicitar el servicio desde su lugar de origen, lo que lo lleva a viajar grandes distancias con el consiguiente gasto de traslado y estadía en la ciudad (dinero que posiblemente no tiene). Si a esta situación le sumamos situaciones como las que suelen ocurrir en algunos archivos, que no se ubica el documento porque no existe organización documental, no se cuenta ni siquiera con un inventario para poder localizarlo, etc., se complica la atención con el consiguiente perjuicio para el poblador que vino de lejos y además es una persona perteneciente al grupo de pobreza o pobreza extrema, por lo tanto, del grupo vulnerables.

Casos como estos ocurren, sino a menudo por lo menos esporádicamente, pero no se debe dejar de atender de ninguna manera porque la atención y el servicio de los documentos de archivo siempre debe ser inmediata. Es una obligación que se sustenta en las leyes y normativa técnica de la materia, aunque más allá de toda norma jurídica, recordemos que el servicio es la esencia de un archivo.

Si bien en este trabajo nos referimos a la atención de los ciudadanos de poblaciones vulnerables de los archivos administrativos quienes necesitan los documentos administrativos como testimonios de sus derechos y obligaciones, debemos mencionar que también los archivos históricos son fuentes de información y testimonios para los derechos de poblaciones indígenas.

Las fuentes de información inagotables que ofrecen los archivos durante su ciclo vital, entonces, no solo se circunscriben a los documentos de hoy, útiles para el ciudadano. También los archivos históricos son testimonios de muchos actos sociales o administrativos que en su momento fueron celebrados en la relación Estado-ciudadano y que en el tiempo las comunidades indígenas necesitan para el ejercicio de sus derechos conculcados por un Estado que, al margen de su obligación tuitiva frente a la población, terminó por ser nocivo cuando las autoridades, abusando de su poder, afectaron sus derechos. Las infracciones o delitos tipificados en la ley, en mejores condiciones para los ciudadanos pueden ser resarcidos, siempre que existan las pruebas

documentales que los ciudadanos puedan presentar en procesos judiciales para probar el uso de la fuerza, afectación de sus territorios y diversos motivos de exclusión del que fueron objeto. Por lo tanto, en líneas generales, los archivos cualquiera sea el momento de su ciclo vital, están en la obligación de atender las necesidades de información de todos los ciudadanos y tratar de crear las condiciones para que ciertos sectores, considerados vulnerables, tengan la información en el momento que la requieran.

4.1.6. *Los archivos no reciben atención que les permita atender la información requerida. Pero, ¿qué hacen los responsables para cambiar esa situación?*

Existe cuantiosa literatura sobre las necesidades de los archivos, sobre su situación precaria, la falta de personal, bajos presupuestos y otras necesidades que, aunque resulte reiterativo decirlo, lo repetiremos una y otra vez. Empero, también tenemos que ver el otro lado de la moneda. Este viene a ser el personal de archivo o, concretamente, el responsable del archivo. ¿Qué medidas toma el archivero para cambiar la situación en la que se encuentra el archivo a su cargo? No basta repetir una y otra vez que se necesita determinados elementos o herramientas de trabajo para mantener un archivo en condiciones de satisfacer el servicio a los usuarios. Es importante que el responsable agote todos los medios para obtener lo que se requiere para el funcionamiento del archivo. Posiblemente no se le escuche o no logre respuesta de la autoridad de la cual depende y toma las decisiones que permiten atender las necesidades más urgentes para el funcionamiento del archivo. Entonces dejemos por escrito a través de informes bien sustentados y claros lo que el archivo requiere y no se le atiende con el fin de deslindar responsabilidades que como encargado del archivo asume. Además, como todo funcionario, deberá en algún momento rendir cuentas y requerirá de los documentos sustentatorios para demostrar sus constantes requerimientos de atención debiendo argumentar con fundamentos de hecho y derecho las razones de sus exigencias y las consecuencias de la falta de atención para que se garantice la conservación de los documentos a su cargo. Por ello,

resulta imprescindible que se emitan los informes que resulten necesarios para demostrar la indiferencia, negligencia y falta de responsabilidad de los funcionarios de mayor nivel organizacional que toman las decisiones sobre el gasto del presupuesto, y que están obligados a proveerle de los elementos necesarios para el archivo con el fin de que pueda cumplir a cabalidad con sus funciones.

Los archiveros conocen el poder de un documento como testimonio de los hechos que se suceden en el día a día de la gestión pública. En vista de ello, qué mejor que un documento de archivo que respalde sus requerimientos y demuestre que la irresponsabilidad escapa a sus posibilidades para superar las carencias del archivo. Lo que no debe aceptarse es que el responsable del archivo permanezca inerte ante la situación que constata día a día, pues dificulta su trabajo y lo que es peor, le impide ofrecer un servicio adecuado a los usuarios que necesitan los documentos.

Entonces, ¿cómo debe actuar el archivero para cumplir con el servicio? Ha de actuar con firmeza y comunicar a las autoridades correspondientes las limitaciones, proponiendo en lo posible soluciones. No es sencillo, pero habrá que intentarlo.

Sentirnos incluidos, para todos, significa poder participar y tener presencia en la vida del país como ciudadanos, vivir en sociedad respetando las reglas, pero también exigiendo nuestros derechos como el de ser atendidos sin ningún tipo de discriminación de acuerdo con la ley. En ese contexto, los archivos ponen a disposición de los grupos vulnerables los documentos que necesiten con las mayores facilidades posibles. Comprende la implementación de una serie de medidas en infraestructura, en acceso digital, en mobiliario apropiado, etc., pero principalmente poniendo en práctica de valores y asumiendo deberes y derechos como profesionales de los archivos; lo que supone que los archiveros se pongan al servicio de las poblaciones vulnerables con especial disposición, debido a que los problemas que estas tienen para acceder a la información son diferentes a las condiciones de quienes no están en ese sector de la población. Por ello, se requiere atenderlas apoyándose, por ejemplo, con la aplicación de los avances tecnológicos que actualmente



existen y con el compromiso de lograr que ellos se sientan como cualquier ciudadano con el derecho que les corresponde.

Y los organismos conductores de la Archivística nacional, ¿cómo pueden apoyar a los archiveros de las organizaciones públicas?, ¿qué pueden hacer los organismos líderes de los archivos?

Los organismos de archivos nacionales son líderes en la materia gracias a su participación pública en un espacio del Estado y su representatividad como custodios de los documentos más importantes de cada país. Estos luchan constantemente por posicionar a los archivos y archiveros estableciendo normas, lineamientos programas, etc., dirigidos a la implementación de políticas de archivos. La inclusión de espacios y determinadas prácticas e incluso normativas dirigidas específicamente a la atención de las poblaciones vulnerables, debe ser parte de sus planes de trabajo en la relación Estado-ciudadano a través de los archivos.

Para ese propósito, los archivos conductores de todos los archivos públicos del país, dentro de un sistema nacional o no de archivos, demandará la participación de grupos de archiveros organizados en asociación, estudiantes de los centros de formación en archivos, especialistas destacados, etc., en reuniones donde fluyan las ideas o aportes para lograr una inclusión social de las poblaciones vulnerables en los archivos. Igualmente, se pueden realizar campañas de apoyo en la consecución de sus programas de atención de las poblaciones vulnerables, con el concurso de todos para sensibilizar a las autoridades de los organismos públicos y a la población en general.

Los archivos necesitan visibilidad y posicionamiento para que la comunidad los conozca y finalmente comprenda que ellos están a su servicio, además de informarse sobre qué conservan o qué documentos les pueden ser útiles. La sociedad solo aprenderá a proteger, como ciudadanos, los archivos en la medida que los conozcan. En esa medida se pueden realizar una serie actividades, los tipos y formas pueden ser muy extensos. Algunas ideas:

- a) Difusión de las funciones y compromisos frente a la sociedad.
- b) Ejecución de programas a través de los cuales los archivos se hagan notar para lograr hacerse visibles, de manera que progresivamente se vayan posicionando en la localidad donde se ubican.
- c) Realizar actos en los cuales se pueda sociabilizar los archivos a través de organizaciones de la sociedad civil con la finalidad de que ellos logren atraer a nuevos usuarios al archivo.
- d) Difundir sus servicios de consulta y los horarios de atención
- e) Trabajar material de difusión en movimiento, pues llegan con mayor facilidad a la población: videos cortos que impacten.

Es importante que los encargados de los archivos conozcan en profundidad los documentos que conservan para orientar a los usuarios cuando por sus limitaciones no pueden expresar con claridad qué es lo que necesitan. ¿Cómo aportan los archivos a estas necesidades de información?, ¿conoce la sociedad que en los archivos puede encontrar documentos que le son de gran utilidad?

Al respecto, Gonzáles de la Quintana sobre cómo impactan los archivos en la sociedad, manifiesta:

[...] la trascendencia que tiene una correcta administración de los documentos de las Administraciones Públicas sobre la vida cotidiana de las personas y sobre la convivencia de un pueblo, sólo se percibe de una manera plena cuando los ciudadanos no pueden obtener los testimonios documentales que necesitan. Deberíamos concluir, pues, que la importancia que los archiveros damos a los archivos como instituciones no se corresponde a la que le dan sus usuarios. Los intentos de aplicar técnicas de marketing o de promoción de los archivos tampoco han tenido mucho éxito. Quizás se deba a que en la mayor parte de los casos nos hemos empeñado en hacer hincapié, sobre todo, en la importancia de nuestro patrimonio histórico documental, en la riqueza de nuestros tesoros archivísticos, y no en crear

buenas bases referenciales que nos permitan contestar a las cada vez más frecuentes preguntas de ¿tienen ustedes mi...? ¿pueden certificarme qué...? (2009: 6)

La sociedad debe conocer que en los diferentes archivos se encuentran documentos que, como ciudadanos, necesitan en algún momento y les son útiles para diversos fines. En este sentido, cada archivero conoce qué documentos pueden ser de suma importancia para los ciudadanos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de cada organismo.

La diversidad de tipos documentales importantes para un ciudadano puede ser muy amplia. Sin embargo, considerando los derechos y obligaciones de los ciudadanos, podríamos señalar algunos documentos que deben priorizarse como una forma de inclusión social desde los archivos. No debemos olvidar que las organizaciones están en la obligación de otorgar las copias o constancias de pago cuando el ciudadano las solicita. Al respecto, mencionemos algunos:

- Documentos de identificación
  - Acta de nacimiento, matrimonio, defunción
  - Documento Nacional de Identidad (comprende además el expediente que le dio inicio a la expedición del DNI)
- Documentos de declaraciones de impuestos y pagos de servicios
  - Declaraciones juradas
  - Declaración de autoevalúo
- Documentos del Trabajo
  - Certificados de trabajo
  - Certificados de haberes y descuentos
  - Récord de horas trabajadas, cargos desempeñados
  - Compromisos contractuales
  - Contratos (vínculo laboral)
- Bienes
  - Títulos de propiedad
  - Escritura de compraventa de casa
  - Compraventa de terrenos

- Compra venta de máquinas
- Compraventa de vehículos
- Documentos de programas sociales y destinatario
  - Inscripción en programas sociales (expediente con documentos solicitados como requisitos para acceder al beneficio)
  - Certificados de derechos a asignación de programas de ayuda social

Como podemos apreciar existen necesidades específicas de información que los ciudadanos alguna vez van a solicitar a las organizaciones públicas. Los archivos realizan el servicio de acuerdo con las herramientas que tiene, no siempre a satisfacción del usuario.

Los archiveros conocen, por supuesto, la importancia de los archivos para la sociedad, pero muchas veces es la misma sociedad la que no los reconoce. La administración pública jurídicamente se ha premunido de importantes leyes que protegen el derecho a la información de los ciudadanos, pero poco se ha ocupado de los archivos para otorgarles las condiciones con la finalidad precisamente que ese derecho se cumpla. Sobre el particular, Ocaña apunta:

Pero no es preciso esforzarse mucho para comprobar como el derecho de acceso sucumbe, ante la general indiferencia, a manos de la confusión, el desconocimiento y la arbitrariedad. En la “Sociedad de la Información” ¿importa a muchos el acceso a la existente en los archivos? ¿Cómo se explica la escasísima jurisprudencia al respecto, máxime cuando algún sector de la doctrina califica la legislación sobre el derecho de acceso como de dudosa constitucionalidad? (1999: 174)

Evidentemente, los archivos no son unidades orgánicas de la administración pública que se atiendan por las autoridades con la dedicación que deberían. Sin embargo, en los últimos años la profesionalización de los archiveros le ha otorgado un especial impulso tanto en la difusión del quehacer e importancia de los archivos, como en la optimización del

tratamiento archivístico que los documentos requieren. De otro lado, la legislación sobre el derecho de acceso a la información a partir de los primeros años del nuevo milenio en torno a transparencia y rendición de cuentas, igualmente, ha reforzado la razón de ser de los archivos. Las leyes han tenido su base jurídica en las constituciones de los países que a la par han recogido el derecho de acceso a la información, en algunos pocos casos, la inclusión de los archivos<sup>3</sup> o la gestión documental en el marco constitucional. Ello ha permitido, de alguna manera, cambiar la imagen de los archivos como elementos fundamentales del derecho de acceso a la información y los nuevos conceptos asociados como la transparencia y la rendición de cuentas, además del gobierno abierto y los datos abiertos.

---

<sup>3</sup> El artículo 21 de la Constitución Política del Perú de 1993 incluye en su texto el término archivos para desarrollar el principio constitucional de patrimonio cultural, a la letra señala: «Artículo 21°. Los yacimientos y restos arqueológicos, construcciones, monumentos, lugares, *documentos* bibliográficos y *de archivo*, objetos artísticos y testimonios de valor histórico, expresamente declarados bienes culturales, y provisionalmente los que se presumen como tales, son patrimonio cultural de la Nación, independientemente de su condición de propiedad privada o pública. Están protegidos por el Estado [...]» (las cursivas son nuestras).



## CAPÍTULO V

### INCLUSIÓN SOCIAL DIGITAL A TRAVÉS DE LA INFORMACIÓN Y LOS ARCHIVOS

#### **5.1. La inclusión social. Antecedentes**

La Primera Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información /CMSI /WSIS, organizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, fue realizada en Ginebra el año 2003. Su Declaración de Principios, bajo la denominación de «Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio» contiene 67 puntos de acuerdos (Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información 2004), entre los cuales se dirige a combatir las brechas digitales.

La brecha digital comprende a un grupo crítico de poblaciones vulnerables de todo el mundo que por diferentes causas o limitaciones corren el riesgo de no participar de la Sociedad de la Información. Como consecuencia, no disfrutarán de sus beneficios como todos los demás seres humanos.

En el mundo existen poblaciones vulnerables que se cuentan por millones, son los menos favorecidos respecto de todos los adelantos que el desarrollo nos ofrece, y particularmente el de las tecnologías de la información que, al día de hoy, constituyen un bien social que debería estar al alcance de toda la población sin distinción alguna.

La Cumbre Mundial desde sus orígenes se planteó compromisos dirigidos a favorecer la inclusión de los marginados de las tecnologías de la información. Subrayaremos algunos de sus acuerdos:

- El numeral 10 afirma que las ventajas de la revolución de las tecnologías de la información son desiguales entre países desarrollados y en desarrollo, por lo que se comprometen a convertir la brecha digital en oportunidad digital, principalmente los que están en peligro de quedar rezagados y los marginados.
- En el numeral 13 se comprometen a construir una Sociedad de la Información en que se reconozcan las necesidades especiales de personas de edad y con discapacidades.
- Se declara que se potenciará a personas de las zonas distantes, rurales y urbanas marginadas para acceder al uso de las TIC como apoyo para salir de la pobreza.
- El numeral 15 precisa que se atenderá especialmente a los pueblos indígenas preservando su legado y su patrimonio cultural.
- En el numeral 17 se reconoce que la construcción de una Sociedad de la Información integradora requiere nuevas formas de solidaridad, asociación y cooperación entre los gobiernos y demás partes interesadas, incluye al sector privado, la sociedad civil y las organizaciones internacionales. Se reconoce el objetivo de colmar la brecha digital haciendo un llamamiento a la solidaridad digital tanto nacional como internacional.
- En el numeral 22 se destaca la necesidad de lograr una infraestructura de red y aplicaciones de las TIC adaptadas a las condiciones regionales, nacionales y locales, de fácil acceso y que sean asequibles, recomendando banda ancha y tecnologías innovadoras para acelerar el progreso económico y social de los países, así como el bienestar de todas las personas, comunidades y pueblos.
- El numeral 26 expresa que un dominio público rico es esencial del crecimiento de la Sociedad de la Información, porque genera ventajas, entre ellas nuevos empleos, innovación, etc. Precisa que la información del dominio público debe ser accesible para apoyar la Sociedad de la Información, para lo cual habría que fortalecer las instituciones públicas tales como bibliotecas y archivos, museos, colecciones culturales y otros puntos de acceso comunitario, para



promover la preservación de constancias documentales y acceso libre y equitativo a la información.

Como podemos apreciar los acuerdos se dirigen a la atención de las poblaciones vulnerables, entre ellas, los adultos mayores, los discapacitados, las comunidades indígenas. También se incluye la necesidad de reducir la brecha digital y procurar el uso de banda ancha para una conexión hacia los pueblos alejados.

La oportunidad digital como una forma de atención a la población vulnerable sugiere que los gobiernos tomen las medidas que sean necesarias para implementarla y utilizar esa oportunidad para incluirlos. Las decisiones para hacer efectivo el reconocimiento de personas con distintas incapacidades y mejorar su calidad de vida, accediendo a la información, se entiende como derecho prioritario de todo ciudadano.

Llegar a las zonas más alejadas con la información que requieren, preservar el legado y el patrimonio cultural de esas poblaciones sugiere recoger toda fuente de información de su cultura, del que destacan los documentos de archivo como los que, posiblemente, tengan las comunidades y sus documentos personales junto con los de sus antepasados, que es necesario preservar. Además, una sociedad integradora demanda la respuesta de las instituciones locales para la construcción de la sociedad de la información incluyendo a todos los ciudadanos sin ninguna distinción. De esta manera, los archivos de las instituciones locales pueden integrarse asumiendo el apoyo sobre la base del servicio de la información que a las poblaciones vulnerables les permite defender sus derechos. Asimismo, el mejoramiento de red de aplicaciones TIC permitirá que puedan acceder a la información.

En el último numeral de los acuerdos acotados, se enfatiza en la información del dominio público para lo que hay que fortalecer las instituciones, entre ellas, los archivos, motivo de nuestra atención para el presente trabajo. Señala como menester que estas instituciones deben de ser de acceso comunitario para promover la preservación de constancias

documentales, esto es, ofrecer el servicio de los documentos que necesitan las poblaciones para realizar diversos trámites ante las organizaciones públicas.

## **5.2. La inclusión digital de las poblaciones vulnerables**

No obstante, el desarrollo de las tecnologías de la información y la Transformación Digital (TD) que los gobiernos han emprendido en los últimos años, por el momento, no han logrado los resultados deseados, debido a que las desigualdades aún se encuentran lejos de ser erradicadas. Vemos que la creciente sociedad de consumo de las TIC se focaliza, principalmente, en las zonas de mayor desarrollo y mejor nivel económico adquisitivo, quedando siempre postergadas las poblaciones rurales de las zonas más alejadas de las grandes urbes e inclusive de zonas de las grandes y modernas ciudades que tienen en las periferias a poblaciones en pobreza y pobreza extrema. Dentro de ellas encontramos poblaciones que carecen de los servicios básicos. En consecuencia, escasamente gozarán de los servicios tecnológicos del momento de la TD en la que nos encontramos.

De acuerdo con el artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) que depende del organismo internacional promueve, entre los gobiernos nacionales, la accesibilidad de las TIC para personas con discapacidad, teniendo en cuenta que el 15% de la población mundial padece algún tipo de discapacidad. (Agencia COCOM 2018)

El porcentaje de discapacidad advertido por la Convención de las Naciones Unidas el 2018 nos hace reflexionar sobre la gran necesidad de atención de ese porcentaje de la población que requiere ser incluido, no solo en términos digitales sino en todas las áreas de servicios, con la finalidad de hacer posible que disfruten de las mismas oportunidades que deben tener todos los ciudadanos, sin excepciones. Esto lleva a crear instrumentos,

estrategias, modalidades etc., que faciliten los accesos a los diversos servicios de los que gozan todos los ciudadanos.

Con cierta regularidad las políticas sociales comprenden a los diferentes grupos poblacionales vulnerables y se tratan de acuerdo con la diversidad de esa población que menos recursos tiene o en otros casos padece una serie de limitaciones, pero en lo que al uso y disfrute de las TIC corresponde, encontramos grandes distancias entre los países y regiones del mundo. A veces se piensa que la solución podría ser proveerles de un dispositivo electrónico, y así posiblemente el acceso a una computadora o a un *smartphone* podría reducir los niveles de pobreza por las oportunidades que el poblador pueda lograr, pues contaría con información que derive en oportunidades de empleo, educación, cultura, etc. Pero un dispositivo de esa naturaleza no es suficiente si no se provee de mayor acceso a internet de las poblaciones vulnerables, lo que no es una realidad en muchos casos, entre ellos la falta de conexión en determinadas zonas alejadas de la Capital del país o por el alto costo que significa para el usuario de esas zonas hacer uso de la conexión. Si esto no se supera, difícilmente los gobiernos podrán contribuir al desarrollo de las poblaciones vulnerables.

América Latina consume grandes cantidades de TIC, sin embargo, aún estamos lejos de la reducción de la brecha digital y de las brechas sociales a través de la inclusión digital. Sin resolver esos cruciales problemas no podemos pensar en satisfacer las necesidades de información de todos los ciudadanos que la requieren desde los archivos para testimoniar determinadas actividades y atender los requisitos documentales que las organizaciones les solicitan para obtener un puesto de trabajo, matricularse en un centro educativo o seguir una capacitación, e inclusive para atenderse en un centro de salud en el que deberían obviarse ciertos requisitos cuando la emergencia apremia. Pese a ello, las reglas de la administración de los servicios públicos, por lo general, se encuentran por encima de la emergencia, pudiendo ocasionarse un fatal desenlace por la falta de un documento para la atención oportuna del ciudadano.

La realidad nos lleva a afirmar que las poblaciones vulnerables adolecen de una serie de carencias y además son pobres «digitalmente».

Esta situación incrementa la pobreza en aspectos sociales, culturales y económicos. Consideramos que la TD es importante para América Latina, lo comprobamos cuando se menciona que al 2030, de acuerdo con el Banco de Desarrollo de América Latina-CAF (2020), y en cuanto a su desarrollo social y económico, se propone cerrar la brecha digital, lo que permitiría un 3% anual de crecimiento. Son 244 000 000 de latinoamericanos, de los cuales 38 000 000 en la población carece del acceso a Internet. Por lo tanto, se encuentran sin acceso a servicios públicos para la realización de trámites en línea, mientras tanto la agenda CAF busca la expansión del ecosistema digital de América Latina a través de infraestructuras de comunicaciones de banda ancha para soportar la extensión de servicios por Internet (Banco de Desarrollo de América Latina-CAF 2020). Ante este panorama, es nuestra opinión que los gobiernos tienen que comprometerse seriamente con la inclusión digital emprendiendo la digitalización del Estado, previa definición de políticas públicas para extender el servicio de Internet en todo el territorio nacional.

A propósito de lo que hemos vivido durante la pandemia por el COVID-19, además de las graves consecuencias de sanidad, experimentamos las carencias digitales de la población vulnerable, habiéndose percibido en gran proporción cuando observamos, por ejemplo, las grandes filas de ciudadanos en los bancos para cobrar presencialmente un bono de ayuda. A causa de las cuarentenas que asumieron los países para evitar la propagación del contagio y el colapso de los centros asistenciales, en su mayoría, causado por precarios sistemas de salud, hemos asumido problemas que en condiciones normales no se presentaron. Esto nos ha llevado a serias reflexiones sobre cómo solucionarlos y proyectarnos a cómo será más adelante, en medio de la incertidumbre de no saber, hasta el momento que escribimos esto, qué pasará en adelante o cuándo terminará esta situación anómala de vida. De otro lado, la falta de conectividad ocasionó serios problemas en la educación, tanto escolar como superior, por carencia de recursos tecnológicos en la familias y deficiencias o nula conectividad en diversas áreas geográficas que hicieron imposible realizar las clases virtuales por motivos de la cuarentena establecida tanto a nivel escolar como universitario. Sobre la conectividad, la

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indica que el servicio de banda ancha, la velocidad en la conectividad y los dispositivos de acceso condicionan el goce de derechos a la educación, el trabajo y la salud. Estas limitaciones incrementan las desigualdades entre la población en términos socioeconómicos. En el año 2019, el 66.7 % de los habitantes de América Latina tenían acceso a las tecnologías digitales y el resto accede de forma limitada o simplemente no tiene acceso a consecuencia de factores económicos, de localización o por su edad (2020: 2).

Mientras no se mejoren los servicios de conectividad, infraestructura y se otorguen facilidades para el acceso a la información por medios digitales, definitivamente no podemos afirmar que la brecha digital se acorta en favor de las poblaciones vulnerables. (2020: 2)

### **5.3. Digitalización del Estado y servicios públicos digitales**

A la luz de la realidad que constatamos día a día respecto de la atención de las poblaciones vulnerables en los organismos públicos, los continuos reclamos, quejas y denuncias que se hacen por los medios de comunicación constituida por la prensa hablada y escrita, así como la información virtual sobre el tema, además de las que nos llega por redes sociales, podemos colegir que las poblaciones vulnerables no se encuentran incluidas en la sociedad de la información. Por lo tanto, no pueden satisfacer sus necesidades más apremiantes de información. Una de ellas es la que proviene de los archivos que son unidades orgánicas que forman parte de la gestión pública, y no precisamente porque los archivos no atiendan los servicios brindando los documentos que los usuarios requieren, que para eso existen, sino por una serie de razones que la doctrina archivística recoge desde todos los tiempos, entre las que se encuentra la falta de condiciones técnicas para el tratamiento y servicio de los documentos que es un problema que se repite una y otra vez, así como la insuficiencia de presupuesto necesario para su funcionamiento,

la falta de personal capacitado, entre otras limitaciones. Pero el desarrollo de la sociedad de la información y los compromisos que asumen los países a través de acuerdos multilaterales con organismos internacionales y las leyes propias que existen en los países asumiendo actividades, en muchos casos obligatorias, demanda tomar acciones que impliquen la inclusión de poblaciones vulnerables en la sociedad de la información, concretamente en medios digitales. Este imperativo se suma a otros conceptos igualmente obligatorios para los gobiernos democráticos, como la transparencia de la función pública, los servicios del gobierno abierto, de datos abiertos, etc., que mediante la aplicación de las TIC contribuyen al desarrollo de la democracia y gobernanza, dos elementos de política que sugiere la participación de los ciudadanos o de la sociedad organizada para la toma de decisiones gubernamentales.

La atención del acceso a las tecnologías de la información ofrece una ampliación de oportunidades para los ciudadanos y permite servicios de información remota provenientes de la administración pública, que deben comprenderse en las políticas de inclusión social digital de los gobiernos. Consecuentemente, las políticas que los gobiernos definan para el acceso a las TIC deberán tener en cuenta los obstáculos para la adopción de las TIC. Al respecto, García González (2005) parafraseando a Van Winden (2002), recoge, entre otras políticas, la que corresponde a la creación de centros de acceso a las TIC para grupos desfavorecidos; acceso gratuito a Internet desde instituciones públicas; acceso gratuito a Internet para todos los ciudadanos en sus hogares; y creación de espacios electrónicos para cada barrio o comunidad de vecinos. Si nos ubicamos en momentos de la pandemia que afecta y sigue afectando en mayor o menor proporción<sup>4</sup> a los países de todo el mundo, tenemos a la educación como la actividad más afectada en tanto las clases virtuales en los diferentes niveles de educación no llegaron a todos los lugares donde debía. Asimismo, el teletrabajo que se tuvo que implantar de un día para otro se vio dificultado, debido a que

---

<sup>4</sup> Al momento que escribimos estas líneas, no se tiene noticia cierta sobre el término de la pandemia en el mundo, diversos medios de comunicación refieren opiniones de los especialistas en el tema, manifestando que conviviremos con el COVID-19 por mucho tiempo. En ese contexto, no sabemos cuándo terminará de afectarnos.

en muchos hogares solo disponían de una computadora para toda la familia conminada por varios meses a observar una severa cuarentena y realizar teletrabajo. Además, no todos los trabajadores pudieron seguir laborando mediante trabajo remoto, lo que ocasionó la pérdida de sus empleos. Esto agravó la situación al quedarse sin sustento para sus familias. Sobre el tema, CEPAL señala:

Las características de la estructura productiva de la región limitan el porcentaje de ocupaciones que pueden migrar al teletrabajo debido a la alta concentración de trabajadores en actividades que necesitan interacción social y presencia física. A nivel sectorial, la probabilidad de teletrabajar es mayor del 80% en los servicios profesionales, científicos y técnicos, la educación, las finanzas y los seguros. En los países de la región, estos sectores representan menos del 20% de los ocupados. (2020: 7)

Definitivamente el acceso a la información puede facilitar la inclusión de las poblaciones vulnerables. No será la única forma, pero siendo un derecho, el no poder ejercerlo porque impide la inclusión de la población más necesitada, por ejemplo, si se trata de un documento que requiere un ciudadano para una gestión que le puede significar acceder a un puesto de trabajo que en un momento de emergencia sanitaria no es posible tramitarlo presencialmente, lo cual limita su oportunidad de trabajar para lograr su sustento y el de su familia. Otro caso puede darse para el reconocimiento de un bien en propiedad donde los documentos sustentatorios son imprescindibles; o inclusive si se trata de la libertad, que es uno de los bienes más preciados del ser humano, cuando tiene que demostrar su inocencia y el ciudadano afectado no puede esperar a que las actividades se normalicen. En esa línea, consideramos que la digitalización del Estado, en estos casos, es la mejor alternativa para la atención de las emergencias de información dentro de un estado, igualmente, de emergencia.

En un momento de necesidad de la información y de los servicios que presencialmente no se pueden atender, como hemos comentado líneas

arriba, la brecha digital se presenta como un obstáculo. Esta no se reduce pese a los esfuerzos realizados en los últimos años, tanto la que posibilita el acceso a Internet, como la alfabetización digital que la reduce respecto del usuario, a lo que se agrega las dificultades de conexión. Sobre este tema, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú señala: «A más de 6 años desde la firma del contrato para el desarrollo de la red dorsal nacional de fibra óptica (RDNFO), los beneficios prometidos aún no son visibles» (Diario Gestión 2020).

La RDNFO se encuentra comprendida en la Ley 29904 aprobada por el Congreso peruano, que contaba con un cofinanciamiento a 20 años con la empresa Azteca Comunicaciones. Se hizo el despliegue para conectar 22 capitales de departamentos y 180 provincias, el año 2018, estuvo trabajando en un 10% de su capacidad instalada, pero finalmente los resultados no fueron los esperados (Diario Gestión 2020). Esto nos retorna a la situación anterior de falta de conexión para atender a las poblaciones de las zonas geográficas donde se concentra gran vulnerabilidad.

La inclusión social digital avanza, pero no como la demanda exige. La falta de acceso a las tecnologías de la información para lograr la inclusión social ha sido abordada por muchos especialistas, a lo que García Gonzáles comenta:

Lo que se observa en todas estas experiencias es que la fractura digital, es decir, la falta de acceso y uso de las TIC por diferentes motivos es el impedimento principal para el éxito de las políticas de inclusión social comentadas. Diversos estudios muestran que los grupos sociales más débiles, o con mayor riesgo de exclusión social (desempleados, minorías étnicas, con bajos ingresos, personas con bajo nivel de formación, ancianos, etc.) son los que tienen niveles de acceso y de uso de las TIC más bajos. Por lo tanto, se trata de un problema añadido, o de una nueva dimensión de la exclusión que traspasa todas las anteriores.



En consecuencia, se concluye que las políticas deben conducirse, en primer, lugar a favorecer el acceso y el uso de las TIC por parte de estos colectivos y en las áreas más deficitarias. (2005)

La pregunta en relación a ello sería: ¿cómo incluir desde el acceso a la información? Posiblemente hay muchas y variadas formas de incluir para el disfrute de toda la población, sin excepción, por ser un derecho de todos los ciudadanos. Una de ellas y posiblemente la más idónea es la capacitación en el uso de los medios digitales para obtener información y, tratándose de los archivos, habría que empezar por saber cómo y dónde localizar lo que se requiere, entonces la pregunta que le seguiría vendría a ser: ¿dónde están los archivos?

Si bien las TIC pueden estimular la integración y desarrollo de grupos desplazados y reducir el aislamiento de los que tienen pocas posibilidades de movilidad, hay que acercar los archivos a esa población apoyándose en las tecnologías de la información. Por ejemplo, la participación de archiveros proactivos, en otros términos, aquellos capaces de tomar las iniciativas para transformar la información contenida en los documentos en conocimiento que derive en atención social. Otra estrategia es que los archiveros puedan identificar los documentos útiles a poblaciones de excluidos para minimizar las consecuencias de su estado de vulnerabilidad. Esto último parecería muy complejo, pero debemos tener en cuenta que los archiveros conocen muy bien los requerimientos de información de los usuarios e inclusive aquellos de mayor experiencia pueden detectar cuáles son los documentos de mayor servicio para determinada población. Además, en la mayoría de los archivos se elaboran o, mejor aún, se deben elaborar estadísticas del servicio que brindan a los usuarios por días, semanas, meses o años. Esta información es muy valiosa, tanto para identificar los documentos más utilizados como para la transformación de la información que contienen en conocimiento, útil tanto a nivel interno como externo.

#### 5.4. La brecha digital

Esta es una expresión que reiteradamente escuchamos, sobre todo a nuestros gobernantes, cuando señalan que se definirán políticas públicas para reducirla. Según Maya Álvarez, se utiliza en dos sentidos: uno relacionado con las diferencias socioeconómicas entre los que pueden acceder a Internet, y el otro sentido es aquel que comprende más allá de Internet a los dispositivos electrónicos que permiten el uso las TIC, los teléfonos móviles, las redes (2008).

La reducción de la brecha digital desde décadas atrás no ha tenido un desarrollo eficaz en la mayoría de los países de América Latina, lo que limita el acceso a la información, principalmente de las poblaciones vulnerables, en tanto la interacción que podrían tener con el Estado, concretamente con la administración pública, no llega a ese sector de la población.

Los gobiernos deberán definir políticas que comprendan la reducción de la brecha digital y así facilite la diversificación de accesos entre los grupos de poblaciones vulnerables, debido a que existen limitaciones distintas de unos respecto de otros, en los que será necesario aplicar medidas específicas para resolver sus problemas según el grupo de población vulnerable y considerando los distintos colectivos sociales. Han de tener presente, también, el ámbito urbano y rural, entre aquellos que viven en condiciones económicas de pobreza y pobreza-extrema, discapacitados, poblaciones indígenas, adultos mayores, etc. En esa línea, es necesario que los gobiernos y sus autoridades nacionales o locales se fijen determinadas metas para la ampliación de servicios de la administración pública, comprendiendo que

- los archivos deberán gozar de óptimas condiciones de gestión documental o mejor aún de sistemas de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) y deberán contar con los canales de comunicación suficientes para transmitir la información que demanda la ciudadanía a los puntos más alejados del país.
- se requiere contar con personal para los archivos con amplia experiencia, que conozca las necesidades de información de la población. Ellos son los que podrán identificar los documentos

que los pobladores necesitan, tanto los documentos de identidad, como los que corresponde a sus derechos laborales, pensionarios, sucesorios, permisos o licencias para abrir negocios, etc.

- los archivos de los gobiernos locales o municipalidades, que son los más próximos a la población, deberán digitalizarse para lograr el contacto y servicio inmediato con el poblador por medio de las tecnologías de la información.
- se necesita que la infraestructura tecnológica se encuentre disponible para orientar a los pobladores en sus necesidades de información y por supuesto para el servicio de los documentos.
- es menester contar con los centros comunitarios donde la población pueda capacitarse en el uso básico de las TIC y el uso de las plataformas tecnológicas de los organismos públicos para ubicar la información que necesitan, de esta manera podrán descubrir las ventajas de su uso reduciendo los tiempos para la realización de trámites.

En esta era tecnológica que nos ha tocado vivir y estando en la TD, los servicios de los archivos tienen que digitalizarse prioritariamente. Otra herramienta que ayuda a la comunicación en estos tiempos son las redes sociales oficiales para orientar con información oportuna al poblador mientras difunde los servicios que ofrecen en áreas como la sanidad, educación, la cultura, en el campo laboral, etc.

### **5.5. Brecha digital y archivos**

La brecha digital dificulta la TD y por supuesto la implementación de las políticas de gobierno digital a las que apuntan los países en estos momentos. En el campo de los archivos, igualmente, debido a que se ve perjudicado el acceso a los documentos a través de Internet. Al optarse por los servicios en línea en la administración pública los archivos tienen que digitalizarse, sobre todo si se decide emprender una amplia difusión de documentos que interesen a poblaciones vulnerables y atender el servicio

de información en todas las zonas del país con la finalidad que la población no tenga que viajar grandes distancias a solicitar un documento.

Los gobiernos tienen que prever la atención de los medios que se requieren para incluir socialmente en el mundo digital a los excluidos, teniendo en cuenta que la inclusión no llegará si no se logra una infraestructura tecnológica suficiente e incrementando la disponibilidad, calidad y accesibilidad de las infraestructuras y servicios tecnológicos de banda ancha para llegar a los lugares más alejados de las metrópolis o grandes urbes. Hoy en día las tecnologías de la información son el soporte básico de los servicios avanzados de la Sociedad de la Información.

También se necesita de un marco legal, que comprenda los dispositivos sobre la autenticidad de los documentos como prueba jurídica, las atribuciones de las organizaciones para actuar ampliamente a través de redes sociales oficiales que favorezcan el despliegue de la información de los archivos, la accesibilidad como derecho ciudadano, pero también la protección de datos por motivos de privacidad intimidad o información sensible. Además, ofrecer servicios informáticos amigables, crear confianza en la población trabajando fuertemente en su seguridad para apuntar a la certificación normativa de los documentos obtenidos por medio digital y haciendo amplia difusión de los derechos de los usuarios con oportunidades para los ciudadanos con información actualizada a través de las TIC. Para que todo esto beneficie a las poblaciones vulnerables hay necesidad de capacitarlos en el uso de las TIC. De lo contrario, las políticas dirigidas a su inclusión digital fracasarán.

## **5.6. Servicios públicos digitales y archivos**

La modernización de la administración pública viene aparejada con el incremento de la interacción digital y comprende la mejora de procesos internos de la administración para hacerlos más ágiles procediendo a simplificar los trámites, además de digitalizarlos utilizando las TIC, a la vez que se logra un mayor impacto y efectividad en la población por la prontitud en la atención de los servicios públicos fundamentales.

En esta situación, los documentos digitales sustentatorios que la población necesita para una serie de procesos administrativos deben cumplir con los requisitos que el marco legal prevé. En ese marco, deberán implementarse los Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) que además incluye el cumplimiento de los requisitos jurídicos, tecnológicos, administrativos y archivísticos para que los documentos que se producen en medio digital gocen de autenticidad y consecuentemente de valor legal.

Las herramientas tecnológicas permiten la comunicación cuando los servicios se realizan *online*. De ese modo, las personas con problemas de discapacidad podrán acceder a los servicios públicos desde los lugares donde se encuentren, sea en su domicilio o desde un lugar cercano a él sin tener que movilizarse a las oficinas públicas en busca del servicio. Para ello, se debe incrementar servicios en espacios públicos con el fin de obtener un determinado documento a la vez de mejorar los canales de comunicación, en tanto los procesos administrativos se van optimizando. Muchos procesos se pueden realizar por Internet en asuntos que los ciudadanos demandan con urgencia como, por ejemplo, certificaciones, constancias o documentos sobre su identidad personal que es la información más inmediata que un ciudadano requiere.

Las habilidades que cada uno de los pobladores posee para utilizar las TIC es determinante para definir los criterios de inclusión o exclusión social. Cuanto más inviertan los gobiernos en facilitar el acceso de la población a los servicios públicos, potenciando el uso de las TIC sobre la base de políticas de acceso para todos los usuarios, se avanzará en la inclusión social digital. Esta es una responsabilidad de los gobiernos. Mientras esto no ocurra los excluidos no podrán mejorar su calidad de vida, por lo tanto, el manejo de las TIC se dará en diversas áreas de conocimiento. Debemos tener en cuenta que el rápido desarrollo de las TIC en la última década y la inteligencia artificial digital últimamente genera otras necesidades en distintas áreas de desarrollo del ser humano, particularmente en el tema que nos ocupa, los archivos, donde se ha producido un avance importante tanto en el tratamiento de los documentos como en el servicio. Hoy podemos mencionar que la

robótica contribuye con el servicio en la administración pública. Sobre este respecto, Cueva señala:

Los Chatbots tienen capacidad para actuar simulando el comportamiento humano y pueden mantener conversaciones mucho más fluidas que un contestador automático, por lo que las empresas de servicios públicos los utilizan para funciones de atención al cliente. De hecho, un 86% de este tipo de compañías, ya utilizan la inteligencia artificial para fines relacionados con este campo. (2021)

Por lo menos en América Latina demorará algún tiempo más para incorporar robots en la atención a los usuarios de los organismos públicos. Lo que sí tenemos muy presente es que, con esta ayuda o no, los roles de los archiveros se van acercando cada vez más al uso de las TIC por lo que se han visto condicionados a la ejecución de ciertas destrezas y habilidades distintas a las que por largos años se mantuvieron en la atención de los documentos tradicionales. Esos roles, según el nivel de manejo de las TIC, actualmente los determina como archiveros expertos en su uso eficiente, y aquellos que no cuentan con esas habilidades, verían limitado su desarrollo profesional para brindar servicio a través de las TIC y tampoco podrían apoyar el impulso de la inclusión social respecto de los usuarios de los archivos que demandan el acceso a la información a través de las tecnologías de la información.

Los archiveros, quienes conocen mejor a sus usuarios, en la era digital tienen que contemplar las diversas vulnerabilidades de las poblaciones que acuden a solicitar los servicios. Si las herramientas digitales o equipos de alta tecnología para ayudar a personas con discapacidad que existen pueden ser adquiridos para ayudar a que esas poblaciones sean atendidas, habrá que hacer los esfuerzos para lograrlo de manera que puedan acceder a la información superando sus limitaciones. Por lo tanto, tendrán que procurar la implementación de las herramientas tecnológicas necesarias, aun cuando sabemos que para los archivos lograr el presupuesto necesario se torna difícil, pero no imposible. Habrá que insistir.

Actualmente existen grandes adelantos tecnológicos para ayudar a personas con discapacidades que le permitan el acceso a una computadora, además de complementos que les faciliten su uso. Nos dirán que eso para los archivos es imposible por la falta de presupuestos que limitan todas sus actividades. Así es, pero hacia esa tecnología hay que apuntar hasta lograrla. Habrá que procurar la adquisición de los dispositivos electrónicos que ayuden a personas con dificultades de movilidad u otras y así puedan acceder a servicios públicos por medios digitales.

Los archivos tienen que estar preparados para servicios en línea. Para ello es necesario abrir mayores canales de comunicación, y fundamentalmente optimizar los procesos de gestión documental para que a través de la información se permita empoderar a poblaciones vulnerables. Los archivos hoy más que nunca requieren actualizarse e innovar para satisfacer las necesidades de sus usuarios, de manera que esa actualización concorra con buenas prácticas archivísticas en el uso de las TIC para el servicio.

Las administraciones públicas de la mayoría de los países, igualmente, van actualizándose de acuerdo con los tiempos de la TD. Se van estableciendo en diversas ciudades los denominados telecentros, centro de atención ciudadana, o cualquier otra denominación, donde los ciudadanos pueden obtener rápidamente los documentos que necesitan sin tener que desplazarse hacia las oficinas de los organismos públicos y hacerlo en cualquiera de las 24 horas, los 7 días de la semana.

Es importante considerar los archivos de los organismos locales, concretamente las municipalidades. Estos organismos, por su localización, son los primeros a los que los ciudadanos pueden acudir. Ellos deben incluir a los archivos en las actividades de los programas que comprenda la construcción de conocimiento a partir de los archivos.

Una estrategia importante de implementar son los foros virtuales de discusión sobre toma de decisiones a escala municipal o regional sobre la base de documentos de archivo distribuidos digitalmente a los ciudadanos. Los gobiernos locales o el organismo oficial de inclusión social, pueden ser las instancias que asuman el liderazgo de acuerdo con sus competencias con el objetivo de promover la participación de la ciudadanía en la gobernanza,

previo entrenamiento en el uso de herramientas TIC. El organismo archivístico de nivel local o nacional podría apoyar, a través de convenios con las organizaciones públicas correspondientes, identificado los documentos necesarios para que los ciudadanos se informen, en tanto los funcionarios de los organismos podrían realizar las coordinaciones para asumir programas que permitan incluir a las poblaciones en los servicios digitales de gobierno.

A lo que hay que apuntar es al logro de que la tecnología, por las dificultades de su uso a consecuencia de la brecha digital, no se transforme en una barrera o forma de exclusión social en los archivos. Todo lo contrario, estos son parte importante de la inclusión social para el acceso a la información por medios digitales, no solo porque son los que conservan la información sino porque la razón de ser de un archivo es el servicio.

También habrá que organizarse definiendo quiénes son los actores para incluir digitalmente a través de los servicios de información y de archivos. Por un lado, tenemos los archiveros de los archivos públicos que son fundamentales para el ejercicio de derechos y obligaciones ciudadanas mediante la digitalización de la información para su servicio en tiempo real; y de otro lado, a las autoridades con capacidad de decisión para la atención de todas las condiciones que se requieren con el fin de cumplir los fines de inclusión social digital de las poblaciones vulnerables mediante la información y los archivos. Tanto archiveros como funcionarios que toman decisiones son los principales actores a quienes les corresponde facilitar los documentos de los archivos para informar a las poblaciones vulnerables, y los otros funcionarios apoyarán la creación de las condiciones de infraestructura tecnológica y de los elementos que se necesitan para facilitar el acceso a la información de los excluidos.

Si bien la tecnología avanza y con ella los servicios gubernamentales también, hoy que la Revolución Industrial 4.0 y la TD hacen que el hombre actúe en un mundo más inteligente y más conectado, es cuando se deben realizar todos los esfuerzos para lograr un desarrollo equitativo para que ningún ciudadano quede fuera. La atención de ese sector de ciudadanos que sufren una serie de carencias son parte importante de las políticas de acceso a la información. En ese contexto, los gobiernos tienen que asumir



políticas efectivas para incluir a las poblaciones vulnerables en el servicio de información y particularmente de los archivos con efectos de inclusión social digital.

Si tenemos presente que los archivos están al servicio de los ciudadanos, en la TD estos no pueden distinguir entre sociedad digital y no digital. Se tiene que servir a todos por igual sin excepciones para facilitar la interacción de la sociedad. Por ello, los archivos tienen que innovar las formas de ofrecer sus servicios para estar al alcance de todos y particularmente de quienes sufren limitaciones para el acceso a la información. Entonces, recursos como el uso de chat, teléfono celular, redes sociales, e-mail, etc., para la atención instantánea, surgen como herramientas a implementarse para que los archivos se encuentren listos al momento de ofrecer estos servicios.

Los archivos optan por aplicar los adelantos de las tecnologías de la información para el tratamiento de los documentos. Entiéndase que todo archivo, para ofrecer servicios a través de las TIC, debe lograr la implementación de un SGDEA, que formará parte de la política de gobierno o de Estado donde los documentos que se generan y gestionan, están al servicio para incluirlo socialmente. La implementación de un SGDEA no es sencilla, demanda toma de decisiones desde el más alto nivel, y una serie de elementos tecnológicos, administrativos, legales y archivísticos que concurrirán para hacerlo viable. Sin embargo, vale la pena el esfuerzo no solo con el propósito de incluir, que es el tema que nos ocupa, sino por las múltiples ventajas de su funcionamiento en términos de transparencia, controles de los documentos, protección de datos personales, optimización de la gestión administrativa, transparencia y rendición de cuentas, etc.

Un SGDEA permite, entre otros beneficios, transmitir de manera fluida la información desde cualquier punto donde nos encontremos. Con la situación que atravesamos por el COVID-19 es cuando más hemos sentido la necesidad de contar con un SGDEA. Vivimos una era de grandes cambios tecnológicos y hechos como la pandemia por el COVID-19 que afecta a todo el mundo nos ha llevado a la necesidad de trabajar desde casa, tratando de superar las dificultades de acceso a la información. Esto se debe a que, por lo menos en nuestra Región, la implementación de los SGDEA

aún es muy escasa en las administraciones públicas, aunque la digitalización ha avanzado en algunos países más que en otros y muchos servicios operan en línea. De un día para otro nos vimos inmersos en una crisis sanitaria nunca vista y paralelamente la Revolución Industrial 4.0 se nos hacía mucho más presente al percibir su desarrollo y no poder ser parte de ella. Ante la reducción de servicios públicos por pandemia, optándose por el teletrabajo para no detener o paralizar las actividades públicas y privadas de los países, teníamos que seguir trabajando y agenciarnos de las tecnologías de la información para superar los momentos críticos. Inmediatamente asumimos *más* automatización en la gestión administrativa —aun cuando no estábamos totalmente preparados para ello—, e interacción social virtual. Con esa experiencia estamos convencidos, ahora más que nunca, que urge el cierre de la brecha digital por ser un factor clave para la inclusión social de los sectores más vulnerables. Una verdadera TD no puede ignorar a las poblaciones vulnerables con el fin de que puedan seguir interactuando con la administración pública, en los casos de crisis mundial que vivimos. Ellos son los que mayores necesidades presentan en estos momentos, tanto por la pérdida de vidas como para mantener sus puestos de trabajo o mantener el acceso a la educación, el cual fue uno de los sectores más afectados, sin dejar de mencionar la pérdida de empleos y el incremento de la pobreza y pobreza extrema por la situación económica a consecuencia de la paralización de muchas actividades por causa de la pandemia

### **5.7. Nuevas tecnologías en la inclusión social**

La TD avanza, aparecen nuevas aplicaciones digitales, los dispositivos electrónicos cada vez presentan mayores beneficios de conectividad y uso de aplicaciones que permiten desarrollar una variedad de tareas a través de Internet, la pandemia ha incrementado el uso de una gran variedad y alcance de conexiones para teleconferencias y los denominados *webinar* inundan las redes sociales y la publicidad de las organizaciones públicas y privadas se expande, etc. Desde ese punto de vista, nos beneficiamos con este despliegue intenso de tecnologías que se están desarrollando, pero no por igual para el

acceso de las grandes mayorías y en particular de las poblaciones vulnerables en todos los países.

No existe equiparidad socioeconómica, los presupuestos destinados a mejorar la situación de los que menos tienen para inclusión social no son suficientes como para extender progresivamente la inclusión de los menos favorecidos, y si se trata de inclusión digital podemos afirmar que estamos —en la mayoría de los países de la Región—, lejos de lograr incluirlos digitalmente.

Entonces, ¿cómo compatibilizar el acceso de la población vulnerable con los archivos a través de la tecnología digital? Su inclusión demanda compromiso de los gobiernos, lo señalan los acuerdos internacionales que asumen sobre el tema en diversos momentos, cuyas responsabilidades generalmente indican que se «harán todos los esfuerzos» para que la tecnología llegue a las personas en condición de vulnerables. En otro extremo, y de manera local, comprobamos que los portales web gubernamentales tratan de ser cada vez más amigables y procuran, algunos más que otros, transparentar la información oficial e impulsar la participación ciudadana mediante las TIC. De esa forma, buscan eliminar las barreras físicas acercando a usuarios y funcionarios, abren espacios de inserción y formación ciudadana en el uso de las TIC, pero es necesario ir más allá de estas prácticas y dirigirse a un sector muchas veces postergado, pero cuya presencia es esencial, esto es la inclusión efectiva y objetiva de los archivos públicos que deben ser parte de las políticas de inclusión social.

### **5.8. Gobierno digital: ¿cómo están los archivos?**

El acceso a la información pública en la que la TD se centra en estos momentos, y los servicios virtuales de documentos de archivo, en muchas organizaciones no van de la mano para contribuir a la inclusión social. Por supuesto, el libre acceso también está supeditado a las excepciones de ley, en el marco jurídico de la protección de datos, pero aquellos documentos de libre acceso que se puede diseminar por medios digitales no siempre pueden transmitirse, debido a que los archivos no se encuentran incluidos

en la TD. No solo se trata de los SGDEA donde los documentos desde su origen son digitales, sino también de preparar los documentos en soporte de papel que existen en considerable volumen para su acceso a través de medios digitales. Los costos son altos, pero los gobiernos no pueden posponer una necesidad como la digitalización de sus actividades a través de políticas de modernización donde la digitalización masiva de los documentos de archivo, por su fácil transmisión, diseminación y acceso en general, es una necesidad. Además, permitirá crear las condiciones para que llegue a las poblaciones vulnerables igual que a todos los ciudadanos.

Es también importante que los profesionales de los archivos perciban que el acceso a la información es fundamental en la inclusión social digital. Para ello, tienen que asumir el reto y compromiso de trabajar los archivos en ese sentido. El archivero necesita conocer el tipo de usuario y utilizar las TIC para desarrollar su propia competencia en el servicio. Su capacitación estará dirigida hacia una diversidad de usuarios, particularmente en las poblaciones vulnerables, para poner el servicio de los archivos por medios digitales a ese sector de la población. Esto demanda preparación específica para hacerlo en las mejores condiciones de eficiencia y alcance.

Los funcionarios con nivel de decisión conocen que las organizaciones públicas se deben al servicio público, por lo tanto, es su obligación facilitar el acceso a la información y a los archivos, aunque esto no siempre sucede. Algunos factores que lo impiden y que se deben superar son los siguientes:

- Decisiones políticas sobre el uso de la información para la inclusión social que no se definen ni se implementan de acuerdo con las exigencias que la inclusión social conlleva.
- Falta de presupuestos, además de no establecerse prioridades respecto de la inclusión social destinando recursos para la atención de los que menos tienen. La prioridad debe ser la atención de las poblaciones vulnerables.
- Infraestructura tecnológica sin amplia cobertura hacia las zonas alejadas de las ciudades o de accidentada geografía. No postergar su atención y actuar de acuerdo con la prioridad: inclusión social.

- Prioridades que no incluyen los archivos, en tanto en la administración pública son los olvidados y a los que los recursos no llegan. Una TD no se puede entender sin la atención de los archivos debido a que de ellos conservan los documentos cuya información debe llegar a todos los ciudadanos y en particular a las poblaciones vulnerables.
- Digitalización escasa de documentos para una política de TD a desarrollar sobre la base de creación de SGDEA. Si esto no ocurre, difícilmente podemos hablar de un gobierno encaminado hacia la digitalización de sus servicios.
- Insuficiente capacitación de archiveros en TIC que debe superarse no solo a instancia de los gobiernos como administración pública sino también a través de la academia, actualizando los programas de estudios para incorporar, cada vez con mayor alcance, a los archiveros en el mundo digital en el que vivimos. El rol de los archiveros cobra importancia, siempre y cuando logren entender las necesidades de información de las poblaciones para sustentar sus derechos y obligaciones o para tomar sus propias decisiones.

Gran parte de la responsabilidad social de los gobiernos es tomar decisiones efectivas para la inclusión social, lo que significa asumir un papel protagónico en el liderazgo del acceso a la información para las personas con deficiencias y limitaciones.

En cuanto a los archiveros, como profesionales al servicio de los documentos, es necesario que asuman el fomento del acceso físico y digital de los documentos de los archivos creando los vínculos necesarios con las instancias de gobierno que correspondan, la sociedad civil e inclusive con la empresa privada para promover que todas las personas, sin ninguna excepción, puedan tener acceso a la diversidad de información que los documentos contienen.

Las TIC no solo son el medio para poder comunicarse. Hay que tener en cuenta que la necesidad de inclusión social digital de las comunidades para lograr su participación en el acceso a la información no solo es posible,

sino que se trata de una herramienta que facilita cambios progresivos en la calidad de vida de las poblaciones vulnerables. Estas apelan a formar parte de los servicios de los gobiernos en una auténtica democracia social, y los archivos son parte importante porque contienen la información que esas poblaciones demandan.

Los archiveros harán sentir su presencia a través de diversas formas de participación de acuerdo con la cultura y las condiciones sociales de las zonas geográficas. Asimismo, habrán de relacionarse una diversidad de actores, entre ellos, las principales autoridades locales y las organizaciones públicas o privadas que integran una sociedad convocante para sumar esfuerzos y llegar con la información a los que más la necesiten.

## CAPÍTULO VI

### POLÍTICAS DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ARCHIVOS

#### 6.1. ¿Qué es una política pública?

La política pública es el conjunto de acciones y toma de decisiones que los gobernantes asumen para la búsqueda de soluciones a los problemas propios que demanda un sector de la población o toda la población en su conjunto.

Sobre este aspecto, para Lahera, «Un buen gobierno es aquel cuyas políticas públicas logran los resultados más cercanos a los óptimos, para lo cual se requiere que ellas se diseñen, ejecuten y evalúen en las mejores condiciones y con la mayor utilidad social» (1999: 1).

Una política pública para la inclusión de las poblaciones vulnerables, y en específico para facilitar el acceso a la información de los archivos, es doblemente social. Por un lado, la atención con sentido social de un grupo de personas en estado de vulnerabilidad es estricta y demostrativamente sociable y, de otro lado, la función de los archivos hacia la sociedad no es discutible por ser la razón esencial del servicio que estos ofrecen desde siglos atrás. Por ello, de acuerdo con Lahera los resultados óptimos se lograrán en función de los objetivos que persigue una política pública de esta naturaleza desde su diseño, ejecución y sobre todo su evaluación para hacer la retroalimentación necesaria con el fin de que la política cumpla con sus propósitos de incluir a las poblaciones vulnerables en un servicio que corresponde al área de los derechos humanos como es el del acceso a la información.

En este escenario, lo importante al definir una política pública es el compromiso que la autoridad asume para que la política se dirija a satisfacer

las necesidades de la población, que siendo muchas, un orden de prioridades podrá marcar el inicio de una serie de atenciones que la población espera.

En el diseño e implementación de las políticas públicas pueden intervenir conjuntamente la sociedad civil, las entidades privadas y las instancias gubernamentales en sus distintos niveles. Se trata de sumar esfuerzos para hacer viable la política, permitiendo su implementación de acuerdo con los objetivos y plazos previstos de manera que lo que haya que solucionar se concrete dentro de un programa de actividades que buscan superar las fallas encontradas en un previo diagnóstico con el que se sabrá qué es lo que está pasando, cómo hacer para que el o los problemas se solucionen y sobre todo qué se necesita para que la política sea eficiente y eficaz.

No es sencillo definir y crear una política pública en nuestra región. Al respecto, Fuenmayor, citando a Fontaine en relación con el conocimiento de política pública, señala:

En la actualidad el análisis de políticas públicas en América Latina y el Caribe se enfrenta con varias dificultades. La primera es estructural y es la relativa inmadurez del campo en la región. Fuera de México y Brasil, y en menor medida, Argentina y Colombia, no hay una comunidad epistémica donde se pueda encontrar aportes sustantivos ni lineamientos teóricos de análisis de políticas [...] hay poca producción de conocimiento en la región [...] Las principales editoriales latinoamericanas especializadas tampoco ofrecen mucho material actualizado [...] Entonces hay poca producción y hay poco acceso, en idioma español, a un conocimiento actualizado [...] (p. 7). (2017: 44)

Pese a lo afirmado por Fuenmayor, en los últimos años los países han emprendido trabajos interesantes de políticas públicas. Aunque los especialistas en el tema no son cuantiosos, la modernización del Estado, los nuevos conceptos sobre acceso a la información en la que casi todos los países de la región se encuentran, ha exigido poner especial atención en la construcción de políticas públicas.



No es sencillo, para lo gobernantes la construcción de la política pública, pero una vez tomada la decisión, los gobernantes deben asumir la determinación y voluntad de su elaboración sobre la base de la toma de decisiones en la dirección del problema que se pretende solucionar. Esto viene a ser la esencia de una política pública, tal como apunta Delgado respecto del proceso de toma de decisiones:

Llegar a decidir una política y, sobre todo, desarrollarla, implica compatibilizar diferencias, acercar intereses y posiciones. La creciente pluralidad y diferenciación social, las libertades económicas, la presión por la autonomía local, la relativa independencia de los sectores, estarían jugando a favor de un redimensionamiento y democratización de la hechura de las políticas. (2002: 89)

Desde ese punto de vista, un buen gobierno deberá acercar intereses y posiciones, a decir de Delgado (2002), siendo las políticas sociales, en particular, las que se ocupan de los problemas de una población específica que demanda atención impostergable: las personas con discapacidad, los niños abandonados, los ancianos, las comunidades indígenas, las poblaciones situadas en los lugares menos accesibles geográficamente, etc.

Existen miles de formas de excluir debido a los siguientes factores que seguidamente anotaremos, pero en todos ellos el acceso a la información por las poblaciones vulnerables es uno de los factores que puede impedir la inclusión que buscamos a través de los archivos:

- Falta o debilidad de redes o conexiones familiares y sociales que impiden que la información les llegue oportunamente para optar por una mejor situación. En otros casos se trata de la falta de un documento sin el cual no puede acceder a determinado puesto de trabajo y que puede estar posiblemente en una determinada organización, pero para el que lo necesita no hay posibilidades de acceso o simplemente no conoce dónde lo puede ubicar. En este escenario, una política nacional de acceso a la información, cuyas

estrategias le facilite a este sector de ciudadanos con especiales programas dirigidos a su atención, es una necesidad que debe preverse.

- En el mismo sentido, una política que permita que la migración de poblaciones no sea un impedimento para obtener un determinado documento, demanda una política dirigida a la digitalización de la información con la finalidad de que el migrante en el lugar de destino pueda obtener el documento que necesita.

Son muchos los casos en los que un documento puede ser una solución de la mayor importancia para una persona del grupo vulnerable. El Estado frente a las necesidades de información de los ciudadanos busca ser transparente y eficiente, pero también debe preocuparse por la infraestructura que se requiere para una óptima prestación de servicios públicos en las diferentes organizaciones públicas que forman para de ese Estado, que finalmente deben estar al servicio de todos los ciudadanos y en particular de aquellas personas que por razones físicas o de otra índole tienen dificultades para llegar o acceder al lugar donde le servirán los documentos que necesitan.

Por lo general, lo primero que un país focaliza como atención mediante una política pública es la lucha contra la pobreza y pobreza extrema. Es en este ámbito donde se generan importantes avances en materia de políticas de inclusión social, pero naturalmente no es todo. Además, estas políticas son variadas de un país a otro, debido a sus propias necesidades y de acuerdo con su realidad. Para efectos del presente trabajo, nos interesan las que guardan vinculación con los archivos.

Centrémonos en la primera fase de la creación de cada política pública que plantearemos, a manera de ejemplo, para ir estableciendo las posibilidades de su concreción. Nos referiremos a la formulación de la política pública de manera breve por cada uno de los enunciados que ofrecemos a continuación:

- Incorporar a los archivos en las políticas de Estado como elementos fundamentales de acceso a la información a nivel nacional.

Comprende la elaboración de un diagnóstico de la situación de los archivos a nivel nacional en lo que a acceso a la información se refiere. Este será uno de los primeros pasos para fundamentar la incorporación de los archivos en las políticas de Estado de un país.

Los archivos no son prioridad para los gobiernos, eso lo sabemos hasta la saciedad todos los que, de alguna manera, nos vinculamos con la Archivística. Sin embargo, esto no será motivo para la inacción. Por el contrario, afrontando los retos y aceptando los desafíos, los archiveros han venido construyendo desde épocas remotas el desarrollo de los archivos y progresivamente se van logrando espacios importantes dentro del Estado y la sociedad al vinculárseles, necesariamente, con los nuevos conceptos que precisamente los gobiernos atienden con especial dedicación como son la transparencia, el gobierno abierto, los datos abiertos, etc.

Estas nuevas formas de ver el derecho de acceso a la información por parte de los gobiernos, en la última década, ha logrado especial relevancia, y es donde los archivos tienen mucho por aportar en tanto la vinculación es directa. Por lo tanto, la identificación del problema pasa por medir cuánto de esa vinculación se está entendiendo con la necesidad de lograr archivos que permitan el acceso a la información y cómo cumplen su misión según los derechos de las poblaciones vulnerables. En ese escenario, el análisis de la política pública a implementar, sus objetivos y el diseño que corresponda encaminará la formulación de la política además de las estrategias y programas a seguir para hacerla viable en su etapa de implementación.

La coordinación con los organismos competentes para la formulación de la política pública busca garantías de viabilidad, entonces, serán los archivos nacionales con el sector que tiene las competencias de la atención de las poblaciones vulnerables el mejor aliado para encaminar la formulación de la política en ciernes.

- Optimizar el funcionamiento de los archivos a través de la implementación y uso de las TIC.

En el mismo sentido, la formulación de la política pública que comprenda a los archivos tratará de la digitalización de los documentos que conservan con el fin de ponerlos a disposición de las poblaciones vulnerables. La identificación del problema no solo corresponde a los archivos, también al área o sector de gobierno que tiene la competencia en lo que se refiere al gobierno digital, ya que la implementación de las TIC es un tema de atención conjunta entre varios sectores de gobierno y por supuesto de la sociedad civil; además de otros interesados o *stakeholders* que decidan apoyar la construcción de una política que derive en lograr los objetivos de un mejor acceso a la información de las poblaciones vulnerables, a través de la formulación de una política que resuelva el problema considerando la implementación de instrumentos o estrategias dirigidas a su puesta en aplicación. Sabemos que en este tema la brecha digital es una de las principales limitantes, por tanto, hay que apuntar a reducirla con el apoyo de las organizaciones que se sumen a lograr documentos de archivo accesibles con el apoyo de las TIC.

- Promover el derecho a la participación con sentido crítico de todos los ciudadanos mediante el uso de la información de los archivos.

Supone abordar la problemática de la participación ciudadana sin discriminación de ningún tipo mediante el uso de los documentos de archivo. El objetivo de la política pública se basa en el derecho ciudadano de opinar y expresar su punto de vista sobre el manejo de la cosa pública. La fiscalización ciudadana es un derecho que le asiste a todo ciudadano y que muchas veces no está al alcance de las poblaciones vulnerables que tienen mucho que decir respecto de los servicios a los cuales no pueden acceder como todo ciudadano.

En lo que al análisis de la política corresponde, este se basa en los servicios públicos de información, fundamentalmente, los archivos puestos al servicio de la población vulnerable, teniendo en cuenta cada aspecto limitante que se presenta, lo cual les impide gozar del derecho de acceso a la información cuando requieren un documento que puede ser vital para el ejercicio de sus derechos.

La instrumentalización de la política reside en la atención de los archivos para favorecer el acceso de determinados ciudadanos, brindándoles las herramientas, infraestructura o cualquier otro elemento de acuerdo con las estrategias y programas que permitan cumplir con los objetivos de la política.

Para ese propósito, las consultas y coordinaciones que sean necesarias para la formulación de la política demanda la activa y directa participación de los archivos nacionales con el organismo competente de transparencia y acceso a la información, protección de datos, gobierno digital y otros de la misma línea de gobierno a fin de crear las condiciones favorables para su concreción.

La política por formularse deberá destacar que los primeros usuarios de la información (documentos de archivo) son los ciudadanos.

- Reducir los obstáculos para la adopción de las TIC en los archivos de las poblaciones vulnerables.

Una política dirigida a facilitar el uso de las TIC en las poblaciones vulnerables a través de los archivos demanda una implementación con ciertas características específicas debido a que la situación de los archivos de las grandes metrópolis no es similar respecto de los archivos del interior del país. Las políticas sociales siempre tienden a asumir estrategias diferenciadas en estas circunstancias, en tanto las necesidades urbanas no son equiparables con las de las zonas rurales. En ese sentido, tanto el diseño como la evaluación y aplicación de una política social tiene que asumir las carencias respecto de los bienes y servicios, teniendo en cuenta la forma de vida, el factor económico, las costumbres, y otros hábitos de la población (Ziccardi 2006: 278), serán importantes al momento de formular la política.

En las zonas rurales de la mayoría de los países de nuestra región la conectividad y uso de las TIC es muy limitada aún y, si de los archivos públicos

se trata, el problema es mucho más serio por la falta de presupuestos para su atención. Si bien se requiere reducir los obstáculos para el uso de las TIC, una política pública deberá contemplar, igualmente, la reducción de esos obstáculos en los archivos como primera prioridad para luego atender las necesidades concretas de la población con el fin de que puedan conectarse y hacer uso de su derecho a la información, en el entendido que los archivos están digitalizados para emprender el servicio por medios de las TIC para la población, incluyéndolos de acuerdo con los derechos que les asisten.

Según Delgado, el gobierno tiene como responsabilidad la descripción, la clarificación y la explicación para realizar el proceso de implementación de la política pública. En esa línea, sostiene:

Es, por lo tanto, el análisis acerca del cómo y por qué un problema ocupa la atención del gobierno; el cómo se construye la agenda gubernamental y cómo se definen los problemas que merecen el diseño de una acción pública; el cómo y porqué se eligen unos medios de intervención y no otros, quizás igualmente plausibles. (2002: 90)

Es indiscutible que la situación de las poblaciones vulnerables en cualquier país merece especial atención, por lo que será una prioridad para todo gobierno el diseño de una política pública eligiendo los mejores medios de intervención para garantizar el éxito de la política. No poner especial énfasis en las estrategias y programas que una agenda gubernamental debe ejecutar no solo pone en riesgo la eficacia de la política pública, sino que este sector de población vulnerable quedará postergado sin posibilidades de inclusión, poniendo de lado el derecho que les asiste por la ley.

Delgado, refiriéndose a la situación social de esta parte del continente, manifiesta que hay circunstancias interrelacionadas en Latinoamérica que debilitan la capacidad institucional, a saber:

- El incremento de los niveles de pobreza y marginalidad.

- Mayores expectativas sociales sobre las acciones de gobierno, sin disposición a aumentar los costos oficiales.
- Nuevas demandas políticas tales como la democracia participativa, los derechos humanos, la descentralización y la autonomía local.
- Cambios profundos en la naturaleza de los problemas sociales, debido a la interdependencia de sus causas y la complejidad de sus manifestaciones.
- La inaplazable necesidad de ajustarse a las reglas del juego de la competitividad económica internacional. (2002: 92)

Una política pública destinada a facilitar el acceso a la información contenida en los archivos para las poblaciones vulnerables está motivada por la necesidad de responder en forma integradora a las múltiples situaciones que este sector de la población presenta y en aras de gozar de los derechos que le corresponde como cualquier ciudadano, de acuerdo con el desarrollo nacional de los archivos y del servicio que están obligados a atender. Naturalmente, como afirma Delgado, los niveles de pobreza y marginalidad de los países de la región debilitan la capacidad institucional de respuestas efectivas. Desde este punto de vista, la inclusión de las poblaciones vulnerables de un país a otro variará.

En la misma línea, las expectativas sociales tienden a incrementar los costos oficiales destinados a lograr una democracia participativa donde la información, para hacerla efectiva, está en los archivos de la gestión pública a los que las poblaciones vulnerables muchas veces no pueden acceder. Asimismo, los países deben asumir, según las demandas de la política, otros temas que vienen a colación y que inciden directamente en otros derechos que se deben atender a las poblaciones vulnerables como son los derechos humanos y el acceso a la información es uno de ellos. Pero, además, como bien establece Delgado, la descentralización y la autonomía local son otros derechos que ellos reclaman, entonces, desde el ámbito de los archivos se procurará que el poblador pueda obtener los documentos que necesita de manera descentralizada sin tener que recorrer grandes distancias para obtenerlos con el costo que esto significa en tiempo y dinero.

Si nos atenemos a las necesidades de información, podemos deducir que la descentralización como derecho ciudadano incide en las posibilidades de mejora de los servicios públicos. Por ejemplo, si los archivos de un organismo central ubicado en la ciudad capital son descentralizados, ya que este proceso así lo determina e incluye —la obtención de documentos de archivo desde cualquier lugar del país—, el acceso a la información será óptimo. De igual manera, la autonomía local como derecho independiza al ciudadano de la dependencia de las grandes ciudades, donde para el poblador del interior del país será mucho más difícil lograr un documento que le puede significar la negación de un derecho de la mayor importancia. Finalmente, como enfatiza Delgado, los países tienen que asumir las reglas de la competitividad económica de nivel internacional, la cual deberá compatibilizar con las necesidades más apremiantes del país. Y una de ellas siempre debe ser prioridad, nos referimos a la atención de las poblaciones vulnerables.

Sobre la atención de las poblaciones vulnerables de acuerdo con su derecho a la información, en una entrevista a Patricia Kurczyn Villalobos, comisionada del Instituto Nacional de Acceso a la Información de México, la especialista planteó la necesidad de crear las condiciones que hagan posible la accesibilidad de las poblaciones vulnerables a la información y que los sujetos obligados garanticen ese derecho. La nota periodística señala:

La comisionada del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), Patricia Kurczyn, afirmó que es indispensable que los sujetos obligados garanticen el acceso a información clara, pertinente y en lenguaje sencillo para que las personas en situación de vulnerabilidad conozcan y ejerzan plenamente todos sus derechos.

Como integrante de la Comisión de Derechos Humanos, Equidad de Género e Inclusión Social, del Sistema Nacional de Transparencia, la comisionada dijo que, al conocer sus derechos,



las personas en situación de vulnerabilidad pueden exigir a las autoridades cambios y acciones para su bienestar.

«El derecho al acceso a la información permite la exigibilidad. Es condición para el ejercicio de todos y cada uno de los derechos humanos», destacó. Kurczyn Villalobos planteó a representantes de órganos garantes y sujetos obligados del país la urgencia de crear condiciones de accesibilidad para que los grupos vulnerables de la población puedan ejercer a plenitud su derecho de acceso a la información.

Kurczyn expresó que la información permite también a las autoridades evaluar la efectividad de las políticas públicas y, en su caso, mejorar las herramientas de intervención social para crear condiciones de igualdad. (Morales 2016)

El acceso y uso de la información de los sujetos obligados de los Estados (organismos públicos) demanda tener los archivos muy bien organizados e integrales, de manera que toda la información de la gestión pública, excepto las que se encuentran con restricciones marcadas por la ley, esté a disposición de todos los ciudadanos, lo que incluye a las poblaciones vulnerables. De otra manera, sus derechos ciudadanos se verían disminuidos. En este cometido deben participar todos los organismos del Estado o sujetos obligados a tenor de la denominación que asume México.

Se trata del conjunto de los archivos públicos de un país, no solo del organismo (archivos nacionales o generales de la nación) que los dirige a nivel nacional, en tanto todos los archivos deben facilitar el acceso a la información como fin social hacia ese grupo de la población. Por consiguiente, la ejecución de la política demanda la concurrencia de varias organizaciones de la administración pública en una acción concertada y coordinada de acuerdo con la política pública que el país asume respecto de los archivos y las poblaciones vulnerables.

Podemos afirmar que el aporte de los archivos en el contexto de una política pública para la inclusión social de poblaciones vulnerables merece una atención desde diversos ángulos: el gubernamental, principalmente

porque es en este nivel donde se formula la política, se implementa y evalúa, pero además se requiere de la participación activa de los profesionales de archivo para hacerla viable y efectiva; asimismo, las autoridades e instituciones archivísticas en sus diversos niveles nacional, federal, regional, local y organismos públicos en general; los estudiantes de Archivística, asociaciones profesionales de archiveros y toda la comunidad archivística que deberán tener una participación muy activa para garantizar el éxito de la política pública. Todos ellos serán los actores que asuman el compromiso de vigilar el cumplimiento de la política pública e inclusive aportando ideas que signifiquen una retroalimentación importante de la política pública.

Hay que destacar que los principales usuarios de la información (documentos de archivo) son los ciudadanos, salvo por las limitaciones que marca la ley como son el derecho a la privacidad e intimidad personal, la seguridad nacional, etc., por lo que los gobiernos tienen que procurar que la información se brinde por igual a todo ciudadano sin distinción alguna.

Por esas razones, es importante que las poblaciones más necesitadas tengan las facilidades de acceso a la información porque, de lo contrario, no se estaría cumpliendo con la atención del derecho que la asiste por la ley. Por lo tanto, cualquier tipo de limitación debe ser superada por los funcionarios a cargo del servicio. Por supuesto, dentro de las reglas establecidas para ofrecerlo o las especiales, que sean necesarias, por las condiciones en las que se encuentran las poblaciones vulnerables y de acuerdo con la vulnerabilidad que le aqueja.

Los gobiernos deberán crear los mecanismos necesarios para atender a las poblaciones vulnerables para que toda la sociedad sienta que es incluida en los servicios de información, particularmente, los documentos de archivo de la gestión pública.

Es necesario que los organismos gubernamentales en un país, tanto los archivos como los que atienden específicamente la inclusión social como competencia o atribución, en lo referente al servicio de información, asuman la obligación de:

- Poner a disposición de la sociedad la información necesaria para la ejecución de los programas sociales por los canales de comunicación que lleguen a todos los usuarios de los distintos lugares del país. Para ello, los programas de ayuda social deben apoyarse con una política de acceso a la información, para cumplir con los requisitos documentales que necesitan con el fin de formar parte de esos programas, sin que se obstaculice el beneficio a recibir por la falta de algún documento que requiere testimoniar su condición de vulnerabilidad, cualquiera sea el lugar o zona geográfica en la que se encuentre.
- Promover y articular las intervenciones sociales de las organizaciones del sector privado y la sociedad civil que deseen apoyar el desarrollo de los planes nacionales en materia de inclusión social, con el fin de apoyar las actividades públicas con las iniciativas privadas, pero también de complementarlas con actividades a realizarse en conjunto. Se trata de obtener y localizar las ayudas para optimizar la atención de las poblaciones vulnerables.

Poner la información de los programas sociales a disposición de las poblaciones vulnerables requiere contar con los mecanismos que permitan que esta les llegue oportunamente y de manera sencilla para su fácil entendimiento. Si bien la mayoría de los países de la región cuenta con diversos programas sociales dirigidos a las poblaciones más necesitadas, es necesario que sean recibidos por las personas que realmente lo necesitan, lo cual no siempre ocurre. Hemos conocido a través de la prensa diferentes denuncias sobre el aprovechamiento de los programas por personas inescrupulosas que se benefician sin ser realmente sujetos de atención del programa, lo cual es una forma de corrupción. Los controles deben ser efectivos para impedir que el beneficio llegue a personas que no lo necesitan, lo cual es un costo en el presupuesto destinado al programa de que se trate, con el consiguiente desmedro de la atención de quien realmente lo necesita. En este sentido, los documentos de los archivos como testimonios fehacientes siempre serán

la mejor prueba para la identificación y el cumplimiento de los requisitos documentales que se exige a las personas que demanden un beneficio social,

Es muy importante que se informe a los beneficiarios sobre los requisitos para recibir la atención y si requieren algún documento como antecedente o si es necesario que deban alcanzar una copia simple o certificada de determinado documento, además de indicar al solicitante en qué organización o archivo lo pueden obtener, si esto es posible. Como otra alternativa, se debe tratar de orientar a los usuarios de manera que puedan obtener el documento a fin de no frustrar su acceso al servicio que brinda el Estado. Muchas veces el ciudadano requiere de un documento que no lo puede conseguir en el lugar donde realiza el trámite, porque se trata de un poblador del interior del país a quien le resultaría imposible lograrlo, por razones económicas, de tiempo, u otra circunstancia con la prontitud que el caso amerita. Ante esta circunstancia, sin duda, el gobierno digital apunta a lograr reducir las distancias en el uso de la información, como lo hemos señalado en el Capítulo V del presente trabajo.

No debemos olvidar que la inclusión social persigue la igualdad. En esa medida, las políticas dirigidas a su atención tratan de ofrecer a las poblaciones vulnerables las mismas oportunidades que se brinda a todos los ciudadanos, ya que les corresponde los mismos derechos y consecuentemente la misma calidad del servicio, en condiciones de igualdad. Esta no solo se mide por aspectos económicos, sino por una serie de factores sociales, éticos y culturales sin discriminación alguna por razón de condición social, sexo, edad, raza, religión, etc.

La inclusión social comprende una serie de cuestiones que tienen que ver con el desarrollo de la persona en una sociedad justa con oportunidades para todos sin discriminación ni distinción alguna, primando el solo hecho de tratarse de seres humanos. Empero, la realidad que viven los diferentes países nos demuestra lo contrario cada día a través de diferentes ocurrencias que riñen con el trato igualitario que debe recibir todo ciudadano, lo que dista mucho de denominarse «sociedad justa», puesto que encontramos falta de equidad en el trato. No percibimos como la generalidad el acudir en apoyo del que más necesita de manera solidaria, eso no ocurre con frecuencia

o constituye la excepción mas no la generalidad que es donde apuntamos con la inclusión social.

La falta de igualdad entre los ciudadanos o la percepción que tienen las poblaciones vulnerables en el sentido que no están siendo tratadas dentro de las mismas reglas sociales, culturales, económicas, digitales, educativas, o políticas, posiblemente se hace más grave por las múltiples carencias que se presentan en todos los tiempos, en una complejidad que no termina de solucionarse por diversas razones, pero que los gobiernos democráticos están obligados a buscar para conseguir la esperada y muchas veces proclamada inclusión social por parte de los gobernantes. Encontramos que políticamente las promesas en la etapa de candidaturas para ser gobierno mencionan políticas de inclusión social como prioritarias en la eventualidad de volverse gobierno, pero finalmente esas promesas son postergarlas sin soluciones en la gran mayoría de veces.

Por supuesto, las promesas de acceso a la información no llegan ni a nivel de programas de los candidatos al ser gobierno, sin embargo, como un derecho humano debería ser una de las políticas a concretarse. No obstante, las razones para el acceso a los servicios que el Estado está obligado a ofrecer a los ciudadanos posiblemente son innumerables y tiene que ver sobre todo con la voluntad de los gobernantes para trabajar en el estricto sentido de la inclusión social. Todas aquellas obligaciones que son parte de los derechos humanos, como el acceso a la información, son una prioridad, sobre todo cuando se trata de gobiernos que se definen como democráticos y gozan de condiciones favorables para procurar una igualdad de oportunidades que bien podrían derivar en la satisfacción de muchas necesidades que las poblaciones vulnerables padecen.

Uno de los servicios que en las últimas décadas viene siendo un factor importante de inclusión social es el uso de las TIC como un medio que facilita la comunicación y que permite al ciudadano no solo conocer lo que ocurre en la sociedad en la que vive, sino que le facilita el interactuar con el gobierno y solicitar los servicios a los que tiene derecho, entre los que la información tiene especial relevancia por las diversas necesidades que resuelve. En esa línea, algunos Estados realizan actividades que permiten acercar la

administración a las poblaciones vulnerables, verbigracia, el Ministerio de Cultura del Perú para favorecer la comunicación de la administración pública con los pueblos originarios en el año 2019 realizó capacitación a sus servidores públicos para una mejor atención. A través de ello, se llegó a certificar a 746 trabajadores, previendo una meta de 2500 servidores bilingües que también incluye a las lenguas amazónicas (Ugaz 2019) Estas actividades favorecen, sobre todo, la atención de las poblaciones que se sienten postergadas en zonas lejanas a la capital del país.

## CAPÍTULO VII

### ANÁLISIS SOBRE LA ATENCIÓN DE POBLACIONES VULNERABLES EN LOS ARCHIVOS

#### **7.1. Aplicación de encuesta: Resultados**

Con la finalidad de verificar la situación en la que los archivos atienden a las poblaciones vulnerables, se procedió a aplicar una encuesta breve y muy simple a 95 personas entre estudiantes que laboran en archivos públicos y privados, así como a expertos profesionales de los archivos nacionales y extranjeros de algunos países de América Latina. Todos ellos se encuentran laborando en archivos públicos institucionales. Respondieron 86 de los encuestados, cuyos resultados en figuras presentamos a continuación.

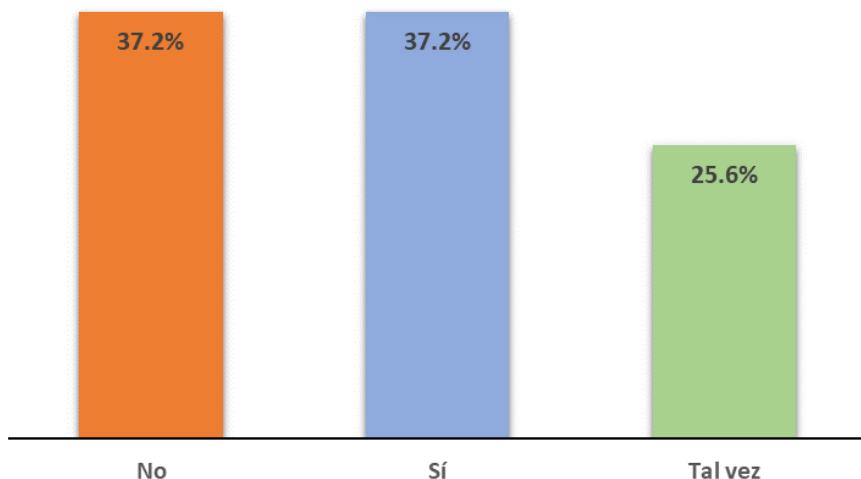


Figura 1. ¿Está preparado el personal de su archivo para ofrecer un servicio de documentos de acuerdo con las diversas vulnerabilidades de las personas de este sector que requieran un documento?

El porcentaje igual entre el no y el sí de la Figura 1 nos deja entrever que los profesionales de los archivos, al momento de presentarse un caso de atención de acuerdo con la interrogante planteada, podrían atenderlo y en otros no; mientras que el menor porcentaje de 25 % es una respuesta que no define concretamente. Esto nos indica que de todos modos la problemática es preocupante si consideramos la respuesta negativa y el «Tal vez». De otro lado, la diversidad de situaciones que se presentan posiblemente podríamos considerarla en esta última respuesta al no poder precisar el caso en particular a atender. De todos modos, la pregunta formulada obedece a lograr respuestas de posibilidades generales al no poder establecer casos concretos, precisamente por la gran variedad de casos que se pueden presentar, entre las diversas limitaciones de las poblaciones vulnerables que van desde físicas, culturales, sociales, económicas, etc.



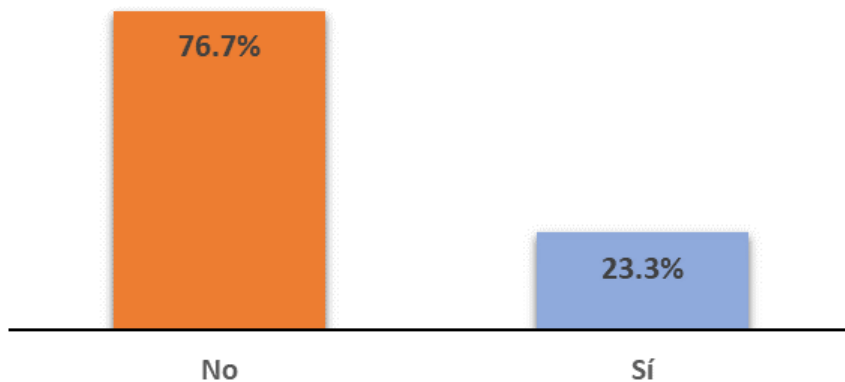


Figura 2. ¿Se cuenta con el presupuesto para implementar medidas con el fin de atender a usuarios del archivo del grupo de poblaciones vulnerables?

Como podemos comprobar a través de la Figura 2, las carencias de los archivos para lograr una atención adecuada de las poblaciones vulnerables son muy altas (76.7%). Esto resulta preocupante, en tanto los esfuerzos que el personal de los archivos realice para la atención tendrán que ser muy grandes para lograr una mediana atención en medio de las dificultades que tendrán que superar para no dejar de atender y poner a disposición los documentos que requieran.

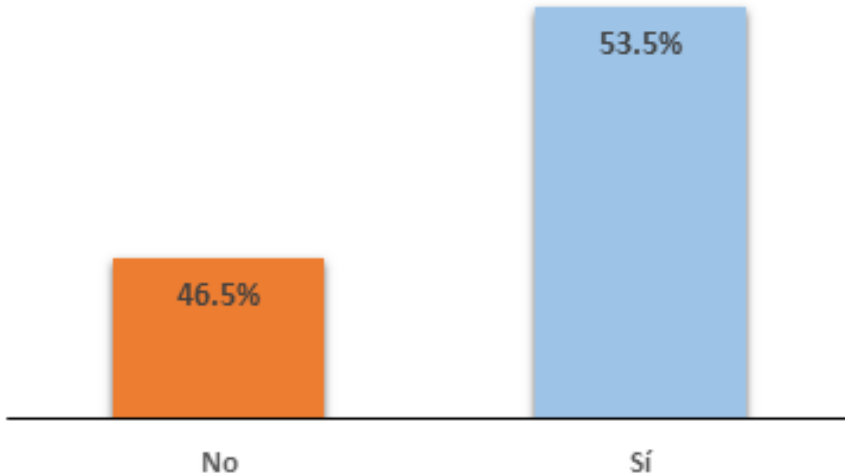


Figura 3. ¿Alguna vez ha atendido a personas del grupo de poblaciones vulnerables en el archivo (incapacitado físicamente, sordomudo, lengua nativa, adulto mayor, extrema pobreza, etc.)?

De acuerdo con la Figura 3, el porcentaje mayoritario de atención de poblaciones vulnerables en el archivo (53.5%) nos indica, por un lado, la necesidad de información de este grupo poblacional de ciudadanos que acude a un archivo en búsqueda de los documentos que necesita. De otro lado, deducimos que los archivos deberían prever facilidades para la atención de este sector de la población aun cuando resulte diverso, debido a que, como cualquier otro ciudadano, merece acceder a la información, por ser su derecho, en las mismas o mejores condiciones.

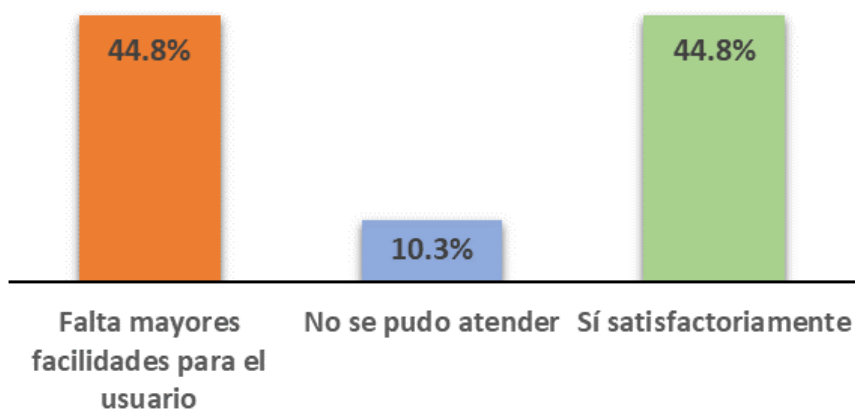


Figura 4. Si la respuesta anterior es SÍ, ¿pudo atender sin dificultad?

Según la Figura 4, el porcentaje uniforme de respuestas entre los que lograron ofrecer una atención satisfactoria, desde su percepción, coincide con el que señala haber necesitado mayores facilidades para el usuario, lo cual nos refleja indicativos de que el primer grupo pudo realizar el servicio en mejores condiciones de contar con mayores facilidades para la atención. Es necesario destacar, de todos modos, que el resultado de atención satisfactoria, ofrecida por parte de los archiveros consultados es alentador, entendiéndose que los profesionales de los archivos tratan de resolver los problemas que se les presente para superarlos y ofrecer un buen servicio al sector vulnerable de la población en la medida de lo posible, aun con las dificultades que se les pueda presentar, como se confirma con el porcentaje del orden del 44.8%. No obstante, el resultado por más del 50% podría haber sido lo ideal. Las facilidades pueden ser muy variadas por las diversas situaciones que se presentan entre la población vulnerable: ancianos, personas con habilidades especiales, aquellas que se encuentran en situación de pobres o pobreza extrema o situaciones de discriminación, por ejemplo, en el trato que reciben durante su atención los ciudadanos del grupo de población LGTBI+. La encuesta no las especifica, lo cual nos hubiera abierto un amplio grupo

de interrogantes, aunque en principio no era el propósito para efectos del presente estudio. Por otro lado, existen muchos trabajos que dan cuenta de las necesidades de los archivos, empezando por la falta de presupuesto para desarrollar sus funciones. En consecuencia, para ninguno de los que nos vinculamos de alguna manera con los archivos, es una novedad constatar las limitaciones en las que trabajan los profesionales de los archivos. Luego, el resultado que indica que un 10.3% que no pudo atender, nos muestra una cifra baja en contraste con el mayor porcentaje que realizó la atención de manera satisfactoria. Con estos resultados podemos apreciar cifras que nos alentaría respecto de la situación de los archivos ante la atención de una persona del grupo vulnerable, aunque consideramos queda aún un margen amplio por mejorar (muy cerca del 50%) para lograr la inclusión social en los archivos.



Figura 5. Si la respuesta es No, de todos modos, ¿se siente capacitado para atenderlos?

En la consulta representada en la Figura 5, poniéndose en la posibilidad de atención de una persona del grupo vulnerable, y siendo el caso de no haber tenido la experiencia de atender a una persona de la población vulnerable, el porcentaje entre los archiveros que se sienten poco capacitados (34.4%) para atenderlos refleja preocupación por encontrarse ante una situación en la que, posiblemente, tendrían problemas para la atención. El sector que se encuentra más o menos capacitado es importante (50%), por lo que se desprende hasta aquí que, de presentarse la situación de atención de las personas en referencia los atenderán, no con poco esfuerzo, poniendo todo su empeño para cumplir con los derechos que les asiste a los usuarios de nuestra atención para así facilitarles el acceso a los documentos que necesitan.

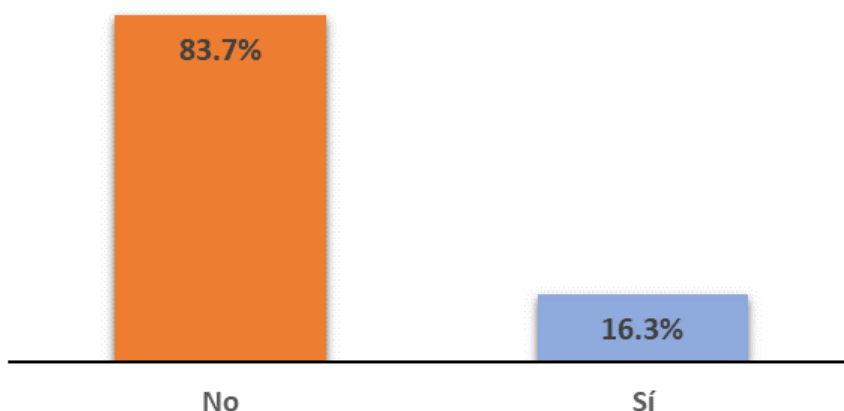


Figura 6. ¿Ha presenciado algún caso de discriminación en la atención del servicio en el archivo?

Como podemos apreciar en la Figura 6, ante la pregunta sobre discriminación en la atención del servicio de las poblaciones vulnerables, el porcentaje que responde haber presenciado casos de discriminación asciende solo al 16.3% frente a un 83.7%, lo que indica no haberse presentado discriminación. Esto hasta cierto punto es reconfortante. Siendo un porcentaje

bajo el de discriminación, aun así, es preocupante que se presente un trato discriminatorio de personas del grupo vulnerable en tanto esta condición nos debería llevar a crear las mejores prácticas para que se sientan incluidos de acuerdo con un trato adecuado de atención en el archivo.

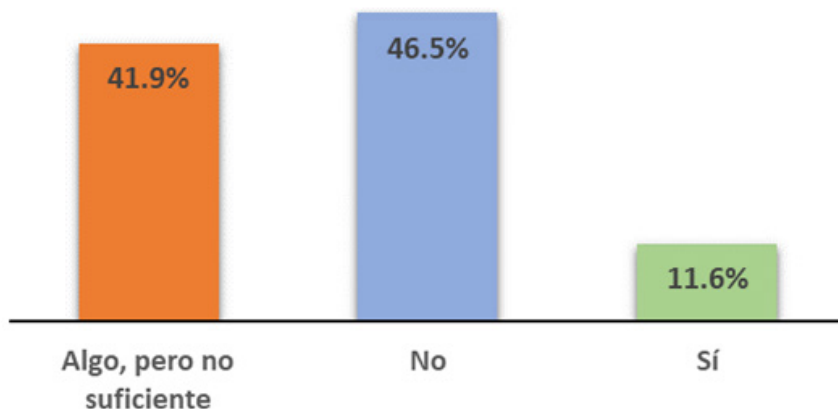


Figura 7. ¿Se ha establecido medidas específicas para la atención de poblaciones vulnerables en el archivo?

Sobre las medidas específicas que se hubiera implementado en los archivos de los encuestados, según la Figura 7, notamos que el porcentaje es muy bajo (11.6%) y un considerable porcentaje de 46.5% señala que no existen medidas dirigidas a la atención del grupo de estudio, mientras que el 41.9% considera que algo se tiene como medidas específicas. Sin embargo, estas no satisfacen las necesidades para lograr la atención del grupo de población sobre el que recae la encuesta.

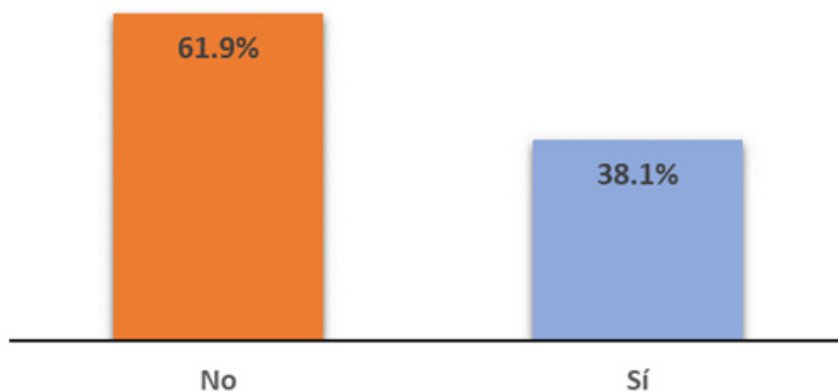


Figura 8. ¿Se ha previsto facilidades para que una persona con discapacidad pueda solicitar un documento del archivo?

A la pregunta de la Figura 8 sobre personas con alguna discapacidad que acude al archivo, un alto porcentaje de 61.9 % responde que no existe ninguna medida para su atención, mientras que un porcentaje menor del orden de 38.1% responde que se ha otorgado facilidades. Deducimos como destacable en esta interrogante que, aunque sea en un bajo porcentaje algunos funcionarios con poder de decisión han facilitado la implementación de medidas para la atención de este grupo de la población. Sabemos que esas facilidades no son posibles si no se destinan los presupuestos necesarios para la atención. Entendemos los altos costos para la adquisición de tecnología de apoyo en los servicios de atención o equipos específicos para la ayuda de personas con discapacidades, así como lograr la infraestructura adecuada para facilitar los accesos, sin embargo, hacia ello hay que apuntar con la finalidad de atender los derechos de los ciudadanos de manera satisfactoria y de ese modo superar las limitaciones.

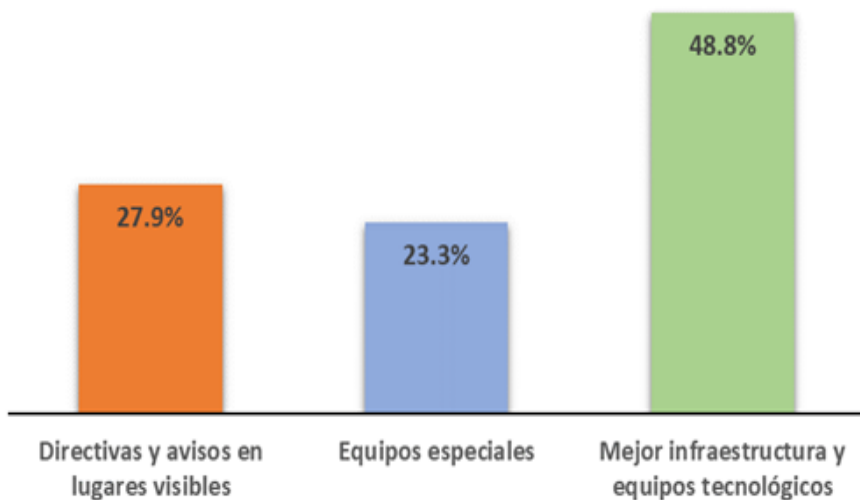


Figura 9. ¿Qué medida aplicarías para atender personas vulnerables en el archivo?

En lo que se refiere a medidas concretas para la atención de poblaciones vulnerables, siendo el universo muy variado, los datos obtenidos en la Figura 9 nos otorgan un 23.3% que considera que se requiere equipos especiales para la atención de poblaciones vulnerables, mientras un 27.9 % responde que se necesita directivas y avisos en lugares visibles y un 48.8% manifiesta que es necesario mejorar la infraestructura, así como utilizar equipos tecnológicos.

Si bien, la aplicación de una encuesta podría haber sido mucho más extensa a fin de lograr más información, consideramos que los resultados de la encuesta permiten visualizar el estado respecto de la atención en los archivos de las poblaciones vulnerables, que corroboran lo que hemos venido tratando a lo largo de este trabajo.



## CONSIDERACIONES FINALES

En diferentes momentos hemos relacionado la atención de los servicios de información, o propiamente documentos de archivo, de las poblaciones vulnerables con el apoyo de las TIC. Hemos destacado las facilidades que un gobierno digital puede brindar, pero también las limitaciones para su uso por la población en la que se focaliza nuestro trabajo. No obstante, también debemos indicar que estas herramientas ayudan en la implementación de políticas de inclusión social. Por lo tanto, el camino es afianzar su uso en los archivos para satisfacer las necesidades de información que el ciudadano demanda.

El desarrollo de las TIC en los últimos años ha logrado un cambio importante en la comunicación de los gobiernos para interactuar con los ciudadanos. Vemos con asombro que día a día se incrementan las posibilidades de acceso a la información en tiempo real, permitiendo que el Estado esté más cerca del ciudadano en la atención de sus múltiples necesidades, aunque la información, particularmente los documentos de archivo no siempre llegan con la inmediatez que se requiere a las poblaciones vulnerables, debido a diversas razones que hemos tratado a lo largo de este documento.

Actualmente, nuevos conceptos, que ocupan importante espacio en la atención de los gobernantes como el Gobierno Abierto, se presentan a manera de elementos de inclusión social. En los últimos años, el Gobierno Abierto (GA) ha generado cuantiosos eventos en el ámbito académico, político y cultural por parte de los países que se integran en Open Government Partnership (OGP por sus siglas en inglés) o Alianza para el Gobierno Abierto. Cada país manifiesta su interés por actuar dentro del GA a través de las actividades que se consignan en sus Planes de Acción que luego deben implementar.

La Alianza para el Gobierno Abierto es un organismo internacional que reúne a 75 países miembros (Comisión Económica para América Latina y el Caribe 2021), de los cuales 16 son de Latinoamérica y el Caribe. Este organismo busca lograr compromisos con los gobiernos dirigidos a incentivar la transparencia, que no es otra cosa que el uso de los documentos que se encuentra en los archivos con el fin de que los ciudadanos participen activamente en las decisiones dentro del concepto de gobernanza, por lo que las medidas para optimizar el acceso a la información se presentan como imprescindibles para el logro de ese propósito. En consecuencia, solo sobre la base del acceso a la información se puede construir un gobierno más democrático y transparente donde todos los ciudadanos, y por supuesto los de las poblaciones vulnerables, sin distinción alguna, puedan usar los documentos de los archivos para el control social y la rendición de cuentas como derecho de fiscalización ciudadana.

Como parte del compromiso que asumieron los países en la OGP, posteriormente se comprometieron en la firma de una declaración. Precisamente, en la Declaración para un Gobierno Abierto anunciaron sus planes de acción nacionales:

Desde ese momento, diferentes Estados han incorporado en su agenda pública el gobierno abierto como un paradigma que contribuye al fortalecimiento de las instituciones, al tejido social y al cumplimiento de la Agenda 2030, específicamente al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16 sobre paz, justicia e instituciones sólidas.

En la actualidad, 17 países de la región se han unido a la Alianza para el Gobierno con el objetivo de fortalecer las instituciones públicas, crear sociedades más colaborativas, ampliar los canales de entrega de la información y garantizar la justicia (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe s.f.)

El compromiso que asumen los gobiernos con la inclusión social conlleva al fortalecimiento del tejido social y al logro de la ampliación de

los canales de entrega de información donde los archivos tienen mucho por aportar a través de los documentos que custodian, con la finalidad de garantizar la justicia a la vez que sustentan los derechos de las poblaciones vulnerables con la atención y obligación que les asiste, particularmente con este sector de la población. Posiblemente, el compromiso también tiene una vinculación con cerrar la brecha digital para el acceso a la información, procurando la generación de capacidades de la población para el uso de las TIC en un cada vez más avanzado gobierno digital.

La inclusión social debe entenderse como la situación en la que todas las personas, sin excepción ni discriminación de ningún tipo, puedan ejercer sus derechos, desarrollar sus habilidades y aprovechar las oportunidades que se encuentran en su medio, siempre que los estados los integren a través de políticas públicas.

En el acceso a la información insistimos una vez más en lo siguiente:

1. Los derechos, en la mayoría de los casos, se ejercitan a través del acceso a los documentos públicos que la población demanda y que requieren, entre otros usos, para ser presentados a las instancias administrativas o jurisdiccionales correspondientes en la búsqueda de los servicios públicos que los gobiernos proveen.
2. Es necesario atender las necesidades de los archivos y preferentemente en aquellos donde falta todo, desde ambientes apropiados de fácil acceso, equipos para la conservación de los documentos, personal capacitado, equipos de ayuda especiales, etc., con la finalidad de facilitar la atención de las poblaciones vulnerables. Las carencias para conservar los documentos, aplicar el tratamiento archivístico correspondiente y ofrecer un buen servicio dificultan la atención por más que la buena voluntad del personal del archivo trate de servir la información con el esmero que todo usuario merece. Esta es una realidad, pero, ¿el administrado podrá entender estas razones? Posiblemente no, por lo que los archiveros, como hemos apreciado en los resultados de la encuesta, hacen grandes esfuerzos para cumplir con los ciudadanos, y en el caso de las poblaciones vulnerables, tienen

que ofrecerles un servicio que satisfaga sus necesidades de información superando sus limitaciones, de manera que estas no se conviertan en un obstáculo para lograrlo.

3. Muchas veces el trato que el funcionario público, de manera ocasional, le otorga al ciudadano del grupo de vulnerabilidad, no siempre es el mismo del capitalino o de las ciudades metropolitanas que solicita un servicio. Puede ocurrir que se minimiza al ciudadano del interior del país con actos de discriminación cuando viene a solicitar un servicio a una dependencia pública de la capital o cuando se trata de discriminar a ciudadanos por su condición sexual (Canal N 2021). Estas situaciones pueden presentarse en la administración pública. De acuerdo con la encuesta aplicada notamos con satisfacción que solo un bajo porcentaje señala que ha presenciado discriminación en la atención de algún ciudadano del grupo de nuestro estudio. No obstante, aun cuando el porcentaje es bajo nos preocupa que haya ocurrido, aunque no con frecuencia.
4. La Administración Pública no puede asumir una atención en red a nivel nacional por diversas razones que en el Capítulo VI de este trabajo se tratan. Faltan decisiones políticas en los gobiernos para emprender una verdadera y satisfactoria atención de poblaciones vulnerables, por lo menos en lo que concierne a su derecho de acceso a la información que es el tema que nos ocupa. Las políticas deben estar orientadas no solo a facilitarles el servicio sino en abrir espacios que signifique otorgarles las herramientas para que superen las limitaciones a las que están expuestos. Esto ha de darse a través de estrategias, programas, lineamientos, etc., que converjan en su inclusión a los servicios de información que ofrece la administración pública en igualdad de condiciones a todo ciudadano.
5. En la inclusión social se deben tomar acciones y en materia de archivos se requiere un cambio desde diversos ámbitos respecto de la atención y acceso a la información de las poblaciones vulnerables. El archivo es parte importante en el proceso de inclusión social porque ofrece servicios que todos los ciudadanos, en algún momento, requieren. Como unidades que conservan los testimonios de la gestión pública, estos tienen que estar al servicio de todos los ciudadanos, de manera que se debe procurar dotar

a los archivos de las condiciones que les permitan ofrecer el servicio de acceso a la información por ser una obligación prevista en la ley. Cada gobierno debe encaminarse a lograr que todas las unidades orgánicas de la administración pública cumplan a cabalidad las funciones que las normas les señalan. En ese sentido, los archivos públicos no están exceptuados de esa obligación. Pero para ello requieren de los elementos necesarios para su óptimo funcionamiento que les brinde las facilidades para ofrecer el servicio que los ciudadanos esperan y contar con las herramientas y equipos específicos de ayuda cuando las poblaciones vulnerables son los usuarios del servicio de información.

6. Poner la información al servicio de las poblaciones de nuestra atención implica una reforma estructural del Estado para incorporar a los archivos en los planes nacionales y las políticas públicas, empezando por el reconocimiento de estos como unidades fundamentales en el proceso de inclusión social, que además va acompañado de mayor acceso a la cultura y la participación ciudadana en la gobernanza pública. No más postergación de los archivos y los archiveros como siempre ha ocurrido. El reconocimiento de ambos componentes revertirá en una mejor atención de los ciudadanos y en particular de las poblaciones vulnerables que son el foco de nuestra atención.
7. Debemos tener en cuenta que el archivo institucional por ser una unidad de la organización cuyas funciones son transversales, debe constituirse como una unidad orgánica que comprenda, además de las funciones que les son propias, la incorporación de servicios inclusivos. Convenimos en que un Estado eficiente y transparente, sin discriminación alguna, actúa hacia la satisfacción de todos sus ciudadanos.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, podemos afirmar que los archiveros aún con las limitaciones presupuestales, las carencias de herramientas y equipos, o recursos humanos, etc., sienten, en buen porcentaje, que pueden ofrecer el servicio de documentos a las personas del grupo vulnerable cuando acudan a los archivos por un servicio. Sin embargo, esta

situación podría optimizarse con los apoyos de las autoridades con poder de decisión. No dudamos que el personal de los archivos cumple sus labores con esmerada vocación de servicio, desde el momento que también un buen porcentaje manifestó que hicieron lo posible para atender de manera satisfactoria a personas que presentaban alguna vulnerabilidad.

En otro aspecto de la atención, los resultados nos indican que el mayor escollo es la falta de condiciones para atender a los usuarios del grupo de poblaciones vulnerables. Además, indican que las mayores necesidades se encuentran en la falta de una infraestructura adecuada, se entiende, cuando se trata de personas con algunas habilidades especiales donde la infraestructura resulta ser un obstáculo en lugar de ayuda.

Finalmente, podemos agregar que desde el principio enfatizamos con toda firmeza que el acceso a la información es un derecho humano. Por lo tanto, si no se asume como tal, en toda la dimensión que implica, la situación de las poblaciones vulnerables difícilmente cambiará. Es un tema que debe ser incorporado en las políticas públicas con medidas apropiadas para su atención. No podemos hablar de un real derecho de acceso a la información sin la atención de esa población, la cual espera que sus derechos sean respetados. En consecuencia, y a riesgo de ser reiterativos, lo mencionamos una vez más, tal como hemos hecho a lo largo de este trabajo: No se habrá cumplido con aplicar la legislación sobre el acceso a la información de los archivos de observarse algún tipo de discriminación y al no efectivizarse una verdadera inclusión de las poblaciones vulnerables.

*Lima, 9 de agosto de 2021*

## BIBLIOGRAFÍA

### AGENCIA COCOM

2018 «Las TICs y Discapacidad: la herramienta más potente de inclusión», 4 enero, 2018. *Agencia COCOM*. Recuperado de <https://www.agenciacom.com.ar/las-tics-y-discapacidad-la-herramienta-mas-potente-de-inclusion/>

### AGUILAR VILLANUEVA, Luis F.

2006 *Gobernanza y gestión pública*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

### BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA - CAF

2020 «Transformación digital para la América Latina del S. XXI». *Banco de Desarrollo de América Latina - CAF*. Recuperado de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/02/transformacion-digital-para-la-america-latina-del-s21/>

### BRABAS, Alicia M.

2014 «Multiculturalismo, pluralismo cultural y interculturalidad en el contexto de América Latina: la presencia de los pueblos originarios». *Configurações*, N. 14. Recuperado de <http://journals.openedition.org/configuracoes/2219>

### CAMARASA CASTERÁ, Juan José

2004 «La calidad en el servicio público». *Educación en el 2000*, N. 8, pp. 9-20. Recuperado de <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/85336/018200430206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### CANAL N

2021 «Dina Boluarte: Candidata a primera vicepresidencia de Perú Libre registra denuncias por maltrato y lesiones en 2015 y 2020», 26 de mayo. *Canal N*. Recuperado de <https://canaln.pe/actualidad/dina->

boluarte-candidata-primer-vicepresidencia-peru-libre-registra-  
denuncias-maltrato-y-lesiones-2015-y-2020-n435447

CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO  
2010 «Gestión Pública Iberoamericana para el siglo XXI». Documento  
aprobado por la XL Reunión Ordinaria del Consejo Directivo del  
CLAD Santo Domingo, República Dominicana, 8-9 de noviembre  
de 2010. Cartas Iberoamericanas y Declaraciones del CLAD.  
Recuperado de [https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/  
Gestion-Publica-Iberoamericana-para-el-siglo-XXI.pdf](https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Gestion-Publica-Iberoamericana-para-el-siglo-XXI.pdf)

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE – NACIONES  
UNIDAS

2018 «Países que cuentan con Ley de Acceso a la Información Pública  
y año de promulgación 2018, 26 de noviembre. Observatorio  
del Principio 10 en América Latina y el Caribe». Recuperado de  
[https://observatoriop10.cepal.org/es/recursos/america-latina-  
caribe-paises-que-cuentan-ley-acceso-la-informacion-publica-ano](https://observatoriop10.cepal.org/es/recursos/america-latina-caribe-paises-que-cuentan-ley-acceso-la-informacion-publica-ano)

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

2019 *Panorama Social de América Latina. CEPAL*. Recuperado de  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44969/5/  
S1901133\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44969/5/S1901133_es.pdf)

2020 «Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar  
los efectos del COVID-19». Informe Especial N. 7. *CEPAL*.  
Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/  
handle/11362/45938/4/S2000550\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550_es.pdf)

2021 De Gobierno Abierto a Estado Abierto. *Repositorio digital  
CEPAL*. Recuperado de [https://biblioguias.cepal.org/c.  
php?g=496958&p=8636498](https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=496958&p=8636498)

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

1993 Artículo 2, inciso 5. Recuperado de [https://www.congreso.gob.pe/  
constitucionyreglamento](https://www.congreso.gob.pe/constitucionyreglamento)



CHIMAL, Arturo y Jesús M. SIQUEIROS

2008 Condiciones de vulnerabilidad de los sujetos y/o poblaciones de investigación: Una definición. Recuperado de [https://bioethics.miami.edu/\\_assets/pdf/international/pan-american-bioethics-initiative/pabi-fogarty-grant/mexico/Modules/module14878.pdf](https://bioethics.miami.edu/_assets/pdf/international/pan-american-bioethics-initiative/pabi-fogarty-grant/mexico/Modules/module14878.pdf)

CUEVA, Jim

2021 «La Inteligencia artificial transforma los servicios públicos». *JCMagazine*. Recuperado de <https://jcmagazine.com/la-inteligencia-artificial-transforma-los-servicios-publicos/>

CUMBRE MUNDIAL SOBRE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

2004 Documento WSIS-03/GENEVA/4-S, 12 de mayo de 2004. *Unión internacional de Telecomunicaciones - UIT*. Recuperado de <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>

DELGADO, Adriana

2002 «Contribución del análisis de políticas a la formulación y gestión de políticas públicas». *Papel Político*, N. 14, pp. 85-98, setiembre. *Papel político*. Recuperado de [https://politicas.typepad.com/files/delgado\\_contribucion-.pdf](https://politicas.typepad.com/files/delgado_contribucion-.pdf)

DIARIO GESTIÓN

2020 «Más del 85% de las familias de Cusco, Cajamarca y Huancavelica no tienen internet», 06 de septiembre. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/mas-del-85-de-las-familias-de-cusco-cajamarca-y-huancavelica-no-tienen-internet-alerta-comex-noticia/?s=09>

FERNÁNDEZ DE LA GÁNDARA, Miguel

2012 *La gestión abierta de la empresa y de los organismos públicos*. México D.F.: Editorial Díaz de Santos.

FUENMAYOR, Jennifer

2017 «Actores en las decisiones administraciones públicas: aportes desde el enfoque de análisis de políticas». *Económicas CUC*, Vol. 38, N. 2,

43-60. *Económicas CUC*. Recuperado de [https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/1786/pdf\\_136](https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/1786/pdf_136)

GARCÍA GONZÁLEZ, Iolanda

2005 «Políticas para la inclusión social mediante Tecnologías de la información y la comunicación». *Teoría de la Educación*, N. 1, Vol. 6. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201021059003.pdf>

GONZÁLES QUINTANA, Antonio

2009 El impacto de los archivos en la sociedad. Memoria Abierta. Recuperado de [http://www.memoriaabierta.org.ar/materiales/pdf/antonio\\_gonzalez\\_quintana.pdf](http://www.memoriaabierta.org.ar/materiales/pdf/antonio_gonzalez_quintana.pdf)

HEREDIA HERRERA, Antonia

2007 *¿Qué es un archivo?* Asturias: Ediciones Trea.

LAHERA, Eugenio

1999 «Introducción a las políticas públicas». Comisión Económica para América y el Caribe-CEPAL. *Repositorio digital CEPAL*. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/31352>

MAYA ÁLVAREZ, Pedro

2008 «La brecha digital, brecha social. Los recursos humanos en el desarrollo y la capacitación a través del aprendizaje digital ('elearning')». *Gazeta de Antropología*, N. 24, semestre 2. Recuperado de <http://www.gazeta-antropologia.es/?p=2274>

MENDOZA, Aída

2012 Archivos e inclusión social. *Gestión Pública y Desarrollo*. C1, enero. Lima: Ediciones Caballero Bustamante.

MINISTERIO DEL AMBIENTE

2011 Información Institucional ¿Qué hacemos? 20 de octubre. *Gob.pe. Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado de <https://>

[www.gob.pe/727-ministerio-de-desarrollo-e-inclusion-social-que-hacemos](http://www.gob.pe/727-ministerio-de-desarrollo-e-inclusion-social-que-hacemos)

#### MINISTERIO DE CULTURA

2019 « Archivo General de la Nación capacita en temas de archivística a personas con discapacidad». Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/cultura/noticias/71382-archivo-general-de-lanacion-capacita-en-temas-de-archivistica-a-personas-con-discapacidad>

#### MORALES, Alberto

2016 «Indispensable, garantizar el acceso a la información: INAI», 30 de diciembre. *El Universal*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2016/12/30/indispensable-garantizar-el-acceso-la-informacion-inai>

#### NACIONES UNIDAS

2007 «Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, Aprobada por la Asamblea General en su resolución 61/106». Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

s.f. «La Declaración Universal de Derechos Humanos». Recuperado de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

#### OBSERVATORIO REGIONAL DE PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

s.f. Gobierno Abierto en América Latina y el Caribe. *Planes Nacionales en América y el Caribe*. Recuperado de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/countries>

#### OCAÑA, Daniel

1999 «Ignorancia, ilegalidad y otros males: panorámica del derecho de acceso a los archivos públicos en España». *Boletín de la Anabad*, T. 49, N. 3-4, pp. 173-211. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51156>

PULIDO JIMÉNEZ, Miguel

2006 *El acceso a la información es un derecho humano*. México D.F.: Fundación John D. y Catherine McArthur, Serie Ombudsman.

SAPAG, Nassir Chain y Reinaldo SAPAG

2008 *Preparación y Evaluación de Proyectos*. 5.<sup>a</sup> ed. México D.F.: Mc Graw Hill.

SOSA SOLANO, Ada Suyin; Célia Celia REVILANDIA COSTA SEABRA y Elmira Luzia MELO SOARES SIMEÃO

2015 «El acceso a la información como eje principal de la responsabilidad social del profesional de la información». *Biblios*, N. 59, pp. 34-44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/161/16139578003.pdf>

UGAZ, Johana

2019 Certifican a servidores públicos bilingües para una atención inclusiva, 27 de mayo *Diario Correo*. Recuperado de [https://diariocorreo.pe/peru/certifican-servidores-publicos-bilingues-para-una-atencion-inclusiva-889096/?ref=list\\_pri\\_7](https://diariocorreo.pe/peru/certifican-servidores-publicos-bilingues-para-una-atencion-inclusiva-889096/?ref=list_pri_7)

VILLASANTE, Jorge

2012 «Las políticas de desarrollo e inclusión social en el Perú». Recuperado de [https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/234C1CAEE434C41305257B9C007530AA/\\$FILE/modulo8.ppt&wdOrigin=BROWSELINK](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/234C1CAEE434C41305257B9C007530AA/$FILE/modulo8.ppt&wdOrigin=BROWSELINK)

ZICCARDI, Alicia

2006 «Políticas de inclusión social en las sociedades complejas». En *Justicia, políticas públicas y bienestar social*. México: UNAM, pp. 275-299.



ISBN: 978-612-5050-27-4

