

“Análisis de las Transformaciones en Materia de Servicios de Información de la Sala Patrimonial y su Colección de Prensa, a Partir de las Demandas de Información por Parte de Usuarios Víctimas del Conflicto en el Marco de la ley 1448 de 2011.
Estudio de Caso Biblioteca Carlos Gaviria Díaz Universidad de Antioquia”

Por:

Diana Maribel Balaguera Arroyave

Asesor:

Sandra Patricia Arenas Grisales

Trabajo de grado presentado para optar al título de:
Archivista



Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Archivística
Medellín
2017

Contenido

1.1. Pregunta de Investigación	4
1.2. Ejes Temáticos	4
1.3. Título	4
1.4. Objetivos	4
1.4.1. General	4
1.4.2. Específicos	5
1.5. Planteamiento del Problema	5
1.6. Justificación	7
2. Referentes Teóricos y Conceptuales	8
2.1. Marco Contextual	9
2.2. Estado del Arte	11
2.3. Antecedentes	16
2.3.1. Ruta de Reconocimiento y Atención a Víctimas del Conflicto Armado	18
2.3.2. Hechos Victimizantes que incluye la Ley 1448	18
3. Diseño Metodológico	22
3.1. Enfoque	22
3.2. Estrategia para la Recolección de la Información	23
3.2.1. Investigación Documental	23
3.2.2. Observación	24
3.2.3. Entrevista	24
3.2.3. Encuesta	26
3.2.4. Videograbación	35
4. Aprendizajes y Transformaciones en El Servicio de Información a Víctimas	36
5. Línea del Tiempo del Servicio de Información	43
6. Consideraciones Finales	50
7. Rastreo Bibliográfico - Noticias Sobre El Servicio de Información a Víctimas	53
8. Referencias	55

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Hechos victimizantes	18
Ilustración 2 Componente de Reparación Integral Individual	20
Ilustración 3: Servicio de Información a Víctimas	44
Ilustración 4: Previo 2011 primero usuarios y pertinencia de la conservación.....	45
Ilustración 5 Ley de Víctimas	45
Ilustración 6 Importancia de la Conservación.....	46
Ilustración 7: Hallazgos y actividades de difusión.....	47
Ilustración 8: Planes operativos	48
Ilustración 9: Servicio de Información a víctimas	49
Ilustración 10: Servicio de Información a Víctimas	49

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Representación porcentual hecho victimizante.....	29
Gráfico 2: Representación atención cita telefónica.....	31
Gráfico 3: Representación Puntaje atención ofrecida por personal de la Colección.....	31
Gráfico 4: Representación Grado de satisfacción momento de consulta	32
Gráfico 5 Representación Importancia del servicio prestado.....	33
Gráfico 6: Representación hallazgos de información	33

Identificación del Proyecto

1.1. Pregunta de Investigación

¿Cuáles han sido las transformaciones y aprendizajes en materia de prestación de servicios de información proporcionados por la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz en su Colección de Prensa en el marco de la Ley 1448 de 2011; y en este sentido, cuál es el papel de las unidades de información en los procesos de verdad, justicia y reparación adelantados en nuestro país?

1.2. Ejes Temáticos

Archivos de Derechos Humanos, Memoria y verdad, verdad, justicia y reparación

1.3. Título

Análisis de las transformaciones en materia de servicios de información de la Sala Patrimonial y su Colección de Prensa, a partir de las demandas de información por parte de los usuarios víctimas del conflicto en el marco de la ley 1448 de 2011. Estudio de caso Biblioteca Carlos Gaviria Díaz Universidad de Antioquia.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Analizar las transformaciones y los aprendizajes del servicio de información prestado en la Sala Patrimonial Colección de Periódicos del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia, en el marco de las demandas de información a partir de la promulgación de la Ley 1448 de 2011.

14.2. Específicos

- Examinar cuál es la importancia que tiene la Colección de Prensa para los Usuarios que, en materia de reparación a víctimas la consultan.
- Describir los impactos que ha tenido el servicio de información en la Colección de Prensa del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia para víctimas en el marco del proceso de verdad, justicia y reparación.
- Identificar las estrategias institucionales diseñadas y empleadas por la Coordinación de Servicios del Sistema de Bibliotecas para suplir las necesidades de información de los usuarios víctimas como población con especial demanda de información.
- Establecer cuál es el papel y el reto de las unidades de información en el actual proceso de reparación a víctimas, de restitución de tierras y de reconstrucción del tejido social en nuestro país a partir de la salvaguarda de la memoria colectiva e individual.
- Realizar un video o corto que ponga de manifiesto las transformaciones y los aprendizajes que en materia de acceso y servicio de información a víctimas ha tenido el Sistema de Bibliotecas, Biblioteca Carlos Gaviria Díaz Universidad de Antioquia.
- Realizar, a través de aplicación libre una línea del tiempo on line, que, facilite la comprensión de los elementos emergentes en cuanto al servicio de información a víctimas a través del tiempo.

1.5. Planteamiento del Problema

A finales del año 2011 en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia se comenzó a presentar un fenómeno no tan común, las consultas realizadas en las colecciones patrimoniales, y más concretamente en la colección de periódicos comenzaron a tener un incremento significativo; esta vez no fue precisamente la comunidad académica quien usó masivamente esta información tan específica, ahora nuevos visitantes, víctimas del conflicto en búsqueda de reparación, verdad y justicia fueron haciendo uso de la misma.

Este incremento en la consulta de la colección de prensa correspondió a la promulgación y ejecución de Ley 1448 de 2011.

A partir de este proceso adelantado por el Estado, varios entes legales como La Personería, la Fiscalía y la Agencia Presidencial para la Acción Social en Medellín (Unidades de Asesoría y Orientación - UAO), el equipo Municipal de Atención y Reparación a Víctimas del Conflicto Armado, la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos asesoraban a las víctimas que buscaban la reparación por medio de la ley, y les indicaban que para este proceso de reparación era indispensable que las víctimas o sus familiares demostraran evidencias probatorias del hecho de violencia del que fueron objeto; podían ser, por ejemplo, a partir de un artículo de prensa hallado en algún periódico nacional. A partir de esa información, y con el conocimiento de que la Universidad cuenta con una de las colecciones de periódicos más completas y mejor conservada del país, desde estas mismas instituciones estaban remitiendo a los ciudadanos a la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz para que, desde su Colección, pudieran acceder a la información que les permitiera continuar con el proceso de investigación y posterior reparación.

En este sentido, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia actualmente presta el servicio de búsqueda de información en sus colecciones de prensa nacional, dirigida a los ciudadanos que tienen derecho a beneficios de la Ley de Víctimas, profesionales encargados de esta colección asesoran a los interesados en la búsqueda de la información. A partir de la fecha de los hechos se localiza la noticia en los ejemplares de la prensa nacional, para tomar el registro y entregarle al usuario una fotografía del artículo de prensa.

Por lo anterior, la labor de búsqueda de información para este tipo de usuarios ha sido un servicio constituido a partir de los aprendizajes de los últimos años por la misma demanda del servicio (38.361 usuarios atendidos entre 2011 y Julio de 2017)[1], sin un previo aporte de los entes legales involucrados, ni una asesoría para el refinamiento del servicio de búsqueda de información, producto también de la dificultad en la comunicación interinstitucional sumado al desconocimiento que se tiene de las posibilidades y limitaciones de esta colección de prensa.

Por parte de los usuarios se tejen interpretaciones con expectativas muy altas, situación que no siempre puede ser cubierta por la institución y se convierte en un gran obstáculo que cercena la esperanza de éxito en sus procesos de reparación.

Se hace importante entonces, analizar los procesos de transformación y aprendizaje colectivo a partir de las necesidades de información de aquellos usuarios que han solicitado el servicio, en el marco de la Ley de víctimas; por otro lado considerar las vicisitudes que se han presentado en el transcurso del cumplimiento de las actividades del servicio del Sistema de Bibliotecas, apuntando siempre a la extensión como uno de los pilares institucionales de la Universidad.

1.6. Justificación

La Colección de Prensa del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia es una de las más completas del país y la única de este tipo para Antioquia¹, con periódicos que datan incluso del año 1791, entre los que se cuenta la prensa regional y nacional. Su conservación y adecuada preservación hoy cobra un gran valor social, pues la ha convertido en una de las herramientas principales para conocer y explicar buena parte de la historia de nuestro país. Sin embargo, es necesario recordar que el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia no interfiere en el proceso legal, su razón de ser y su responsabilidad está limitado únicamente al acompañamiento de las consultas bibliográficas y búsqueda de información en dos grandes frentes: Académico y Social.

Derivado de lo anterior, es totalmente oportuno revelar la importancia que ha tenido dicha Colección a partir de la Ley 1448 de 2011 en donde se propone la reparación integral de las víctimas a partir de procesos legales asistidos directamente sobre quienes buscan el beneficio. Para ello aplican como requisitos en el proceso, la entrega de documentación correspondiente sobre la victimización en cada uno de los casos.

¹ Entendida como una Colección Patrimonial, como acervo bibliográfico y hemerográfico. material de archivo que por su antigüedad, temática y rareza, merece tratamiento y uso distintos.

En cuanto a la atención en el servicio de información a víctimas, hay que señalar el gran esfuerzo realizado por la Universidad de Antioquia en cabeza la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz y su Colección de Periódicos, desde la cual se atendieron 7.625 usuarios en 2011; 9.929 casos en 2012; 9.027 en 2013; 6.231 en 2014; 3.642 en 2015; 1.522 en 2016 y a Septiembre del presente año 500 usuarios atendidos, para una cifra aproximada de 38.476 casos atendidos desde que se efectuó la promulgación de la ley hasta Septiembre del presente año, con un promedio de 40 citas asignadas diariamente ². Con riesgo de deterioro del material por razones de esa demanda tan alta de consultas, las dificultades en los rastreos de información por parte de los usuarios, a razón de condiciones no preparadas en el servicio, sumado además a los vacíos de información de la prensa misma, evidencia que no todas las noticias son publicadas por este medio, por lo tanto no todos los casos tendrán las mismas facilidades de hallazgo.

Por tanto, el presente trabajo de investigación se pretende desarrollar con el objetivo de identificar y reconocer el aprendizaje y las transformaciones que ha tenido este servicio de información en el Sistema de Bibliotecas, a través de éste, se estarán realizando aportes a la academia y a la investigación, vislumbrando la importancia que tiene el servicio de información a víctimas para la extensión institucional, la necesidad que tiene las unidades de información (cualquiera que éstas sea) como espacios que salvaguardan no sólo la memoria de un país, dando cuenta de los hechos, sino también como un espacio para la memoria, y desde el punto de vista actual, administrativo y jurídico, el papel que juegan estas unidades como garantes en la reconstrucción de la verdad, la justicia y la reparación a las víctimas en nuestro país.

2. Referentes Teóricos y Conceptuales

Inicialmente la revisión Bibliográfica partió de un estudio sistemático de la literatura que había en materia de Servicios de información para víctimas del conflicto, realmente la

²Datos suministrados por Coordinación de la Sala Patrimonial. Documento institucional.

obtención de registros bajo este perfil de búsqueda fue poco, casi nulo; pero se tuvo en cuenta artículos de revista de bases de datos, investigaciones, libros y capítulos de libros, no encontrando mucho realmente, sin embargo, y a partir de bases de datos y estrategias de búsqueda se lograron realizar algunas consultas que permitieron desarrollar el problema de investigación, el planteamiento y la justificación del mismo.

2.1. Marco Contextual

Nuestro país cuenta con más de 50 años de historia violenta, somos hoy una sociedad fragmentada, vulnerada por situaciones de violaciones a los derechos humanos; nuestro país tiene un conflicto interno armado que se ha transformado según las características de cada época y, a su vez, ha transfigurado las dinámicas sociales inevitablemente.

La guerra entre guerrillas y grupos paramilitares por posesión y control de tierras, el abandono estatal y las luchas por el poder han llevado a que la población civil sufra sin distinción la vulnerabilidad en sus derechos constitucionales. Este conflicto, recrudecido especialmente entre los años 1996 y 2005 (años en donde la guerra alcanzó su máxima expresión, extensión y niveles de victimización), se transformó en una disputa a sangre y fuego por las tierras, el territorio y el poder local. Se trata de un periodo en el que la relación de los actores armados con la población civil pasó de la persuasión, a instalarse la intimidación y la agresión, la muerte y el destierro (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2013 pág. 156), casos de violación a los Derechos Humanos que aún no han sido resueltos, que siguen siendo silenciados.

Particularmente en Antioquia el conflicto armado ha dejado grandes laceraciones en la población (poderes insurgentes, contrainsurgentes, legales y criminales), y que, al igual que en otros departamentos buscaban imponer “códigos de orden, normas de conducta y tejidos sociales de pertenencia e identidad para regular la vida cotidiana de la población, ante la presencia frágil y, en ocasiones, cómplice de la autoridad pública-estatal...” (Bonilla, Restrepo, Vásquez, & Betancur, 2011).

En materia legislativa, el Estado Colombiano ha dispuesto en los últimos años un marco normativo del cual se desprenden acciones concretas para la búsqueda de la paz que tendrán también, necesariamente, que contribuir a la construcción de la memoria de las voces del conflicto y la restitución de los derechos de las víctimas. Entre estas se destaca la Ley de Justicia y Paz en el año 2005; y para avanzar en el marco de una posible reconciliación nacional garantizando el derecho de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación, también está la expedición de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras en 2011 que busca brindarle a las víctimas del conflicto una serie de medidas que involucran la atención, la asistencia y la reparación integral. Hacen parte de estas estrategias, el reconocimiento de su condición victimizante, la reparación simbólica y el deber de memoria del Estado, la cual no podrá conducir a la promoción y construcción de una historia o verdad oficial que desconozca los principios constitucionales de la pluralidad, la solidaridad y los derechos relacionados con la libertad de expresión y pensamiento. La ley 1448 de 2011 establece:

“... el conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas en beneficio de las víctimas de las violaciones..., dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de materialización de sus derechos constitucionales”

Ley 1448 de 2011, (Art. 146), en materia de las medidas de satisfacción que se deben ofrecer a las víctimas del conflicto interno colombiano. Su misión principal es agrupar y recobrar [...] todo el material documental, testimonios orales y por cualquier otro medio relativo a las violaciones” (Art. 147) de los Derechos Humanos de personas o comunidades a partir del primero de enero de 1985.

2.2. Estado del Arte

En Colombia a finales de los años 90's y principios del 2000, se da por manifiesto y con mayor fuerza la urgencia de reflexionar sobre el conflicto (Giraldo, 2012) ya que emergen elementos como su continuidad en el tiempo, la reactivación de casos que habían sido cerrados, (como el caso del exterminio de la Unión Patriótica), desmovilizaciones y el diseño e implementación de leyes estatales (Ley 975 de 2005 Ley de Justicia y Paz y la Ley 1448 de 2011 Ley de reparación de víctimas, la creación de Comisiones de la Verdad, Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación). A partir de allí comienza a ser visible la necesidad de brindar a la sociedad una explicación seria sobre este fenómeno de conflicto; por tanto, entes sociales, académicos y gubernamentales han establecido relaciones para intentar, a través de mecanismos de justicia y reparación y de procesos de recuperación de la memoria, visibilizar y dar voz a las víctimas, principales protagonistas de la historia de conflicto más reciente en donde lo que se busca es, por parte de las víctimas y la sociedad civil justicia y garantías de no repetición.

El carácter etimológico del conflicto Colombiano se ha convertido en motivo de preocupación constante de distintas entidades que han asumido la tarea de analizar los relatos que constituyen nuestro pasado reciente (Giraldo, 2012). La implementación de medidas legales y jurídicas ha intentado facilitar los procesos de paz, la reincorporación a la vida civil de miembros de grupos armados al margen de la ley y garantizar, a través de procesos de reparación y no repetición, los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación integral.

La Ley 975 de 2005 (Ley de Justicia y Paz) por su parte, comienza a sentar las bases relacionales entre el concepto de justicia y reparación; plantea además la creación de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación que vela por salvaguardar los testimonios de las víctimas, reconstruir los hechos y estructurar narraciones históricas (Giraldo, Gómez, Cadavid, & González, 2011). Los procesos transicionales son convocados a través del cúmulo de información que, a partir de estos términos se encuentran almacenados en muchos lugares, pero es necesario decir que los antecedentes

fundamentales para comenzar a hablar de la relación existente entre el término víctimas y reparación es esta Ley, pues es una de las primeras en incluir disposiciones específicas y claras en relación con los archivos y el derecho a la verdad (Giraldo, 2012), podríamos resaltar que esta ley habla además sobre el acceso a los archivos para garantizar el derecho a la memoria, y que éstos a su vez, *"deben ser facilitados en el interés de las víctimas y de sus parientes para hacer valer sus derechos"*.

Posteriormente emerge la Ley 1448 de 2011 que propone la reparación integral de las víctimas a partir de procesos legales asistidos directamente sobre quienes buscan el beneficio. Para la Ley 1448 son víctimas aquellas personas que de manera individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1° de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. (Del Río Moncada, A. Mancera, M., 2012)

Con esta Ley se comienza a entender la reparación como *"toda prestación realizada a favor de las víctimas o de la comunidad en general que tienda a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de los hechos, la solicitud de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas"* (Ministerio del Interior y de Justicia, 2012 art 41). Desde el Estado pues, se han gestado proyectos e iniciativas que le apuntan directamente a la reparación de las víctimas, desde un punto de vista económico y simbólico, tratando de dignificarla y como se menciona en la Ley, ayudarles en el restablecimiento de su proyecto de vida (Ministerio del Interior y de Justicia, 2011 art 73) a partir de los cuales se crean canales de información y atención a víctimas, entre ellos la Unidad para las Víctimas; esta es una entidad (creada en el 2012), del orden Nacional perteneciente al sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, liderado por el Departamento de la Prosperidad Social –DPS; busca *"el acercamiento del Estado a las víctimas mediante una coordinación eficiente y acciones transformadoras que promuevan la participación efectiva de las víctimas en su proceso de reparación. En atención a eso, se encarga de coordinar las medidas de asistencia, atención y reparación otorgadas por el Estado, articular a las entidades que hacen parte del*

Sistema Nacional para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas” (Prosperidad, n.d.).

La unidad de víctimas ha diseñado la Ruta de Reparación Individual y Ruta de Reparación Colectiva a víctimas en donde, desde un enfoque material, moral y simbólico se pretende el acompañamiento del Estado que garantice el goce efectivo de derechos en materia de educación, salud, vivienda, programas de empleo y generación de ingresos; además de acciones para devolverles la dignidad, memoria, recuperar la verdad y crear las condiciones para la garantía de la no repetición³. Así pues, el Estado, a partir de la Legislación diseña estrategias en materia de reparación y garantías de no repetición, en donde las víctimas, como sujetos protagónicos intervienen directamente, hecho concreto por ejemplo con el suministro de la información del hecho de violencia del que fueron víctima, esto permite el inicio de sus procesos de reparación y, además, el suministro de documentos que servirán como prueba para el proceso de reparación.

La información es, como afirma Vivian Newman Pont *“la materia prima de todo, en un escenario de justicia y transición”* (Newman, 2017), necesaria para configurar el pasado reciente del conflicto armado en Colombia, de allí se desprende el documento como prueba legal en los proceso de reparación, ante lo cual en Colombia se promulga la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014), como derecho fundamental, reconocido por la Convención Americana de Derechos Humanos el cual recalca la obligación de los Estados de brindar a los ciudadanos acceso a la información que está en su poder. Así mismo, establece el derecho que tenemos todos los ciudadanos de buscar, solicitar, recibir y divulgar aquella información pública, en manos de los órganos, entidades y funcionarios que componen el Estado. Esta Ley permite y regula el ejercicio fundamental de acceso a la información en Colombia. *“Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano... esté a disposición de todos los ciudadanos e*

³ Ruta de Reparación Individual a Víctimas. Cuentas oficiales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Entidad gubernamental que hace efectiva la Ley de Víctimas en Colombia. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/ruta-de-reparaci%C3%B3n-individual-v%C3%ADctimas/8818>

interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles” (Muñoz, 2015).

La Ley de transparencia y de acceso a la información pública es pues, una herramienta fundamental en la participación democrática para los ciudadanos Colombianos y se configura como facilitadora de otros derechos humanos (en el caso que nos compete, por ejemplo, el derecho a la verdad, la justicia, la reparación y la no repetición).

Para lograr alcanzar esta reparación, aplican como requisitos en el proceso, la entrega de documentación correspondiente y argumentación periodística sobre la victimización en cada uno de los casos; con lo anterior se pone de manifiesto el peso legal de la información publicada en los medios de comunicación, la importancia de los archivos de derechos humanos entendidos estos como agrupaciones documentales de diferentes formas, soportes materiales y fechas que testimonian y contribuyen a caracterizar las violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario⁴.

No hay que perder de vista que, dentro de este panorama de Justicia transicional, de conservación de información y documentación que dan cuenta de las transformaciones en el contexto de nuestro país, las políticas Colombianas sobre archivo han sido la base sobre la cual se ha venido construyendo una política nacional en materia de archivos de derechos humanos a propósito de las leyes de verdad, justicia y reparación. La ley 594 de 2000 Ley General de Archivos que regula todo la política y el qué hacer archivístico de nuestro país, y en esta medida normatividad en materia de la política archivística y de acceso a la información⁵.

El valor que tiene dicha documentación es trascendental, y las esferas del Estado

Colombiano son conscientes de ello, por eso desde la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR) a través del Grupo de Memoria Histórica consolida desde su

⁴ Centro Nacional de Memoria Histórica. (2014). Archivo de Derechos Humanos. En C. N. Histórica, *Archivos de graves violaciones a los DD. HH, Infracciones al DIH, Memoria histórica y conflicto armado. Elementos para una política pública*. (pág. 10). Bogotá D.C.

⁵ Véase Normograma 2016. Archivo General de la Nación de Colombia. Disponible en <http://www.archivogeneral.gov.co/politica/normatividad-archivistica>

plan estratégico en 2007 la construcción de un Archivo Nacional de la Memoria, patrimonio del Estado y de la sociedad. *“El material —documentos, testimonios, datos, objetos— así recopilado y sistematizado no sólo cumpliría una función pedagógica y de sensibilización frente a las nuevas generaciones que quieren saber más de la violencia para evitarla, sino que también resulta indispensable para reelaboraciones posteriores de la memoria nacional, para la reapertura de procesos y de nuevos juicios en la doble dimensión de valoraciones procesales e históricas”* (Giraldo, 2012)⁶.

“Estas agrupaciones documentales son huellas de la historia que contribuyen a conocer y comprender las violencias propias del conflicto armado, y las respuestas sociales, políticas e institucionales para hacer frente a las violaciones a los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario... Pueden ser registros escritos, sonoros, audiovisuales, fotográficos, orales o gráficos”(Osorio, 2015).

Los archivos de Derechos Humanos (que pueden ser archivos personales, acervos documentales, colecciones patrimoniales) son lugares en donde se conservan los documentos prueba que, no sólo permiten dar cuenta de la historia violenta que tiene nuestro país con el objetivo de no repetirla, sino que también, y a través de garantizar su difusión y acceso, proporciona la información materia prima al proceso de paz y de reparación del tejido social que como nación, venimos adelantando; éste es un proceso de documentar y archivar.

En algunos países latinoamericanos (el caso de Chile y Argentina por ejemplo), el acceso a la información contenida en los archivos ha permitido, entre otras cosas, el esclarecimiento a la verdad sobre hechos de violencia, poder visibilizar ante la comunidad internacional las graves violaciones al Derecho Internacional Humanitario y para el estudio de la crisis humanitaria que ha vivido el país durante décadas (Giraldo, 2017), la reparación simbólica y la reconstrucción paulatina de sociedades que se han visto envueltas en conflictos armados.

⁶ Doctoranda en Historia Comparada, Política y Social de la Universidad Autónoma de Barcelona. Profesora Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia U de A.

En esa medida El Departamento para la Prosperidad Social de Colombia en su programa de reparación de víctimas, así como organizaciones en pro de la defensa de los derechos humanos, y la misma sociedad en busca de la verdad, se han organizado para garantizar el amparo de estos derechos. En consecuencia de estas aportaciones se evidencia un sin número de información contenida en documentos que reposan en acervos documentales, archivos y colecciones; estos documentos son mecanismos imprescindibles como argumentos idóneos e indefectibles para posibilitar que las víctimas de este conflicto sean reconocidas y hagan valer sus derechos.

2.3. Antecedentes

Como antecedentes de esta investigación en este contexto existen proyectos relacionados con el estudio de los archivos de derechos humanos, por ejemplo la propuesta de construcción del observatorio de derechos humanos en la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Bucaramanga, en el municipio de Sonsón, “Elaboración de un Inventario de Memorias” y el “Fortalecimiento del Archivo Digital de la Memoria de la Asociación Municipal de Víctimas por la Paz y la Esperanza.” De otro lado, la línea de Investigación Archivos Memoria y Sociedad, publicó en el año 2011, como resultado de investigación, el libro Estudios sobre memoria colectiva del conflicto. Colombia 200-2010 (Giraldo, Gómez, Cadavid y González, 2011), que puso en evidencia la necesidad de investigaciones sobre estos archivos para la construcción de memoria. Finalmente, en la actualidad se viene desarrollando el proyecto “Censo de organizaciones de Archivos de Derechos Humanos en el departamento de Antioquia” financiado por el programa de apoyo al Desarrollo de Archivos Iberoamericanos –ADAI- el cual se pretende identificar los archivos de las organizaciones con el fin de determinar sus necesidades y proyectar programas de mejoramiento. Y desde el punto de vista de la importancia de las colecciones de prensa el libro: Hemeroteca de Prensa (Arquero, Rosario. García, María 2005) como un centro que da un servicio a la investigación y a la cultura.

La Universidad de Antioquia, dando impulso a uno de sus pilares institucionales, realiza anualmente y desde su centro de extensión, convocatorias del Banco Universitario de

Programas y Proyectos de extensión (BUPPE), estos programas son iniciativas que promueven la articulación entre la Universidad y el medio social en pro del mejoramiento de la calidad de vida de la población y del desarrollo local y regional; buscan lograr una interacción interinstitucional haciendo uso del recurso humano calificado y diversidad académica con el que cuenta la Universidad, para dar respuesta a las necesidades o problemáticas sociales.

A partir de lo anterior, el Sistema de Bibliotecas visualizó en el Banco Universitario una oportunidad para forjar planes a partir del servicio de información a víctimas, este servicio que aunque funcional, presentaba oportunidades de mejora. Entonces para el año 2015 el Sistema de Bibliotecas, en cabeza de la Coordinación de servicios decidió diligenciar la información necesaria para presentar el proyecto: “Recuperación de memoria para víctimas del conflicto armado desde la Colección de Periódicos de la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz – Universidad de Antioquia”, enmarcado en los ejes temáticos que para dicha convocaría habían sido requeridos: Memoria y verdad. Reconciliación y construcción de paz desde los territorios y Víctimas y proceso de reparación y restitución. El objetivo del proyecto era Identificar el impacto del servicio prestado a las víctimas del conflicto armado, desde la colección de Periódicos de la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz Universidad de Antioquia. El ejercicio reflexivo ante esa oportunidad de mejora, le sirvió al Sistema de Bibliotecas el poder re pensar el papel social que deben cumplir las unidades de información, en este caso la Biblioteca con su Colección de Periódicos, como ente transformador en los procesos de verdad, justicia y reparación mediante el acceso a la información y el servicio de búsqueda a víctimas.

Por asuntos administrativos el proyecto no fue presentado a tiempo, no se logró el objetivo ni los recursos necesarios para llevarlo a cabo y la iniciativa quedó postergada a una nueva oportunidad de gestión; sin embargo, este ejercicio sirvió al Sistema de Bibliotecas para reconocer y dar a conocer la importancia que tienen sus colecciones, y más concretamente la Colección Patrimonial de Periódicos. Esta fue una oportunidad para dejar el camino trazado a posteriores investigaciones.

2.3.1. Ruta de Reconocimiento y Atención a Víctimas del Conflicto Armado

“Durante décadas, las víctimas fueron ignoradas tras los discursos legitimadores de la guerra, fueron vagamente reconocidas bajo el rótulo genérico de la población civil o, peor aún, bajo el descriptor peyorativo de “daños colaterales”. Desde esta perspectiva, fueron consideradas como un efecto residual de la guerra y no como el núcleo de las regulaciones de esta”. (Grupo de Memoria histórica, 2013)

En principio todas las víctimas del conflicto armado tienen derecho a la reparación. La reparación se encuentra, asociada casi siempre al tema netamente económico, pero la tiene unas medidas especiales. Dentro del componente de Reparación están otras medidas, entre ellas la medida de restitución, la medida de rehabilitación, las medidas de garantías de no repetición y está también la indemnización como una de las medidas de la reparación; esto implica que, todos tendrán que ser reparados dentro de las medidas que el componente de reparación define y también teniendo en cuenta el hecho victimizante que refieren.

2.3.2. Hechos Victimizantes que incluye la Ley 1448

Hecho victimizante	Montos
Homicidio. Desaparición Forzada. Secuestro. Lesiones que produzcan incapacidad permanente. Lesiones que produzcan o no incapacidad permanente, tortura o tratos inhumanos y degradantes; delitos contra la libertad e integridad sexual cometidos debido a la condición etaria, de género o étnica de la víctima.	Hasta cuarenta (40) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento del pago.
Lesiones que no causen incapacidad permanente. Tortura o tratos inhumanos y degradantes. Delitos contra la libertad e integridad sexual. Reclutamiento y utilización ilícita de niños, niñas y adolescentes. Niñas, niños y adolescentes concebidos como consecuencia de una violación sexual, con ocasión del conflicto armado interno.	Hasta treinta (30) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento del pago.
Desplazamiento forzado	Hasta diecisiete (17) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento del pago.

* Art. 149 Decreto 4800 de 2011

Ilustración 1: Hechos victimizantes

Fuente: Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, 2013, p. 47)

La Ley 387 de 1997 (Ley por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia), que es la Ley con la que se desprende inicialmente toda la política de la población desplazada, teje los primeros pasos legales para el reconocimiento a las víctimas, pero es la Ley 1448 de 2011, como afirma Maciel Echavarría⁷ la que amplía el universo del concepto de víctimas; antes se entendía de alguna manera que en el marco del conflicto armado solo se ocasionaba un hecho victimizante, el desplazamiento forzado, sólo en el 2011 se pudo incluir dentro de la Ley los demás hechos. Se reconocen 13 hechos victimizantes; sin embargo el mayor universo de víctimas si sigue estando en la población víctima de desplazamiento forzado y es el hecho victimizante que mayor número de afectaciones tanto materiales como emocionales tiene.

Para acceder a los beneficios de reparación estipuladas por la Ley 1448 es necesario realizar una ruta, denominada también como Ruta de reparación integral individual que, a través de unos lineamientos o pasos debe realizar la persona víctima del conflicto.



⁷ Profesional Articulación Institucional. Equipo Municipal de Atención y Reparación a Víctimas del Conflicto Armado. Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.

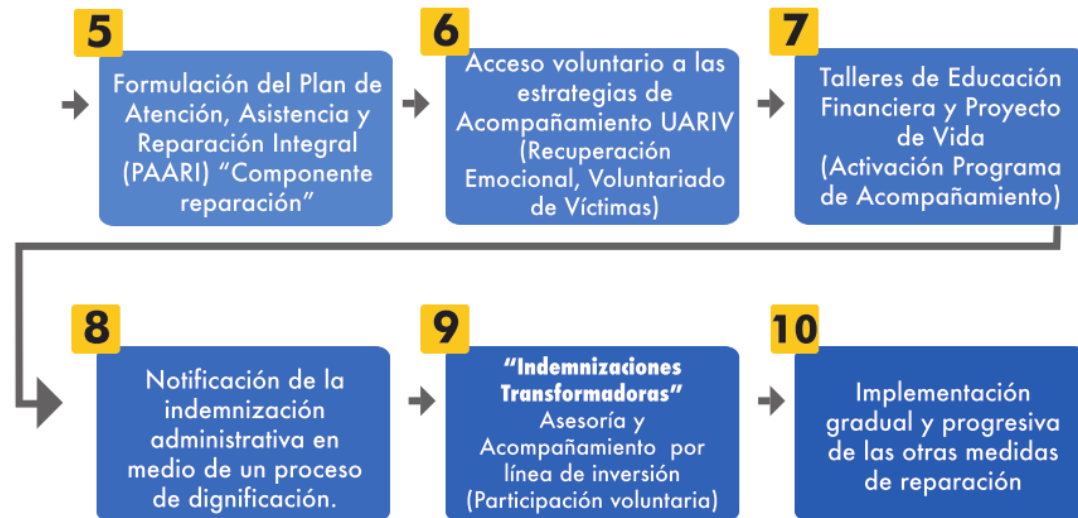


Ilustración 2 Componente de Reparación Integral Individual

Fuente: Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, 2013

La ruta de asistencia, atención y reparación integral individual requiere la coordinación de esfuerzos institucionales para proveer la oferta de servicios que requiere cada víctima de acuerdo a su plan individual; sin embargo, es muy importante el compromiso de cada víctima.

Adicionalmente, se contemplan rutas diferenciales para niños, niñas y adolescentes; así como para grupos étnicos, de acuerdo con los decretos leyes 4633 de 2011 (Comunidades y Pueblos Indígenas), 4634 de 2011 (Comunidades Rom o gitanos), 4635 de 2011 (Comunidades Negras, Afrodescendientes, Raizales y Palenqueras).

A principios referenciamos que la Ley de víctimas propone la reparación integral a partir de procesos legales asistidos directamente sobre quienes buscan el beneficio, por tanto más que patrimonio histórico, la Colección de Prensa es una fuente importante de información para los ciudadanos que buscan la reparación de sus víctimas.

El Sistema de Bibliotecas ha procurado además por propiciar espacios e información pertinente para cumplir con los principios modulares de acceso a la información a aquellos usuarios; así desde los servicios y del acceso a la información se pueda aportar a este

proceso coyuntural de país y a la construcción de memoria, en la medida en que se contribuya en los procesos de reparación a víctimas.

Los documentos mencionados pueden aportar pruebas a distintas instancias: Comisiones de la Verdad, instituciones judiciales o forenses, evidencias que favorezcan el esclarecimiento de la verdad; igualmente, se constituyen en piezas clave para la elaboración de la memoria colectiva del país.

Uno de estos servicios de información que aportan a las víctimas y a demás, como lugar de memoria, es la Colección de Periódicos del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Por medio de suscripciones y convenios, hoy el Sistema de Bibliotecas cuenta con una de las Colecciones más grandes e importantes en la materia (creada en 1975), contiene prensa regional y nacional publicada desde el siglo XVIII. Esta colección de periódicos es, Junto con la Biblioteca Luis Ángel Arango y la Nacional de Colombia una de las más completas del país⁸.

Para entender un poco, es necesario que definamos que una colección de prensa o de periódicos es el conjunto de publicaciones seriadas o periódicas, que dan cuenta de la información más actualizada en materia de actualidad social, allí confluyen temas de interés común y que son el registro del trasegar de la actividad de una sociedad. Este conjunto de periódicos es, la recopilación de la información que permite que periódicamente las personas se informen sobre hechos que ocurren en la inmediatez del tiempo y que son noticia de interés nacional o local, así pues, que la Colección de Prensa que se encuentra en la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz representa una fuente primaria para aquellas víctimas que requieren de la información contenida en un artículo de periódico como prueba en los procesos legales que adelanta.

Por tanto, la Universidad de Antioquia como Institución Pública, por medio de la Colección de Prensa ejerce uno de sus principales pilares que es la extensión, en tal ejercicio, se preocupa por los derechos de los ciudadanos a partir del interés por realizar

⁸ Colecciones Patrimoniales. Sala Patrimonial, Sistema de Bibliotecas Universidad de Antioquia. En línea. <http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sistema-bibliotecas/necesitas-prestar-material-bibliografico/colecciones-documentales>

gestiones de tipo administrativo en pro de la salvaguarda de la información contenida en la mencionada Colección, evidencia de esto, es el acceso a la información mediante servicios y productos de información (Arboleda, 2014). Productos y servicios que han sido diseñados y estructurados por el Sistema de Bibliotecas a partir del aprendizaje cotidiano, la materialización en la prestación del servicio de información, la observación de las necesidades particulares de información y sobre todo, el diseño de servicios específicamente para este tipo de usuarios en materia de reparación de víctimas.

3. Diseño Metodológico

El proceso metodológico que se implementó fue de corte Cualitativo (María Galeano, 2000) puesto que fue necesario la recopilación de datos a partir de la heterogeneidad y subjetividad de los entrevistados sobre su realidad y la percepción del proceso de reparación; y por tanto la aportación que para este motivo suministró el Sistema de Bibliotecas por medio de su servicio de información a víctimas.

3.1. Enfoque

Se usó la metodología de investigación social cualitativa a partir del estudio de caso, entendida esta metodología como *“la recolección, el análisis y la presentación detallada y estructurada de información sobre un individuo, un grupo o una institución... donde se estudia un determinado número de casos con la intención de indagar sobre un fenómeno, una población o una condición en general”* (Galeano, 2004). Este proceso investigativo tendrá como enfoque el interaccionismo simbólico⁹, a partir de las estrategias de estudio de casos y la investigación documental por medio de las técnicas e instrumentos de recolección de información como la investigación documental, la observación, la encuesta y la entrevista.

⁹ Enfoque que atribuye una importancia primordial a los significados sociales que las personas asignan al mundo que les rodea.

3.2. Estrategia para la Recolección de la Información

3.2.1. Investigación Documental

El estudio de los documentos institucionales de apoyo sobre el servicio a víctimas es fundamental, así como los registros y datos a partir de la prensa local y nacional que permitieron la difusión del servicio de información, también los planes de acción Institucional tanto del Sistema de Bibliotecas como de la Universidad misma que le apuntan a la extensión de la Universidad como uno de sus pilares de gestión (Universidad de Antioquia, 2015).

En esta medida, en el presente trabajo se puede evidenciar la importancia que tiene la revisión documental como táctica que permitió rastrear, ubicar, seleccionar y consultar las fuentes y los documentos que se utilizaron como materia prima para la presente investigación (María Galeano, 2004), dando cuenta que al respecto, el resultado obtenido fue casi nulo, muy pocos documentos contienen información explícita sobre los procesos de acceso a la información a víctimas a partir de colecciones de prensa. Sin embargo, por medio de la documentación que se relaciona en las referencias bibliográficas se dio una mirada enfocada al tema, a partir de la poca información encontrada.

Esta técnica de investigación fue fundamental en cuanto no sólo a la recolección de información sino como técnica estratégica por ser fuente primaria de información, a partir de documentos como referentes periodísticos en formato físico (artículos de prensa), informes y documentos oficiales, algunos documentos audiovisuales (reportajes y videos de divulgación), libros, artículos de revista en bases de datos¹⁰, videos institucionales, repositorios institucionales, libros, entre otros, por medio de la triangulación de la información.

¹⁰ Las utilizadas para el presente trabajo fueron Dialnet, Ebsco, Scielo, Emerald y Redalyc,

3.2.2. Observación

Como método descriptivo e interpretativo complementario para el análisis cruzado de los datos obtenidos en la entrevista, a partir de ella se realizó una interpretación sobre el significado de los datos. Esta herramienta permitió estudiar las interacciones que se dan a partir de la prestación del servicio de información, me refiero específicamente a las interacciones dadas entre los usuarios y el material físico (la prensa), la interacción entre el usuario y el espacio físico y los requerimientos para el momento de consulta, es decir, la interacción entre el usuario y el servidor que presta el servicio de información. A captar también las experiencias, emociones, sensaciones y perspectivas propias de cada entrevistado, tanto de usuarios externos como de aquellos empleados y directivos que tienen estrechamente una relación con el servicio. Entender también, cuáles han sido sus transformaciones desde el punto de vista humano y profesional por parte de los empleados a partir del desarrollo de sus actividades en cuanto al servicio que prestan.

3.2.3. Entrevista

Se realizó un tipo de entrevista no estructurada o abierta ¹¹ pero con preguntas centradas y dirigidas.

Teniendo en cuenta que todo discurso oral contiene un fin de expresividad (Portelli, 2005) el objetivo para el diseño y aplicación de la entrevista apunta a desarrollar tres niveles: “*identificar qué cosa ha ocurrido, cómo han ocurrido las cosas y qué cosas se han relatado*” (Portelli, 2005); desde la experiencia y las percepciones particulares, desde los hechos de violencia contados a través de las historias y desde el contacto y uso de los servicios de información en la Colección. Lo que se buscó con la implementación de la entrevista fue develar opiniones, identificar y analizar los temas a partir de las opiniones de los entrevistados y el abordaje de temas emergentes con el objetivo de profundizar en algunas respuestas puntuales estableciendo así un diálogo accesible y sereno.

¹¹ Se documentó la opinión de quienes fueron entrevistados, el aprendizaje que se dio a partir de la interacción y la flexibilidad de este tipo de entrevistas permitió abordar temas emergentes y develó de alguna manera, sentimientos que quizás a partir de la observación no son tan explícitos.

Fueron entrevistados además algunos funcionarios que tienen que ver, de manera directa con el servicio de información a víctimas: Hernando Lopera Director del Sistema de Bibliotecas y Huber Fernando Gómez Jefe de Servicio al público, de igual manera, cuatro empleados que han intervenido en el servicio a víctimas: José Luis Arboleda Coordinador de las Colecciones Patrimoniales y servicio de información a víctimas, Danilo Alonso Duque Martínez asesor académico en la Colección de Periódicos y Sandra Patricia Tobón Agudelo asesora académica Sala Patrimonial.

Todas las entrevistas fueron grabadas (evidenciando, no sólo los criterios de los entrevistados, sino -asunto que es más importante- las sensaciones, la forma de expresión, el dialecto, la gesticulación- expresado por los entrevistados).

La entrevista se desarrolló siguiendo los siguientes pasos:

- Recolección de información a partir de entrevistas a 3 usuarios de la Colección de Prensa y 5 Funcionarios del Sistema de Bibliotecas; todos fueron previamente contactados a partir de la firma del consentimiento informado, fueron grabadas para la recolección de sus opiniones y percepciones, información que es insumo tanto para el trabajo como para el video que conjuntamente se está realizando producto del trabajo de investigación.
- Las entrevistas fueron grabadas en medio digital (video y audio) y en esta fase se procedió a realizar la transcripción. Estas entrevistas duraron en promedio 20 min cada una, y el tiempo empleado en transcripciones fue casi dos horas.
- Categorización y codificación de las entrevistas, instrumento aplicado con fines de identificación. (Ver anexo 2).
- Se presentan finalmente los resultados del análisis de la información a partir de las categorías establecidas en las tablas anteriores.

3.2.3. Encuesta

La encuesta es entendida como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa... del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (J, Casas Anguita, J R, & J, 2002); tiene como objetivo recopilar información acerca de la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de información a víctimas prestado en la Colección de prensa, y presentarla de manera estadística.

La encuesta se desarrolló a partir de los siguientes lineamientos:

- Fue aplicada de manera voluntaria a 36 usuarios del servicio de información a víctimas, personas que accedieron al servicio entre los años 2013 y 2017¹².
- La encuesta fue diseñada a través de un formulario Drive con 8 preguntas referentes al servicio de información, a las necesidades de información y consulta, y a la satisfacción respecto al servicio de información, la misma fue contestada vía telefónica¹³, estas personas fueron seleccionadas aleatoriamente con el objetivo de reconocer las características prácticas del servicio de información, las transformaciones del mismo a través del tiempo y también sus percepciones y emociones con respecto al mismo.

¹² Este rango de tiempo fue seleccionado con el objetivo de contar con buena recordación por parte de los usuarios en materia de percepción y sensación con respecto al servicio de información.

¹³ Por motivos de desplazamiento, ya que los lugares donde habitan muchos de los encuestados queda en otras veredas y municipios, la encuesta se realizó telefónicamente. A cada encuestado se le informó claramente el motivo del contacto con ellos, se les informó sobre el objetivo de la investigación y de la recolección de la información ingresando éstas textualmente al formulario.

Encuesta de percepción servicio de Información a víctimas del conflicto. Colección de Prensa Biblioteca C.G.D U de A

A continuación le presentamos algunos elementos que nos ayudarían a determinar su necesidad de información y la percepción que tiene al respecto del servicio de búsqueda de información en la Colección de prensa de la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Nombre y apellido

Tu respuesta

Sin título

Marque con una X la respuesta que considere conveniente a las siguientes preguntas. Respondiendo a 5 como Excelente. 4 Muy bueno 3 Bueno 2 Deficiente 1 Muy malo

Cómo considera fue la atención en la asignación de la cita telefónica.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Qué puntaje le merece la atención ofrecida por el personal de la Colección

Encuesta de percepción servicio de Información a víctimas del conflicto. Colección de Prensa Biblioteca C.G.D U de A

A continuación le presentamos algunos elementos que nos ayudarían a determinar su necesidad de información y la percepción que tiene al respecto del servicio de búsqueda de información en la Colección de prensa de la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

Nombre y apellido

Tu respuesta

¿Recuerda la consulta realizada en la Colección de Periódicos de la Universidad de Antioquia?

- Sí
- No

¿Cuál fue el hecho victimizante? por el cuál usted consultó en la

Colección de Periódicos?

Elige

Sin título

Marque con una X la respuesta que considere conveniente a las siguientes preguntas.
Respondiendo a 5 como Excelente. 4 Muy bueno 3 Bueno 2 Deficiente 1 Muy malo

Cómo considera fue la atención en la asignación de la cita telefónica.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Qué puntaje le merece la atención ofrecida por el personal de la Colección.

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En la escala de 1 a 5 cree usted que es importante o no este servicio

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Cuál es su grado de satisfacción al momento de la consulta

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Encontró la información que buscaba?

- Sí
 No

Describa cuales considera fueron las dificultades más relevantes al acceder a la documentación

Tu respuesta

Qué observaciones positivas o negativas podría darle usted a este servicio de información

Tu respuesta

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

- Se presentan finalmente los resultados del análisis de la información obtenida a partir de la encuesta, estos resultados son representados gráficamente, con los datos y valores que los conforman.

¿Cuál fue el hecho victimizante?

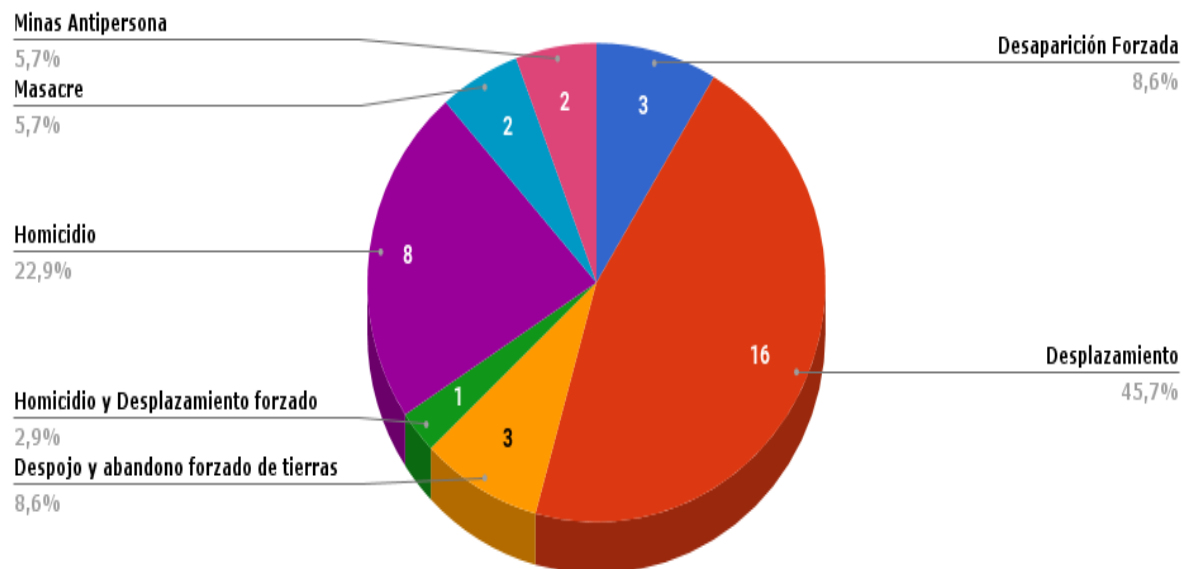


Gráfico 1: Representación porcentual hecho victimizante

La promulgación de la Ley 1448 de 2011 tiene un factor importante, y es, entre otras cosas, categorizar los hechos victimizantes que serán reparados a propósito de la Ley de víctimas y reparación. Estas categorías son:

- Homicidio
- Desaparición Forzada

- Tortura, tratos crueles o degradantes.
- Secuestro
- Delitos contra la libertad e integridad sexual y reproductiva
- Reclutamiento ilegal de menores
- Lesiones que causaron incapacidad
- Lesiones que no causaron incapacidad
- Desplazamiento forzado.

Así el gráfico evidencia que el principal hecho victimizante por el que se acercan a consultar en la Colección de Prensa es por el tema de desplazamiento, el 45.7% de las personas encuestadas refieren que se han utilizado el servicio para consultar noticias sobre el homicidio de alguno de sus parientes, de esta manera obtener un documento que, a través de su información en la fuente primaria, sirva como prueba legal en sus procesos judiciales. De esta manera le siguen también, el homicidio con el 22% de usuarios, y en menor proporción, despojo y abandono forzado de tierras (8.6%), desaparición forzada (8.6%), minas anti personas y masacres (5.7%).

Otro factor importante detectado, tanto en el análisis de la información arrojada por la encuesta telefónica y las entrevistas, es que aproximadamente el 85% de los usuarios, son motivados por asuntos de reparación económica, muchos de ellos por ejemplo, desconocen, o no conocen a profundidad que la reparación tiene muchos componentes a los cuales pueden acceder además del económico; como los componentes de atención básica y atención y reparación (Maciel Echavarría. Profesional en articulación Institucional. Equipo Municipal de Atención y Reparación a víctimas del Conflicto armado. Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos. Entrevista Medellín, 2017).

■ **Cómo considera fue la atención en la asignación de la cita telefónica. (count)**

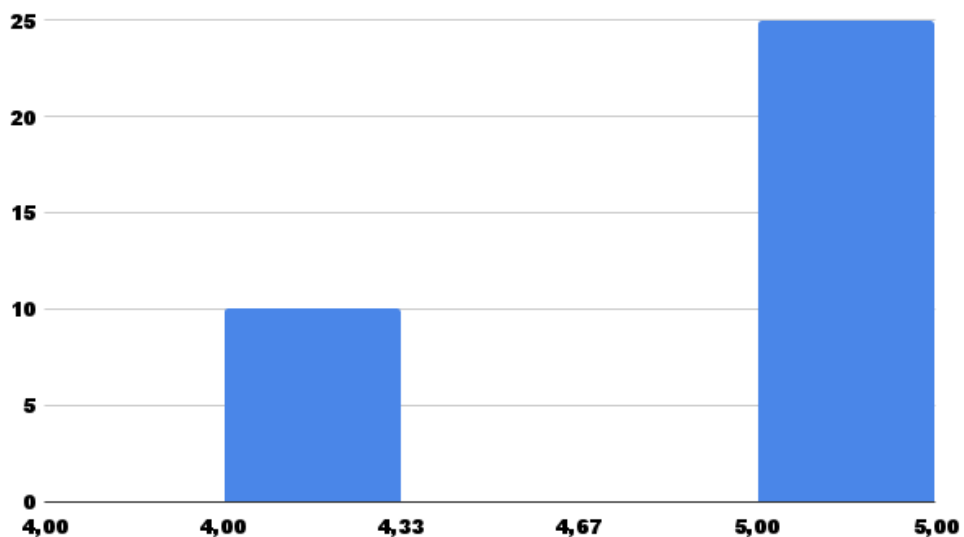


Gráfico 2: Representación atención cita telefónica

Qué puntaje le merece la atención ofrecida por el personal de la Colección.

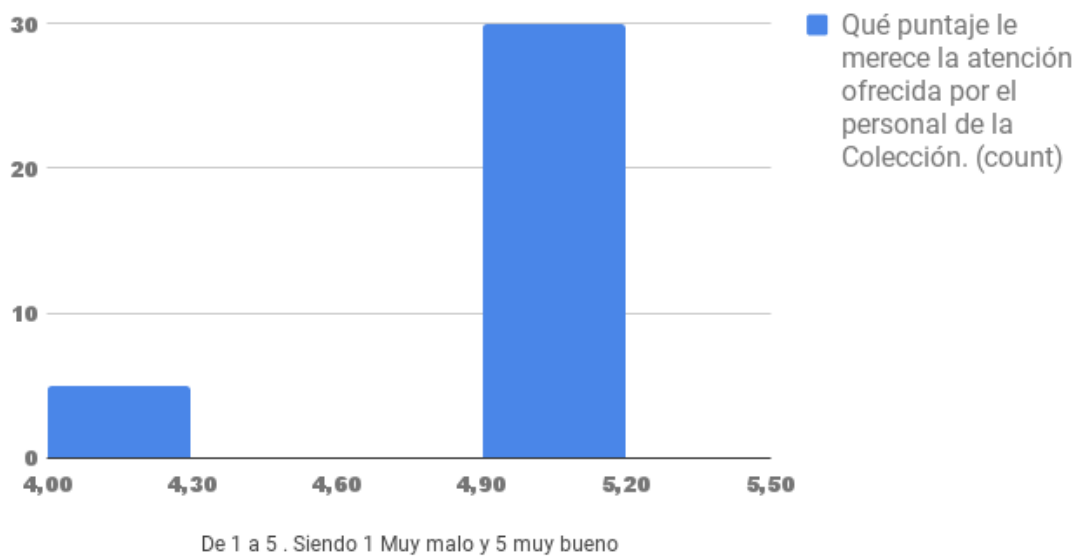


Gráfico 3: Representación Puntaje atención ofrecida por personal de la Colección

¿Cuál es su grado de satisfacción al momento de la consulta?

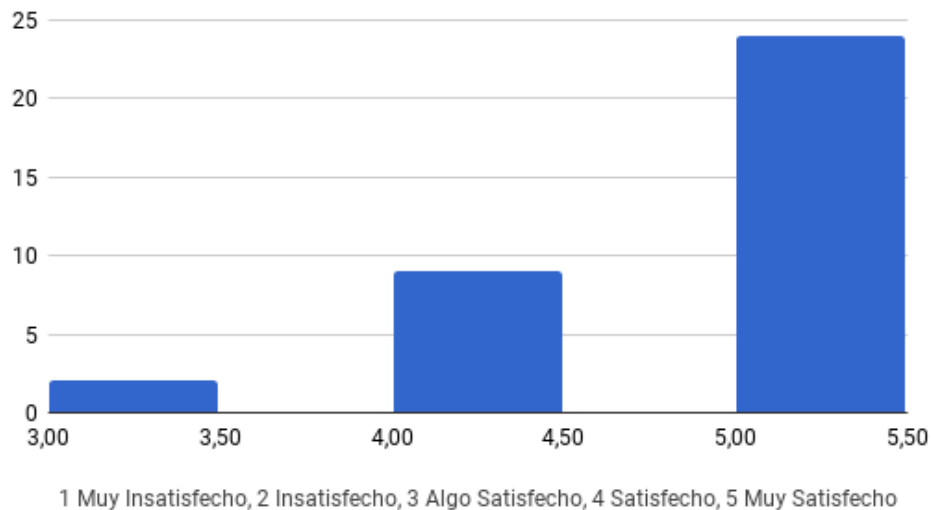


Gráfico 4: Representación Grado de satisfacción momento de consulta

La atención ofrecida por el personal de la Colección es calificada entre 4 y 5 (siendo 5 una calificación excelente); por tanto, la satisfacción estuvo enmarcada en los elementos personales implícitos en la prestación del servicio, como por ejemplo, el acompañamiento permanente; éstos fueron claves para que, de manera positiva, generaran recordación en los usuarios.

En la escala de 1 a 5 cree usted que es importante o no este servicio

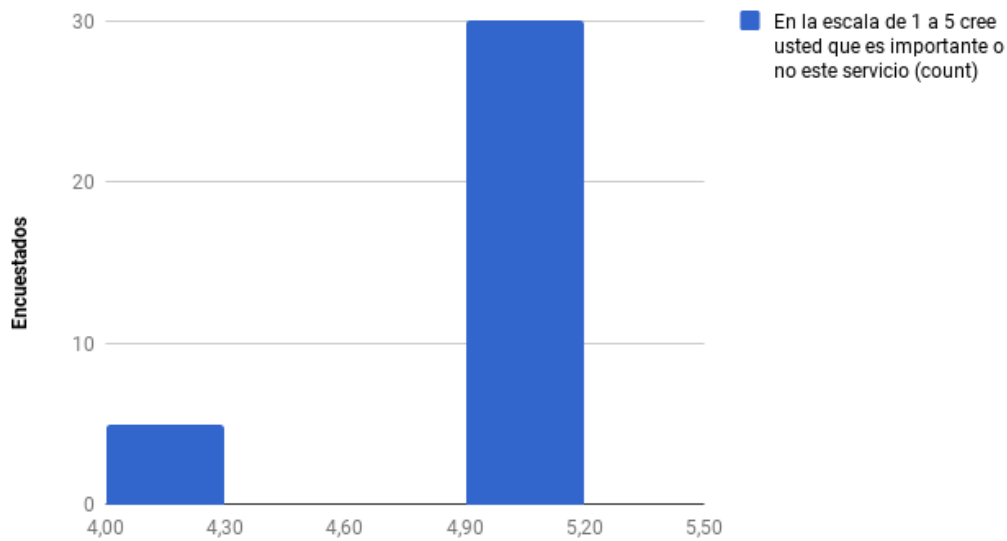


Gráfico 5 Representación Importancia del servicio prestado

¿Encontró la información que buscaba?

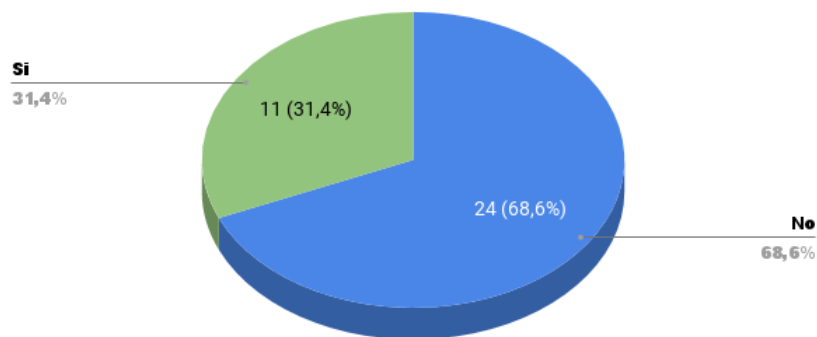


Gráfico 6: Representación hallazgos de información

Este es un hallazgo muy revelador pues, quiere decir, que el grado de satisfacción y de importancia del servicio (gráficos 4 y 5 respectivamente) no depende necesariamente de poder hallar o no el artículo en la prensa, la necesidad de información.

Si bien el 68% de los usuarios que fueron encuestados respondieron que no pudieron encontrar la información que buscaban, (gráfico 6); 25 de las 35 personas encuestadas estuvieron muy satisfechas con el servicio prestado, calificándolo con un 5.0 (Gráfico 4); 9 personas restantes lo calificaron entre 4.0 y 4.5 y sólo una persona calificó el servicio con un 3.0. Lo que indica que el hallar o no la información, no es un elemento fundamental para que el usuario se sienta satisfecho con el servicio prestado. La satisfacción en el servicio entonces, no está dado solamente por subsanar una necesidad de información, sino que implícito, hay elementos emergentes que lo complementan y son fundamentales; evidencia de ello son algunas observaciones que en esta encuesta hicieron los usuarios: “Es muy importante este servicio, que nos ayuden y acompañen en la consulta pues una se cansa de tanta tramitología” (Xiomara Zapata Jiménez), “Positiva la atención me pareció muy buena, las personas muy dispuestas” (Marta Inés Arredondo Angulo) y “el servicio es importante porque "le ayuda a uno a no embolarse más" (Rubén Darío León).

Es importante resaltar que quienes consultan más la Colección son más mujeres que hombres. En la encuesta tuvieron presencia 28 mujeres y 7 hombres, esto además articulado con lo que refiere la Directora de la Unidad Municipal de Atención y Reparación a víctimas del conflicto armado de la Alcaldía de Medellín, la señora Luz Patricia Correa Madrigal quién indica que *“Fundamentalmente las víctimas que consultan los servicios son mujeres”*.

Entre las dificultades más relevantes se destacan:

- El tiempo estipulado por cada solicitud de cita (dos horas) no es suficiente para la consulta eficaz.
- No hay personal suficiente que pueda acompañar la búsqueda, es necesario que haya más personal en la sala.

De la misma manera, los usuarios realizaron algunas observaciones que se destacan continuación

Algunas observaciones relevantes fueron:

- Los usuarios refieren que las personas son muy amables y que además, no sólo se les ayudó en la consulta de la información, sino que también, a través de algunos “tips”, les enseñaron a consultar los periódicos.
- Teniendo en cuenta que muchas personas manipula los periódicos, tratar de que sean mejor conservados, esto además en articulación con lo que refiere José Arboleda, Coordinador de las Colecciones Patrimoniales, quién detectó que este era una de las mayores dificultades en cuanto a la prestación del servicio. El deterioro mecánico por manipulación es evidente en los ejemplares, esto implica un deterioro patrimonial en la Colección.

3.2.4. Videograbación

La utilización de medios tecnológicos para capturar información es fundamental en los procesos de investigación, de allí que los datos recolectados puedan ser analizados desde lo cuantitativo, pero también desde lo cualitativo.

El trabajo tiene como fin, no sólo visibilizar la importancia que tiene la información contenida en la Colección de Prensa del Sistema de Bibliotecas; sino también evidenciar cómo es el comportamiento de los usuarios al acercarse a ella, al consultar, al hacer uso de los servicios de información; la percepción que tienen con respecto a quienes les brindan el servicio, y claro está, al papel que cumple el diseño de estos servicios y sus transformaciones a través del tiempo a partir de las expresiones y sensaciones que se tejen alrededor de este servicio de información que ya lleva 6 años en funcionamiento.

María Eumelia Galeano (2004) indica que “es condición indispensable conservar fielmente el testimonio, y para lograrlo el método más adecuado es su grabación y transcripción”, de esta manera evidenciamos no solo recuperar las palabras precisas de quien es entrevistado (para este caso, sino también dar cuenta del contexto, de las pausas, reconocer en los silencios también mucha información; el registro filmado del discurso

hablado permitió en este trabajo analizar mucha información intrínseca y extrínseca, pero también desde el mismo lenguaje del entrevistado. Para ello se realizó un video con ayuda de la Comunicadora del Sistema de Bibliotecas. En el video se evidenció la el reconocimiento por parte de los usuarios víctimas, y la importancia de la información contenida en la Colección de Periódicos, dignificando desde el discurso de las mismas víctimas el servicio de información, los cambios y aprendizajes que ha tenido, las transformaciones a través del tiempo y el papel que cumplen hoy, en este proceso de posconflicto y reparación de víctimas las unidades de información.

A partir de los resultados y hallazgos encontrados luego del análisis de la información de las entrevistas y la encuesta se realizó una triangulación de la información por medio de la comparación de los mismos. Esta herramienta de procesamiento de datos implica la utilización de varios métodos (en este caso particular los cualitativos en cuanto a las percepciones recogidas en la entrevista, como cuantitativos, resultados a preguntas puntuales en la formulación de la encuesta), es decir, “la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos... Al hacer esto, se cree que las debilidades de cada estrategia en particular no se sobreponen con las de las otras y que en cambio sus fortalezas sí se suman” (Benavides & Gómez-Restrepo, 2005). Lo que se pensó básicamente, fue estudiar un mismo fenómeno a través de varias estrategias.

Como producto de investigación del presente trabajo, se elaboró el video (Ver video anexo) en donde se expone, a partir de las voces de las mismas víctimas, empleados del Sistema de Bibliotecas y Funcionarios públicos, las transformaciones en materia de servicio de información a víctimas en la Colección de Prensa, elemento indispensable para demostrar el ejercicio del trabajo de campo.

4. Aprendizajes y Transformaciones en El Servicio de Información a Víctimas

El análisis de la información a partir del estudio de caso que presenta este trabajo, también vislumbra puntos importantes que se han desarrollado con el tiempo en la medida

en que la demanda así lo requería, incluso, sin los elementos humanos y físicos necesarios para el momento.

Si bien, la investigación presenta algunos elementos que emergen en la medida en que se brinda asesoría en la búsqueda en la Colección, se trata de comprender la naturaleza de este servicio, no solo desde la necesidad, sino desde el esfuerzo en el cumplimiento de las labores, de acercamiento humano y reconocimiento del acontecer social, el país y el papel de las unidades de información en sus procesos de reconstrucción; el reconocimiento del usuario en términos de igualdad, de explorar su situación y de dignificarle a partir de ciertas habilidades comunicativas. Estos elementos se han desarrollado con el tiempo, incluso desde antes del año 2011 en donde la Ley de víctimas hace que se piense, desde la necesidad, el diseño de un servicio de información en donde intervienen elementos particulares. Es importante señalar que, previo a todo el auge de demanda de información por asuntos de Ley de víctimas existían fricciones discursivas frente a la pertinencia de conservar o no los ejemplares periodísticos, algunas administraciones del Sistema de Bibliotecas, consideraban *“que la conservación de los periódicos no eran parte de temas misionales de la Biblioteca, que correspondía más a una Biblioteca de corte Patrimonial o Archivo Histórico”* nos cuenta Hernando Lopera Lopera (Director del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia. Entrevista, Medellín 2017). El Director también señala que el servicio de información a víctimas del conflicto ofrecido por el Sistema de Bibliotecas y más concretamente, por la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz, *“fue un servicio inesperado, un servicio que surgió a partir del auge en la demanda de información”*, no es un servicio que se diseñó para acoger a cierto tipo de usuarios, sino que fueron precisamente los usuarios constantes quienes demandaron este servicio.

Huber Fernando (Jefe de Servicios del Sistema de Bibliotecas Universidad de Antioquia. Entrevista Medellín 2017) nos comparte al respecto que la comunidad es precisamente la que llega a la Universidad, que es ella quién *“nos hizo despertar, de cómo nosotros teniendo tanta información podíamos salirnos de estas paredes para ayudar a la comunidad”*.

Antes de la expedición de la Ley de víctimas, la Sala Patrimonial contaba entre sus usuarios con algunos (no muy frecuentes) que consultaban por asunto de restitución de

tierras (la Ley 387 de 1997 que abrió el camino para el reconocimiento de las víctimas del conflicto desde el punto de vista del desplazamiento forzado y la posibilidad de restitución de tierras), en esta medida, personas del común, víctimas que sufrieron afectación y sus abogados fueron los primeros usuarios con este tipo de necesidad de información.

Antecedente que incluso permitió la identificación y categorización de los usuarios que no visitaban la Colección con una necesidad académica (como era tradicional en la sala).

Es necesario recordar que el contexto social en que se encontraba el país, y aún hoy, estaba enmarcado en desafíos Estatales frente a la construcción de paz y la reparación a las víctimas; por tanto y como consecuencia de las medidas de Justicia Transicional que el Gobierno Colombiano había puesto en marcha, fue necesario el reconocimiento y la reparación a aquellas personas víctimas de violaciones graves a los derechos humanos como consecuencia del conflicto armado; así encontramos que Medellín es la segunda ciudad del país con el mayor número de víctimas, más de 700.000 víctimas, y eso en relación a la cantidad de habitantes (dos millones y medio), *“quiere decir que más del 20% de la población de Medellín es víctima”* Luz Patricia Correa Madrigal (Directora de la Unidad Municipal de Atención y Reparación a víctimas del conflicto armado de la Alcaldía de Medellín. Entrevista 2017). Este acontecer social implicó que, en el año 2011 se presentase la Ley de Reparación a víctimas, que dicta medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. Podría decirse que esta Ley tiene un componente muy importante y es que, a diferencia de la Ley 387 de 1997, la Ley 1448 amplía la visión sobre el conflicto y reconoce un universo de víctimas mucho más amplio, es decir, reconoce 13 hechos victimizantes y no solamente el desplazamiento forzado. Como nos comparte Maciel Echavarría (Profesional en articulación institucional. Equipo Municipal de Atención y Reparación a víctimas del Conflicto armado. Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos. Entrevista 2017) las personas que se consideraban víctimas del conflicto, a partir de hechos como homicidio, desaparición forzada, reclutamiento, tortura, afectaciones por minas antipersonales etc, podían realizar una ruta de reparación, iniciando con el registro único de víctimas, este registro es un registro Nacional, y a partir de la valoración de la información suministrada por la reclamante víctima (hecho victimizante, lugar, grupos al margen de la ley, fechas) se realiza

la valoración de inclusión, no inclusión o exclusión, luego de estar dentro de este registro ya se les brinda la posibilidad de acceder a todas las medidas que refieren en la Ley 1448

La demanda de información a víctimas tiene un objetivo que resalta entre los demás: la búsqueda de la noticia o hecho periodístico en donde se encuentre documentado el hecho victimizante del que fue objeto la persona; esta información es usada como documento legal o prueba para el proceso de reconocimiento ante el Ministerio Público, Personería, Procuraduría o Defensoría del pueblo, independiente de donde haya ocurrido ese hecho victimizante.

La pertinencia de desarrollar este servicio de información se evidencia en el año de 1997, pero es en 2011 con la Ley de Víctimas que se vuelve un tema urgente y apremiante a partir del auge de las visitas y la demanda de información en la Colección.

Para el Sistema de Bibliotecas, y más directamente para la Coordinación de servicios y la Coordinación de la Sala Patrimonial donde se encuentra la Colección de Prensa se vuelven innegables dos retos principalmente: el primero tiene que ver con las capacidades y limitantes existentes en cuanto a garantizar la prestación del servicio, es decir, no tener personal suficiente que responda la atención permanente (fines de semana, horarios nocturnos etc), implica esto tener que solicitar ayuda, y en efecto la primera ayuda al proceso llega con los estudiantes auxiliares; el segundo reto era disponer de la Colección de una manera más organizada, dispuesta y completa para garantizar la búsqueda adecuada de la información. Cabe señalar que ningún ente Estatal que interviene en todo el tema de víctimas tuvo acercamiento con la Biblioteca para articular algún servicio, o configurar, guardadas las proporciones, parámetros conjuntos frente a lo que se venía a partir de la implementación de la Ley.

Es 2011 el año en donde se dispone este servicio a la comunidad, de manera sorpresiva, con carencia en el personal de atención y brindado un poco desde el desconocimiento y la falta de elementos que posibilitaran mejorarlo en el corto plazo. Los empleados se enfrentan a grandes cantidades de usuarios, 7.625 usuarios desde la promulgación de la Ley en Junio de 2011 hasta finales del mismo año, con una cifra increíble de casi 50 usuarios atendidos diariamente.

Fue un año de aprendizaje que sentó las bases para el análisis y la articulación de estas nuevas actividades, pero sobre todo, para legitimar la importancia de conservar la Colección en la Biblioteca y realizar difusión del servicio de información.

En el año 2012 y haciendo frente a la demanda del servicio, comienza a ser tenido en cuenta un elemento importante: la preservación y conservación de dichos ejemplares. El acceso y la manipulación masificada, el desconocimiento del ciudadano ante el cuidado de los mismo, por ser una colección de carácter patrimonial, llevó a que se presentaran mutilaciones del documento, rasgaduras, pérdida de partes de los ejemplares y deterioro mecánico por la manipulación.

Para esta época se evidencia el impacto que el servicio tiene en la visión de los empleados de la Colección, se reconoce el impacto que tiene en la vida de los usuarios, la responsabilidad social que, implícitamente tiene la prestación del servicio, y en esa medida el compromiso evidente en la realización de labores. Se identificó además que, las actividades relacionadas con la atención a usuarios víctimas del conflicto, desarrolladas en la Sala Patrimonial comienzan a ser incluidos dentro de los actividades evaluadas por la Coordinación de servicios e incluidas en los Planes Operativos; algunas actividades como el registro de las visitas guiadas, los periódicos consultados, la asignación de citas (que comienza a tomar forma), información sobre la evaluación a las colecciones, seguimiento y apoyo al proyecto de microfilmación (que ya se hacía para antes de 2011), “orientación al servicio especial de Acción social”, asesoría a usuarios en búsqueda y recuperación de información a través de otros medios (personal, correo electrónico, teléfono y carta).

Otro asunto relevante en esta etapa es que se inicia la promoción y difusión del servicio, a través de actividades de extensión: Promoción y difusión masiva de los recursos y servicios por medio de carteles de información, artículos, entrevistas, notas en intranet y videos institucionales. A continuación algunos videos:

<https://www.youtube.com/watch?v=ogbZR9Yu0k0>

https://www.youtube.com/watch?v=GTAY_Oq0d1Y

[https://www.youtube.com/watch?v=ZK5yFUeHYno,](https://www.youtube.com/watch?v=ZK5yFUeHYno)

De la misma manera en que se pensó realizar difusión del servicio, también se comienza a pensar en la posibilidad de hacerlo más extensivo. La Coordinación del servicio por ejemplo se postula y se presenta como nominado a los premios CECORP (Centro Colombiano de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional) con el servicio de información a víctimas, en la categoría de Responsabilidad Social Empresarial. Para esta convocatoria los nominados fueron: Nestlé de Colombia, Fundación Éxito y Sistema de Bibliotecas U de A, siendo Fundación Éxito quién ganó el premio.

(<http://www.jscenteractivo.com/premios/GANADORES%20PREMIOS%20CECORP%202012.pdf>)

En este año 2012 fueron entendidos 9.929 usuarios.

En el año 2013, ya un poco más afianzado el servicio y con algunos recursos destinados para facilitar el mismo (estudiantes auxiliares por ejemplo), se estructura e implementa la guía de “Recepción para usuarios reparación a víctimas, Colección de Periódicos-Biblioteca Central U de A”, se dispone el proceso de asignación de citas y se abre por primera vez una agenda para la asignación de las mismas. Se asignan 45 citas diariamente terminando el año con 9.027 casos atendidos.

Lo más importante de este periodo fue que desde la Dirección del Sistema de Bibliotecas se entiende la importancia de darle representación al servicio, de parametrizar los elementos que se incluye en él y sobre todo, que a través de estas instrucciones pueda primar el principio de oportunidad en el servicio.

Para el año 2014 se sigue dando continuidad a la promoción y la difusión del servicio, atendiendo 6.231 casos. Se pensó también en la articulación con otras entidades, viendo posible conversar con el periódico El Colombiano directamente, y con la Biblioteca Pública Piloto que de alguna manera tenían parte de esos recursos para proveerle a estos usuarios, sin embargo la conclusión a la que llegó la Coordinación fue que la Biblioteca de la Universidad de Antioquia, en la Colección de periódicos tenía muchos más elementos que ofertar, ya que desde afuera también los consideraban como líderes en aquel proceso, guardadas las proporciones y sin demeritar el trabajo y el accionar de cada cual.

En el año 2015 la Universidad de Antioquia también participa de las actividades, y con el departamento de Comunicaciones le apuntan también a la difusión del servicio, se publica en el portal universitario las condiciones para la asignación de citas para búsqueda de información, se elaboran videos Institucionales de difusión del servicio de información a víctimas, algunos de estos son:

https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=aygwmzS8I74

https://www.youtube.com/watch?ime_continue=4&v=BrDmahNCACY, y se registran

3.642 casos atendidos en 2015

En 2016 continúan las actividades implementadas para el desarrollo de las actividades y la prestación del servicio a víctimas, pero se evidencia una reducción significativa de los usuarios, 1.522 casos atendidos para ese año.

A Septiembre del presente año se han atendido 500 casos, eso quiere decir que la demanda de información ha tenido una reducción importante, y que aunque se sigue consultado la colección, los recursos físicos también se han ido reduciendo.

Hoy, La Dirección y la Coordinación de servicios ven importante toda la gestión que se ha desarrollado, y que se sigue ofreciendo para la sociedad. Para Arbolada, la mayor satisfacción es saber que el servicio de información toca una fibra, que es la fibra más dolida y es aquella que ha tenido que pasar pos circunstancias muy complejas dentro de todo este proceso de reconstrucción social y colectiva... *“esto de hacer nación no se quedó solamente en el proceso post independentista, sino que abarca todavía nuestra historia actual y hoy en día estamos entendiéndonos también como somos...”*.

Pero para entender este proceso, también es necesario otro elemento fundamental, y que se configura a hoy como necesario y urgente en los nuevos hitos y paradigmas sociales que es también apostarle a la reconstrucción de la memoria histórica a partir de esas fuentes, conservadas.

Podemos decir que las unidades de información tienen varios retos importantes, en primer lugar, velar que la información contenida en sus acervos documentales, colecciones, bibliotecas y archivos se encuentre disponibles para ser consultados, teniendo en cuenta que, en su mayoría, toda esa información es garante de derechos fundamentales; ahí radica

la verdadera labor social de las unidades de información; por otro lado, la articulación institucional, con actividades integradoras, que posibiliten la visibilidad de estas actividades, en el caso puntual del Sistema de Bibliotecas y de la Universidad de Antioquia; diseñar y desarrollar actividades de difusión, en donde se visibilicen estas actividades de extensión y además, puedan ser comunicadas a toda la sociedad a partir de diversas actividades.

5. Línea del Tiempo del Servicio de Información

A partir del desarrollo de las actividades de investigación de la presente Tesis de Grado, se desarrollaron algunos elementos de difusión y de comunicación de los hallazgos. Con el apoyo de la Dirección del Sistema de Bibliotecas se elaboró un video con toda la información recolectada y con testimonios de usuarios de la Colección, además de los empleados que intervienen en el servicio. Las entrevistas con el Director Hernando Lopera y el Coordinador de Servicios Huber Fernando Gómez fueron valiosísimas en este proceso de investigación

A través de la aplicación www.timetoas.com y <https://timeline.knightlab.com/> Se diseñaron dos líneas del tiempo en donde, de manera dinámica, y aprovechando las tecnologías de la información y la comunicaciones open access, se pueden evidenciar los cambios significativos, los elementos emergentes y los hallazgos detectados en cada año desde que se comenzó a prestar el servicio de información a víctimas.

A continuación las direcciones URL en las cuales se puede acceder al producto final:

<https://timeline.knightlab.com/>

https://cdn.knightlab.com/libs/timeline3/latest/embed/index.html?source=1L55mQTtNz5pSQtniJ5ZmJ39Cwl6iONGM7lPHvBU9AM&font=Default&lang=en&initial_zoom=2&height=650



Ilustración 3: Servicio de Información a Víctimas

Fuente: Creación Propia a partir de <https://timeline.knightlab.com/>

Esta imagen, es la presentación de la línea de tiempo en <https://timeline.knightlab.com/>. De manera dinámica e interactiva, a través de las flechas en el costado derecho se puede ir pasando una a una las imágenes, y en cada uno se podrá encontrar información relevante sobre el servicio a víctimas en cada periodo de tiempo.



Ilustración 4: Previo 2011 primero usuarios y pertinencia de la conservación

Fuente: Creación Propia a partir de <https://timeline.knightlab.com/>



Ilustración 5 Ley de Víctimas

Fuente: Creación Propia a partir de <https://timeline.knightlab.com/>

En estas dos imágenes anteriores se puede observar uno de los espacios en el tiempo más importantes en cuanto al servicio, en la imagen superior se evidencia la llegada de los primeros usuarios a la Colección por el asunto de víctimas y Ley de tierras; en la segunda imagen se reconoce la Ley 1448 de 2011 como el hito más importante que proyecta la demanda de información a víctimas.



Ilustración 6 Importancia de la Conservación

Fuente: Creación Propia a partir de <https://timeline.knightlab.com/>



Ilustración 7: Hallazgos y actividades de difusión

Fuente: Creación Propia a partir de <https://timeline.knightlab.com/>

Esta imagen representa la labor y la responsabilidad social que tiene el Sistema de Bibliotecas y la Universidad de Antioquia, a partir de su gestión y extensión.



Ilustración 8: Planes operativos

Fuente: Creación Propia a partir de <https://timeline.knightlab.com/>

Puede evidenciarse la importancia de las actividades desarrolladas en la prestación del servicio, por tanto, en 2012 estas actividades comienza a ser tenidas en cuenta en los Planes Operativos de la Biblioteca, y en consecuencia, la tabulación de la información y el análisis de los datos permitirá más adelante desarrollar y articular mucho mejor el servicio.

Los datos que se postulan, son información adquirida mediante las entrevistas a los Coordinadores del servicio, algunos documentos de apoyo a la gestión, consolidados de planes operativos y anécdotas de diferentes actores dentro del proceso.

También se presenta como anexo, un archivo pdf. Este archivo contiene el consolidado de la información plasmada en las aplicaciones: www.timetoas.com y <http://www.timetoast.com/timelines/1646309>

SERVICIO DE INFORMACIÓN A VÍCTIMAS. SALA PATRIMONIAL COLECCIÓN DE PERIÓDICOS. SISTEMA DE BIBLIOTECAS UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Timeline created by Maribel Balaguera
In Personal

2011 - Importancia de conservar y preservar la Colección

* Se legitima la importancia de conservar los ejemplares periodísticos de la Colección de Prensa, para garantizar el servicio de información a la comunidad a propósito de la Ley 1448, fortaleciendo así la responsabilidad social del Sistema de Bibliotecas y el pilar de extensión de la Universidad

2011 PREVIO 2011 - Primeros usuarios y

2011, 2011 - Ley 1448 de 2011

2011, 2011 - Atención a usuarios

2011, PREVIO 2011 - Creación de la Colección

2011, 2011 - Demanda masiva de información

2013, 2013 - Diseño del servicio de información

This website uses cookies to deliver its services, analyze traffic and personalize ads. By using this site you agree to its use of cookies. [Got it!](#) or [Learn More](#)

Ilustración 9: Servicio de Información a víctimas

Fuente: Creación Propia a partir de www.timetoast.com

SERVICIO DE INFORMACIÓN A VÍCTIMAS. SALA PATRIMONIAL COLECCIÓN DE PERIÓDICOS. SISTEMA DE BIBLIOTECAS UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Timeline created by Maribel Balaguera
In Personal

2014 - Promoción y difusión del servicio

* Continúa la promoción y difusión del servicio de información a víctimas • 6.231 casos atendidos en 2014

2011 PREVIO 2011 - Primeros usuarios y

2011, 2011 - Ley 1448 de 2011

2011, 2011 - Atención a usuarios

2011, PREVIO 2011 - Creación de la Colección

2011, 2011 - Demanda masiva de información

2011, 2011 - Importancia de conservar y preservar

2013 - Diseño del servicio de información

This website uses cookies to deliver its services, analyze traffic and personalize ads. By using this site you agree to its use of cookies. [Got it!](#) or [Learn More](#)

Ilustración 10: Servicio de Información a Víctimas

Fuente: Creación Propia a partir de www.timetoast.com

6. Consideraciones Finales

El Servicio de información a víctimas, desarrollado y construido a partir de los aprendizajes del día a día, que debió pensarse en la inmediatez del tiempo y de las necesidades que iban surgiendo, en la medida en que enfrentaban necesidades de información tan específicas, incluso, a la tipología de los usuarios: usuarios carentes de elementos importantes, que debieron tomarse en cuenta para diseñar posteriormente el servicio; es decir, la falta de educación, el no saber leer ni escribir de muchos usuarios, exigió a que el servicio fuera más especial, que el acercamiento de los empleados con los usuarios debiera ser realizado desde una mirada diferente de la tradicional.

La percepción en la prestación del servicio a víctimas del conflicto permitió, no sólo estructurar desde los aprendizajes una nueva dinámica dentro de la oferta de servicios del Sistema de Bibliotecas, sino que también configuró elementos de relación e interpretación de las necesidades de información. Los funcionarios que prestan el servicio, necesariamente se ven tocados y transformados por las historias, anécdotas y situaciones que refieren los usuarios, y estos a su vez, representa una necesidad, no sólo se les ayude a acceder a la información, se les brinden las herramientas necesarias para obtener la documentación requerida; sino que también, una necesidad de ser escuchados, acompañados y guiados.

Los empleados por ejemplo refieren que también sintieron la necesidad de acompañar a los usuarios de una manera especial, entendiendo así, que no era una búsqueda como las que se presentan tradicionalmente en la Colección, una búsqueda académica con rigurosidad, sino, Como refiere la Funcionaria Sandra Tobón, reconocer que cada historia es particular, que esas situaciones particulares de los usuarios son cercanos; y que a partir de ese acompañamiento la satisfacción de la labor realizada es muy grande, pues se siente una satisfacción al “poder servir como puente, ayuda y apoyo para estas personas en cuánto a su búsqueda”.

La Dirección y la Coordinación del Sistema de Bibliotecas reconocen la importancia de conservar y salvaguardar toda esta información contenida en la prensa,

pues, los resultados en la prestación del servicio se evidencia el impacto que tiene para la sociedad en este momento de pos conflicto y, sobre todo en el reconocimiento de las víctimas, en la medida en que se garanticen los derechos y se dignifiquen desde lo que la Biblioteca como unidad de información puede aportar.

De esta manera es pertinente citar a Margarita Garrido (Garrido, 2012) en una de sus ponencias en donde habla sobre el papel de las Bibliotecas frente a las memorias “... *En la coyuntura del cruce de la centralidad de la memoria con la velocidad de la tecnología, las bibliotecas son responsables de la sostenibilidad de la recuperación y conservación de una gran variedad de bienes culturales documentales y bibliográficos y del acceso incluyente a todos los públicos... Debemos seguir guardando, recuperando, transfiriendo a soportes accesibles y poniendo al servicio público los registros culturales del pasado para el presente y del presente para el futuro*”. En este mismo sentido, el servicio también evidencia el compromiso social que tiene la Universidad a través de su pilar de extensión, y en efecto, cómo comparte José Luis Arboleda en su entrevista “...es que nos debemos a la sociedad a la que pertenecemos, y ésta es una manera y una oportunidad de devolver a esa sociedad parte de lo que tenemos, como nuestra riqueza y como nuestras fortalezas...”.

Otro componente importante en la Dirección y la Coordinación del servicio es que se viene pensando en la metodología de trabajo CRAII, que evidencia la necesidad de que la Colección no sólo le sirva a las víctimas, sino que también sea un insumo primordial para la recuperación de la memoria histórica, y esto necesariamente involucra a varios actores, tanto funcionarios, como elementos que tienen que ver con la distribución de los espacios, la conservación del material bibliográfico (se tendrá que pensar entonces en la reposición, preservación y conservación de los ejemplares de periódicos).

Como afirma Manuel Romero Tallafigo (Tallafigo, 2012) sobre la función social de los archivos “La forma de archivo como colección es *"forma de memoria"*. Y memoria es proceso, proceso que acumula, selecciona, organiza, conserva y ofrece testimonios documentales”, así mismo, y a modo de conclusión, es necesario entender que las unidades de información, Archivos, Bibliotecas, centros de información y documentación son espacios vitales que no sólo deben pensarse desde la formación, desde la investigación y la academia, sino que también son agentes activos en los procesos de reconstrucción de tejido

social, en donde, a partir de los documentos y la información que gestionan y salvaguardan, tienen un sentido social, y más ahora en el contexto social, político y cultural en el que se encuentra nuestro país; esto necesariamente está ligado a la protección de derechos y que por lo tanto tiene un impacto en la institucionalidad y en la sociedad.

Es necesario tener en cuenta la disposición física de los ejemplares de prensa, poner mucha atención a la implementación de medidas de reparación y conservación de los ejemplares.

Es significativo que a partir de los elementos desarrollados en el presente trabajo de investigación (video, línea del tiempo), se diseñen actividades tendientes a la difusión, no sólo del servicio, sino también con el objetivo de generar recordación, sobre el contexto social de nuestro país y de cómo, de manera autodidacta, la universidad y el Sistema de Bibliotecas dieron respuesta a la demanda de información a víctimas del conflicto apropiado de la Ley de víctimas. Algunas de estas podrían articularse también con otras actividades complementarias, podrían ser exposiciones itinerantes de las imágenes fotográficas recuperadas a partir de las consultas hechas por los usuarios, conversatorios con los empleados y sus experiencias a partir de la prestación de sus servicios, personajes expertos en la materia, y por supuesto, algunos usuarios que deseen compartir con la comunidad académica su experiencia con la consulta de la información y en el proceso de la restitución de sus derechos..

7. Rastreo Bibliográfico - Noticias Sobre El Servicio de Información a Víctimas

https://www.youtube.com/watch?v=GTAY_Oq0d1Y “Se buscan víctimas en los archivos de prensa.” Por Lluvia de Orión mayo-2012

<https://www.youtube.com/watch?v=zIgRMrRPBV0> Libros patrimoniales en la colección. “U de A José Luis Arboleda. Coordinador...” mayo 2013 última vocal

https://www.youtube.com/watch?v=0qsP_4cEYxs “U de A, sala de prensa Sala de memoria” (De la Urbe) octubre 2012

<https://www.youtube.com/watch?v=Lx4ICExIUZI> cerrada la colección patrimonial La Última vocal - sep. 2009

Sobre la colección: “U de A – Colección de prensa fuente de información a víctimas del conflicto” en:

http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bActualidad/Principal_UdeA/UdeANoticias/Sociedad1/Rescatar%20la%20memoria%20del%20papel

Artículo publicado en Verdad Abierta “Noticias del pasado, útiles para reparación de víctimas”: mar.28- 2012

http://www.verdadabierta.com/index.php?option=com_content&id=3956

Artículo En Periódico El Mundo, Domingo 13 de mayo de 2012

http://www.elmundo.com/portal/noticias/poblacion/larga_búsqueda_de_la_reparacion.php

U de A – Colección de prensa presta servicio a víctimas del conflicto”

<https://www.youtube.com/watch?v=ZK5yFUeHYno>

UdeA- Colección de prensa fuente de información a víctimas del conflicto (la última vocal)

<https://www.youtube.com/watch?v=ogbZR9Yu0k0>

Se buscan víctimas en los archivos de prensa

https://www.youtube.com/watch?v=GTAY_Oq0d1Y

Problemas en la restitución de tierras

<http://www.elcolombiano.com/colombia/falsas-victimas-estan-reclamando-tierras-en-el-pais-BD1656939>

8. Referencias

Arboleda, J. L. (2014). Más que patrimonio histórico. Nuestra Colección de Prensa es hoy la principal fuente de información para los ciudadanos que buscan la reparación de sus víctimas.

Bonilla, I., Restrepo, A., Vásquez, K., & Betancur, J. (2011). Cinco estudios de caso sobre buenas prácticas para superar el conflicto armado en Antioquia: claves, lecciones y balances. In J. Pereira & A. Cadavid (Eds.), *Comunicación, desarrollo y cambio social. Interrelaciones entre comunicación, movimientos ciudadanos y medios* (pp. 241–288). Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana, Universidad Minuto de Dios, UNESCO. Tomado de: http://www.javeriana.edu.co/unesco/pdf/comunicacion_desarrollo_cambio_social_2.pdf#page=238

Duque, M. T. (2016). Justicia transicional, derechos de las víctimas y acceso a los archivos de derechos humanos. In *Archivos para la paz. Elementos para una Política Pública* (pp. 140–148). Bogotá D.C.: Centro Nacional de Memoria Histórica.

Galeano, M. (2004). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada*. (H. Cesar, Ed.). Medellín: La Carreta Editores.

Giraldo, M. (2012). Registro de la memoria colectiva del conflicto armado en Colombia: un estado de la cuestión. *Textos Universitarios de Biblioteconomía I Documentación*, 28. Tomado de: <http://bid.ub.edu/28/pdf/giraldo2.pdf>

Giraldo, M. (2017). Archivos: vehículos de la memoria, baluartes de los derechos humanos (p. 11). Medellín. Tomado de: <https://www.researchgate.net/publication/315694534>

Giraldo, M., Gómez, J., Cadavid, B., & González, M. (2011). *Estudios sobre memoria colectiva del conflicto. Colombia 2000-2010*. Medellín Colombia: Universidad de Antioquia.

Giraldo Lopera, M. L. (2017). Archivos, derechos humanos y memoria. Una revisión de la literatura académica internacional. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 40, 125–144. Tomado de:
<http://www.redalyc.org/html/1790/179050877002/>

Grupo de Memoria histórica. (2013). *Basta ya! Colombia: memorias de guerra y dignidad. Informe general, Grupo de memoria histórica*. Bogotá. Colombia. Tomado de:
<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/basta-ya-colombia-memorias-de-guerra-y-dignidad-2016.pdf>

Ministerio del Interior y de Justicia. (2012). Ley 1448 de 2011: Ley de víctimas y restitución de tierras. *Imprenta Nacional*, 1–423. Tomado de:
<https://www.centrodememoriahistorica.gov.co/micrositios/caminosParaLaMemoria/descargables/ley1448.pdf>

Muñoz, C. (2015). *ABC Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública*. Bogotá D.C.: Colombia. Presidencia de la República. Secretaría de Transparencia. Tomado de:
<http://www.anticorrupcion.gov.co/PublishingImages/Paginas/Publicaciones/ABC.pdf>

Newman, V. (2017). Charla Inaugural III cohorte Maestría Ciencia de la Información. *In Acceso a los archivos de inteligencia y contrainteligencia del Estado. Contradicciones entre el secreto de estado, el derecho a la información y el derecho a la intimidad*. Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquia. Tomado de:
https://www.youtube.com/watch?time_continue=309&v=JZsUq9P5Bc0

- Osorio, C. (2015). *Claves conceptuales. Caja de herramientas para gestores de archivos de derechos humanos, DIH y memoria histórica*. Bogotá D.C.: Centro Nacional de Memoria Histórica.
- Prosperidad, D. para la social. (n.d.). Unidad para víctimas. Tomado en Septiembre 2, 2017, de: <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/reseña-de-la-unidad/126>
- Universidad de Antioquia. Plan de Acción Institucional 2015 – 2018 Universidad de Antioquia (2015). Medellín. Tomado de: <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/54d6294d-475b-458b-8bf8-7d0bacbd1185/pai.pdf?MOD=AJPERES>
- Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV, 118–124. Tomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80628403009>
- Galeano, M. (2000). *Estado del arte sobre fuentes documentales en investigación cualitativa*. Medellín: Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Centro de Investigaciones Sociales y Humanas CISH.
- Galeano, M. (2004). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada*. (H. Cesar, Ed.). Medellín: La Carreta Editores.
- J, Casas Anguita, J R, R. L., & J, D. C. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*, 527–538. <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Portelli, A. (2005). El uso de la entrevista en la historia oral. *Anuario*. Tomado de: www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/profesorado/sitios_catedras/902_didactica_general/cursada/entrevistas/portelli.pdf
- Garrido, M. (2012). El papel de las Bibliotecas frente a las memorias, su recuperación, preservación y acceso. In *Segundo Simposio Nacional de Patrimonio Bibliográfico y*

Documental “Vamos a Hacer Memoria” (pp. 47–59). Bogotá D.C.: Biblioteca Nacional de Colombia.

Grupo de Memoria histórica. (2013). *¡Basta ya!. Colombia: memorias de guerra y dignidad. Informe general, Grupo de memoria histórica*. Bogotá, Colombia. Tomado de:

<http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/basta-ya-colombia-memorias-de-guerra-y-dignidad-2016.pdf>

Tallafigo, M. R. (2012). El archivo y su función social. *Boletín Del Archivo General de La Nación Colombia*, 15–22. Retrieved from

<https://es.scribd.com/document/253240846/El-Archivo-y-Su-Funcion-Social>

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. (2013). *Derecho a la reparación integral a las víctimas del conflicto armado. Preguntas frecuentes*. Bogotá D.C.: Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas. Tomado de:

<http://escuela.unidadvictimas.gov.co/cartillas/derechoreparacion.pdf>