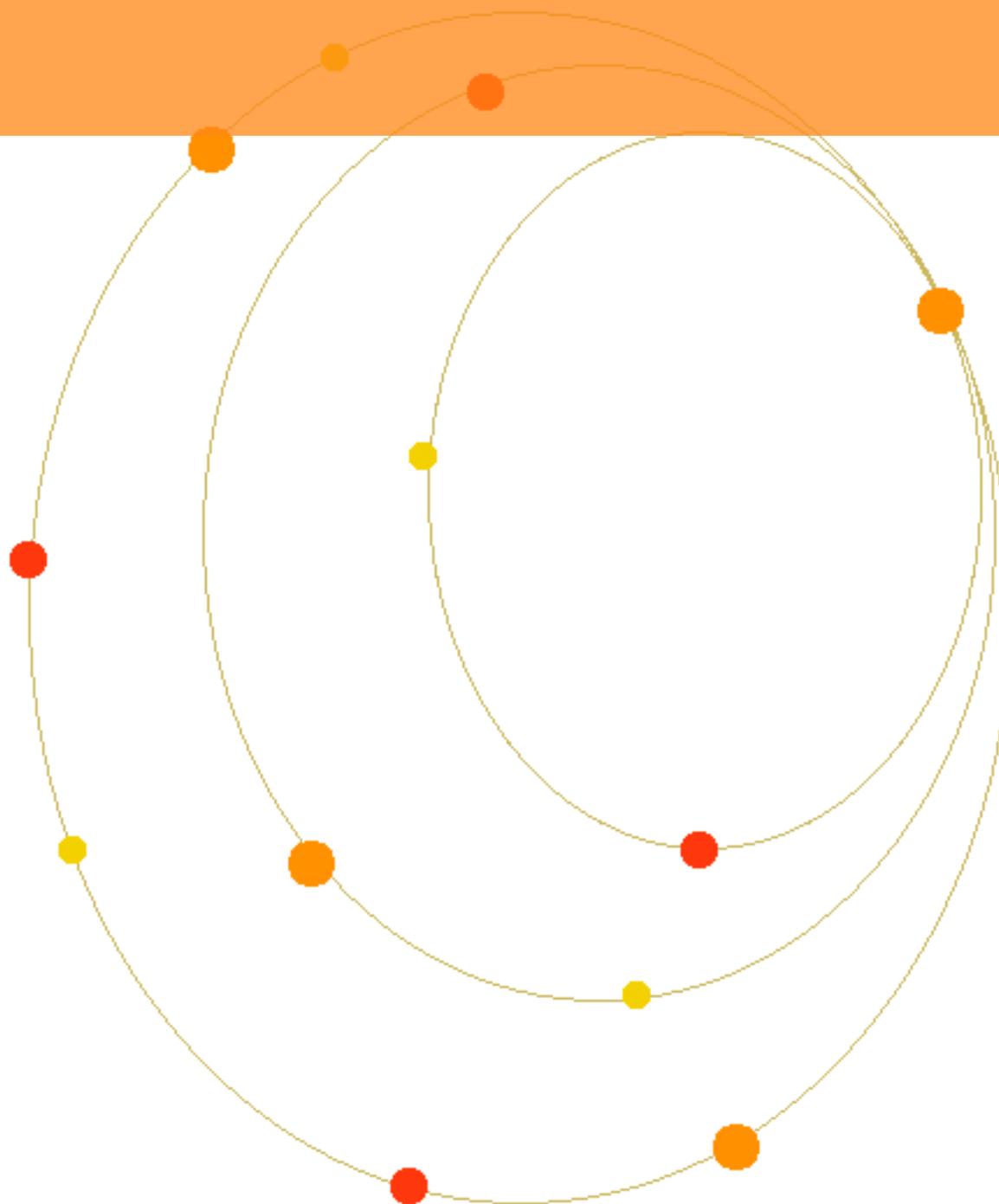


¿ QUÉ ES LA DOCUMENTACIÓN ?

Manuel Guzman
Bert Verstappen



HURIDOCS CIP

TÍTULO: ¿Qué es la documentación?

AUTOR PERSONAL: Guzman, Manuel ; Verstappen, Bert

AUTOR CORPORATIVO: Sistemas de Información y de Documentación sobre los Derechos Humanos, Internacional - HURIDOCS

LUGAR DE PUBLICACIÓN: Versoix [Suiza]

EDITORIAL: HURIDOCS

DIRECCIÓN: 48, chemin du Grand-Montfleury, CH-1290 Versoix, Suiza

TELECOMUNICACIONES :Tel: 41.22.755.5252 fax 41.22.755.5260, correo electrónico: info@huridocs.org

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2002

PÁGINAS: 41 p.

REFERENCIA A LA SERIE: Documentación y Vigilancia de los Derechos Humanos; vol. 2

ISBN: 92-95015-10-X

IDIOMA: spa

BIBLIOGRAFÍA: Y

ÍNDICE: Procesamiento de la información/ Sistemas de información

TEXTO LIBRE: Este práctico manual va dirigido a los documentalistas y a los responsables de la información de las organizaciones de defensa de los Derechos Humanos. Los temas que trata el manual son ¿Qué es la documentación?, ¿Qué es un documento?, ¿Por qué documentar?, cómo efectuar la búsqueda de la información, su la adquisición, la organización de los documentos, y los servicios al usuario.

Derechos de autor: 2002 por HURIDOCS

Derechos reservados.

Autorización de copia limitada:

Con el fin de facilitar la documentación y la formación, se ha permitido a los organismos de defensa de los derechos humanos, fotocopiar partes de este documento, a condición que mencionen la fuente.

¿ QUÉ ES LA DOCUMENTACIÓN?

TABLA DE CONTENIDOS

Prefacio	4
Agradecimientos	4
1. ¿Qué es la Documentación	5
2. ¿Por qué documentar?	11
3. ¿Quién documenta?	13
4. ¿Qué es un Documento?	15
5. ¿Dónde obtener Información?	17
6. Cómo llevar a cabo la Documentación	18
7. ¿Qué tipo de Información se debe reunir y Cómo?	19
8. Adquirir Información sobre los Hechos	21
9. Adquirir los Materiales	23
10. Organizar la Información sobre los Hechos	24
11. Organizar los Materiales	28
12. Suministrar los Servicios al Usuario	35
Glosario de Términos	39
Bibliografía	42

PREFACIO

Este volumen hace parte de la serie **Documentación y Vigilancia de los Derechos Humanos** producida por HURIDOCS. Esta serie está compuesta de manuales prácticos destinados a reforzar las capacidades de los organismos de defensa de los derechos humanos en lo relativo a la vigilancia y a la documentación. Hay dos tipos de manual en esta serie: el manual “¿Qué es?” da una visión conjunta sobre cierto tema y el manual “¿Cómo?” define las técnicas específicas.

El título “¿Qué es la documentación?” tiene como objetivo ayudar a los defensores de los derechos humanos a comprender mejor todo lo referente a la documentación. Este manual no tiene por meta describir con los más mínimos detalles las diferentes herramientas y las técnicas utilizadas en la documentación, pues las otras obras lo harán. Más bien, presenta al lector un cierto número de conceptos y una terminología especializada en el tema y sirve como una introducción apropiada para la lectura de otras obras sobre la documentación.

Los volúmenes de esta serie han sido concebidos especialmente para las organizaciones no-gubernamentales de defensa de los derechos humanos pequeñas que a menudo cuentan con recursos y personal limitado a quien se le asigna múltiples tareas. El tamaño práctico de los manuales los convierte en excelentes materiales de referencia. Además, están escritos de una manera que facilita el aprendizaje y pueden utilizarse con eficacia como herramientas para la formación incluida la enseñanza individualizada y autodidacta.

AGRADECIMIENTOS

Nuestros agradecimientos a Judith Dueck, a Aída María Noval y a Agnethe Olesen que revisaron el texto e hicieron sugerencias muy útiles que contribuyeron considerablemente a su mejora.

Los siguientes miembros del Comité de Seguimiento de HURIDOCS que han dirigido este proyecto y han dado su apoyo:

Kofi Kumado, Presidente (Ghana)
Agnethe Olesen, Tesorería (Dinamarca)
James Lawson (Francia)
Aurora Javate De Dios (Filipinas)
Judith Dueck (Canadá)
Jonathan Kuttub (Palestina)
Aída María Noval (México)

Para la traducción en español agradecemos a María Elena Rojas, traductora de la Escuela de Traducción de la Universidad de Ginebra.

Este Manual ha sido editado gracias al apoyo de:

1. ¿QUÉ ES LA DOCUMENTACIÓN?

Introducción

A comienzos de los años 90, uno de los autores de este Manual participó en un taller de formación que tuvo lugar en un país del sur y al que asistieron representantes de los organismos locales de defensa de los derechos humanos. Este taller había sido presentado como un taller sobre la documentación relativa a los derechos humanos. La persona encargada de la formación que venía de un centro internacional de documentación bastante desarrollado inició una discusión sobre los métodos fundamentales en la organización de los documentos de una biblioteca, para gran sorpresa de los participantes que esperaban escuchar los elementos que hacen parte de la investigación de los casos relacionados con los derechos humanos.

Fue agradable constatar que la experiencia le permitió tanto a los instructores como a los participantes del taller abrir los ojos. Si no se llenaron todas las expectativas iniciales, el taller resultó beneficioso porque satisfizo otras necesidades. Sobre todo, hizo resaltar que las personas utilizan el término *documentación* de manera diferente según la región del mundo de donde provengan.

Este Manual tuvo como punto de partida las diferentes acepciones que tiene el término documentación del cual hay dos tipos. No se trata de presentarlos aquí como dos modelos opuestos. Las distinciones que se hacen pueden parecer algunas veces exageradas pero son necesarias, en la medida que existen técnicas específicas para cada tipo de documentación que es importantes aprende. Al mismo tiempo se mostrará qué principios comunes rigen el funcionamiento de los centros de documentación de diferentes tipos. Cabe mencionar igualmente que los dos tipos de documentación tal como son presentados aquí, se complementan en lo que se refiere a la realización eficaz del trabajo de información sobre los derechos humanos. De hecho, muchos organismos de defensa de los derechos humanos combinan los dos tipos de documentación presentados en este manual.

El uso del término documentación

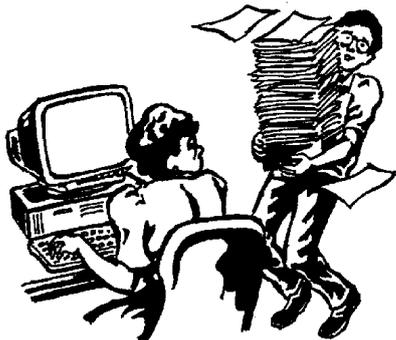
El término **documentación** es ampliamente utilizado, pues tiene diferentes significados dependiendo del contexto en que lo utilicen los practicantes.

En algunas regiones del mundo, la sola mención de la palabra “documentación” conduce directamente a la idea de una colección de documentos. Este significado tiende a darle más importancia a la colección propiamente dicha de los documentos que se poseen. El término es utilizado en este sentido, por ejemplo, cuando se hace referencia a un centro que dispone de una extensa documentación sobre un tema preciso.

El uso del término **centro de documentación** para designar un centro que reúne documentos publicados o no, como lo hace una biblioteca estuvo bastante expandido en los años 70. Esto fue estimulado por dos fenómenos. El primero fue el pretendido “auge repentino de documentos” - el aumento espectacular de la producción de documentos en el mundo entero, una gran parte de este aumento estaba representado por el conocimiento y la investigación científica sobre diferentes temas. El segundo es el “auge tecnológico” - el rápido avance en las áreas de las tecnologías de la información y la comunicación han aumentado de manera considerable la capacidad de producir, multiplicar y distribuir la información y tener acceso a ella.

Este periodo ha sido testigo del surgimiento de muchos centros especializados para hacer frente al amplio abanico de documentos disponibles, aparecidos en formas diferentes como las actas de los congresos, las tesis, los informes, los estudios, etc. Estos centros han combinado las prácticas utilizadas en las bibliotecas bien desarrolladas y las técnicas más innovadoras, con el fin de permitir un mejor acceso a la gran variedad de información publicada o no.

La documentación puede significar la colección de documentos, por ejemplo, obras publicadas...



... o el registro de hechos en curso o de hechos recientes.

En otras regiones del mundo, la palabra “**documentación**” significa primero, el acto de registrar los resultados de una investigación ya sea oficial o no, de una indagación, de una investigación científica o de una actividad similar. En el transcurso de este proceso se crean documentos. Ésta es una significación que hace énfasis en el acto de producir el documento que contiene los hechos relativos al caso en cuestión. Este uso es ampliamente utilizado entre las ONG’s que vigilan las violaciones de los derechos humanos. Esta significación es utilizada igualmente para los términos específicos como **la documentación jurídica** (registro de los resultados de la investigación de los documentos que podrían utilizarse ante un tribunal o con otros fines judiciales) y **la documentación forense** (registro de los resultados de la investigación utilizando métodos científicos sofisticados, por ejemplo el examen de restos orgánicos).

En realidad, todo hecho o proceso puede ser objeto de una documentación. Por ejemplo, la documentación sobre una conferencia incluiría el registro de las discusiones, la redacción de una lista de participantes, la toma de fotos durante las sesiones, etc.

La documentación, en el sentido de registrar los hechos y producir documentos, es usualmente muy importante en el caso de descubrimientos o de prácticas que podrían ser beneficiosas para otras personas. De esta manera, se escucha hablar de la documentación relativa a un nuevo invento, a las técnicas de producción agrícola y a otros logros útiles en el mundo entero.

La anterior discusión muestra al menos dos tipos de documentación, **la documentación de tipo biblioteca**, que implica la colección de documentos y **la documentación de los hechos** que supone el registro de la información sobre hechos recientes o en curso.

HURIDOCS reconoce como válido el uso del mismo término **documentación** para diferentes tipos de actividades. Nosotros empleamos el término documentación con una

acepción más amplia, sobre todo porque muchos principios idénticos rigen los dos tipos de documentación.

La documentación definida

La **documentación** es un proceso compuesto de varias actividades, a saber:

- a. determinar qué información es necesaria e identificar los medios para conseguirla;
- b. registrar la información descubierta y almacenarla en los contenidos apropiados (llamados documentos) o reunir los documentos ya existentes que contienen la información necesaria;
- c. organizar los documentos para hacerlos más accesibles; y
- d. transmitir realmente los documentos al usuario que necesita la información.

La documentación podría corresponder igualmente a una parte específica de este proceso. De esta manera, la documentación podría significar el acto de registrar la información, o el acto de reunir u organizar los documentos.

En este manual, cuando hagamos referencia a un tipo específico de actividad, utilizaremos los términos **documentación de tipo biblioteca** y **documentación sobre los hechos** (éste último incluye la **documentación tipo investigación**).

Algunas Diferencias

Los dos tipos de documentación abordados anteriormente pueden distinguirse el uno del otro en diferentes puntos, a saber:

- Objetivo general
- Naturaleza de la información manejada
- Clientela
- Naturaleza de la tarea
- Autores del documento
- Evaluación de la información reunida

a) Objetivo general

Las dos formas de documentación se distinguen primero por su *objetivo general*. Las bibliotecas y centros de documentación similares son establecidos generalmente para facilitar el estudio y la investigación. Por consiguiente, un documentalista reúne un máximo de documentos sobre cada uno de los temas que engloban el área de conocimientos propios del centro.

Por otro lado, los centros que se ocupan de la **documentación sobre los hechos** tienen generalmente objetivos precisos. La información que ellos reúnen se relaciona con los hechos que han ocurrido en el lugar mismo, y utilizan en general la información para organizar diferentes tipos de intervención en esos hechos. Este tipo de información gira, sobre todo, alrededor de la acción.

b) Naturaleza de la información manejada

La información almacenada en las bibliotecas y en los centros de documentación similares, tienden a ser una información pública, aunque existen también bibliotecas privadas y centros de documentación reservados a clientes especiales.

Los organismos que se ocupan de la documentación sobre los hechos utilizan especialmente información confidencial. En efecto, esta documentación es sobre personas de carne y hueso cuya vida puede peligrar, si esta información cae en malas manos. Además, la información es a menudo muy dinámica, lo que significa que algunos hechos deben cambiarse rápidamente y por consiguiente, deben actualizarse de manera regular. Normalmente, los centros que estudian la violación de los derechos humanos no publican los documentos que resultan directamente de sus investigaciones. En cambio, producen y publican los informes que se basan en los documentos no publicados que ellos guardan.

c) Clientela

El número de usuarios de los centros de documentación tipo biblioteca tiende a ser más amplio que el de los centros que vigilan los hechos. Los usuarios de los centros de documentación de tipo biblioteca pueden ser usuarios internos (personal o miembros) o usuarios externos, personas que se interesan en la información almacenada por el centro. Por ejemplo, un centro de documentación sobre los derechos humanos generalmente tiene su información a disposición de abogados, políticos, periodistas, científicos, estudiantes, otros organismos o incluso al público en general.

Con relación a los centros de documentación sobre hechos relativos a los derechos humanos, son los propios documentalistas o sus colegas de la misma organización, quienes habitualmente se sirven de la información reunida. También, a menudo, hay un círculo muy restringido de otros usuarios, como abogados, trabajadores sociales y médicos a quienes se le garantiza el acceso a la información para que así puedan prestar servicios más apropiados. El acceso a la información se incrementa considerablemente a partir del momento en que el centro difunde los materiales adecuados según las necesidades de los usuarios, por ejemplo, para otros grupos interesados, organismos de las Naciones Unidas o el público en general.

d) Naturaleza de la tarea

Un centro de documentación tipo biblioteca reúne los documentos existentes, publicados o no. La tarea del documentalista implica el examen físico del material de información que se puede definir claramente.

En el caso de la documentación sobre los hechos, primero, hay a menudo ausencia del elemento físico que se pueda examinar. La información está casi siempre sin organizar y sólo existe en la mente de las personas implicadas en los hechos. La tarea del investigador es sacarle a las personas dicha información, analizarla, organizarla, y enseguida producir un material que contenga toda esa información reunida.

e) El autor de los documentos

Otra diferencia importante yace en las personas que crean los documentos en cuestión. En la **documentación tipo biblioteca**, la producción de los documentos es hecha generalmente por otros, y la tarea mayor aquí consiste en conseguir a los documentos. En

cambio, para la **documentación sobre los hechos**, la producción de los documentos es tarea de la persona que comienza la documentación.

La diferencia entre estas dos clases de actividades se refleja en los dos *términos* distintos utilizados por la persona que realiza la documentación:

- El **documentalista** es la persona encargada de reunir los documentos producidos principalmente por otros y luego organizarlos para hacerlos más accesibles y de más fácil uso;
- El **investigador** es la persona que reúne los datos de un hecho y los analiza, en el proceso produce los documentos que contienen los detalles del hecho.

f) *Evaluación de la información recogida*

Los dos tipos de documentación suponen una *evaluación de la información recogida* pero la forma y la meta de su evaluación difiere. La evaluación realizada para la documentación de tipo biblioteca se hace siguiendo las prácticas de archivo utilizadas en las bibliotecas, como *la descripción del contenido*. Ésta consiste en describir el contenido del documento incluyendo la indización, con el fin de que el documento sea correctamente registrado y de fácil acceso.

En lo que respecta a la documentación de tipo investigación, la evaluación de la información supone *la aplicación de reglas de evidencia*, por ejemplo la corroboración. Generalmente, un investigador reúne la información a partir de diferentes fuentes, luego las evalúa con el fin de sacar una conclusión del hecho.

A modo de ilustración, un investigador puede recibir testimonios contradictorios sobre un asesinato, si un testigo afirma que la masacre es accidental, mientras que otro pretende que fue premeditada y que por eso se debería considerar como una ejecución, el investigador debería, entonces, analizar detalladamente todos los elementos presentes en los testimonios contradictorios y también la información suplementaria proveniente de otras fuentes. Al fin de cuentas, el investigador debe llegar a una conclusión, que debe determinar si, en efecto, el caso corresponde a una ejecución o no.

A un documentalista no se le exige que lance un juicio fundado en el análisis cuidadoso de todas las piezas justificativas. De hecho, un documentalista se fía generalmente de la percepción del autor, que de cierta manera, lo guía para evaluar la pertinencia de un documento con relación a un fondo de materiales y para describir el contenido del documento. En caso de que haya contradicción de temas, el documentalista no debe necesariamente zanjar. Un documentalista puede reunir diferentes documentos sobre un tema, incluso aquellos que desarrollan puntos de vista contradictorios y le deja al usuario la posibilidad de hacer su propia evaluación. Esto va en el sentido de la noción de biblioteca, concebida como ayuda para el estudio y la investigación.

Principios comunes

Como ya lo hemos mencionado antes, hay que señalar que existen ciertos centros de documentación que combinan los dos tipos de documentación. Por ejemplo, algunos centros de documentación realizan investigaciones y desarrollan una documentación sobre las violaciones de los derechos humanos, y al mismo tiempo reúnen información secundaria en forma de recortes de prensa, informes anuales provenientes de otros

organismos, textos provenientes de instrumentos internacionales y de la legislación nacional, etc.

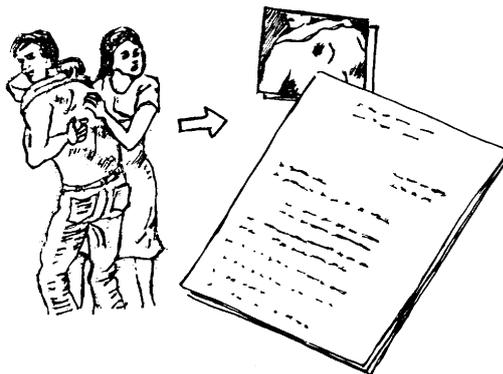
Principios comunes rigen los dos tipos de documentación, especialmente en lo relativo a *la organización de documentos*, destinados a facilitar el acceso a la información. Los dos tipos de documentación aplican técnicas como la asignación de identificadores (como los títulos) y los indicadores (como los códigos de clasificación o los números de registro) a los documentos con el propósito de hacer más eficaz su almacenamiento y recuperación.

2. ¿ POR QUÉ DOCUMENTAR?

Razón general

Existe un cierto número de razones por las cuales la documentación es importante. Primero que todo, los hechos se producen y se terminan en el tiempo. También, hay hechos cuya información puede resultar importante pero que suceden en otro lugar. Además, las personas pueden percibir y analizar de diferentes maneras los hechos. Si no hay ninguna documentación sobre estos hechos, esta información puede desaparecer para siempre, y en este caso, los beneficios que podrían obtenerse se perderían.

El objetivo de la documentación es el de registrar las acciones de un hecho y conservarlas para utilizarlas posteriormente.



En otros términos, la documentación es una actividad que se proyecta y que está destinada a satisfacer necesidades futuras. Las personas que buscan información fiable necesitarán documentos a los cuales referirse. Por consiguiente, si se está correctamente documentado, la información se puede utilizar varias veces.

Los objetivos de la documentación de los derechos humanos

Las organizaciones que luchan por los derechos humanos han sido creadas generalmente para alcanzar los siguientes objetivos.

- educar sobre los derechos humanos
- emitir normas
- ayudar directamente a las víctimas
- buscar la justicia
- establecer un registro histórico

Los materiales de información tales como los tratados sobre derechos humanos, los manuales sobre el Sistema de las Naciones Unidas para la protección de los derechos humanos, las legislaciones nacionales y los informes periódicos de las organizaciones internacionales y nacionales que trabajan en este campo, se utilizan bastante en *la educación de los derechos humanos*.

Este mismo tipo de material es también muy importante para la *elaboración de normas*. En el ámbito regional y nacional, se pueden emitir normas al examinar los tratados internacionales relativos a los derechos humanos, haciendo campaña por su adopción en el ámbito nacional, analizando las leyes nacionales, y controlando la sinceridad del gobierno con respecto a sus compromisos.

Por otro lado, los organismos que suministran una *ayuda directa a las víctimas* y los que trabajan por la *justicia* necesitan información sobre los hechos relacionados con la violación de los derechos humanos. Por ejemplo, la ayuda inmediata incluye la búsqueda de una víctima que ha sido secuestrada, el depósito de una petición para un *habeas corpus* o la interposición de una denuncia que podría evitar otras posibles violaciones. En estos casos, una presentación clara de los hechos que rodean la supuesta violación contribuirá a que los grupos interesados sean capaces de proporcionar una ayuda inmediata. Pero existen también otras formas de ayuda: asistencia médica, terapia psicosocial, ayuda financiera, etc.

Trabajar por la justicia en favor de las víctimas de violaciones de derechos humanos, significa buscar el alivio y la reparación de los daños sufridos, por ejemplo, la liberación de una persona que ha sido detenida arbitrariamente y el pago de una compensación cuando sea necesario. Las ONG's que luchan por el respeto de los derechos humanos pueden lanzar campañas de información y ejercer presión sobre las autoridades con el fin de que hagan justicia con las víctimas. En lo relativo a los autores, la justicia se restablece cuando éstos son juzgados responsables y son penalizados en consecuencia.

Las ONG's de defensa de los derechos humanos deben esforzarse para obtener las *pruebas tangibles* para demostrar que las violaciones de los derechos humanos han ocurrido y en qué grado. Esto necesita a la vez de una documentación sistemática caso por caso y de una compilación de las tendencias y de las estadísticas basadas en una gran cantidad de información reunida y registrada a medida que vayan ocurriendo. Esta información se puede utilizar para actuar en el ámbito nacional, regional e internacional. Por ejemplo, la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas considerará como serias las violaciones perpetradas en un país, sólo si los relatores Especiales y/o las ONG's de defensa de derechos humanos pueden suministrar la prueba tangible de que dichas violaciones hayan ocurrido en masa y de manera sistemática.

Una documentación sistemática que permita a los grupos combinar las informaciones de origen diverso es igualmente de importancia capital para conducir a los criminales ante la justicia. Por ejemplo: a finales de 1986 en Argentina, el gobierno aprobó la "Ley de Punto Final" que estipulaba un plazo de 60 días para depositar toda acusación referente a las violaciones de los derechos humanos cometida en los años precedentes. Después de ese plazo, toda acción punitiva contra las personas implicadas cesaría, lo que eliminaría toda perspectiva de investigación de la situación de los detenidos y de las personas desaparecidas. Los organismos de defensa de los derechos humanos se dirigieron hacia el sistema de documentación utilizado en Buenos Aires por el CELS (Centro de Estudios Jurídicos y Sociales). En los formatos del CELS, los autores de los crímenes fueron identificados en función de la fecha, de los incidentes señalados, del lugar, del papel de las personas implicadas y de los títulos oficiales. La utilización de los formatos en el marco de un análisis profundo mejoró considerablemente la evaluación del grado de responsabilidad personal de los sospechosos.

Los grupos de defensa de los derechos humanos pueden incluso hacer otra cosa: construir una *memoria* de violaciones de los derechos humanos tales como ocurrieron en el pasado bajo un régimen represivo, porque no hay que olvidar que la represión hace parte de la historia de un país. Por ejemplo, la organización rusa de derechos humanos Memorial, dio una visión general de las violaciones de los derechos humanos cometidas en la Unión Soviética bajo el régimen de Stalin. Igualmente, los grupos de defensa de los derechos humanos de Ruanda realizaron una documentación sobre las masacres en

masa que formaron parte del genocidio en 1994.

3. ¿QUIÉN DOCUMENTA?

La documentación la realizan los organismos de defensa de los derechos humanos siguiendo instrucciones específicas, las cuales pueden corresponder a uno de los objetivos de la documentación presentados en el capítulo anterior o una combinación de muchos de ellos. La organización del centro o de la unidad de documentación varía de una organización a otra, según la naturaleza de los servicios suministrados.

Los centros de documentación sobre los derechos humanos tipo biblioteca que reúnen una amplia variedad de materiales de origen gubernamental, intergubernamental, y no gubernamental (regionales o internacionales) son muy funcionales en lo que se refiere a la emisión de normas y a la educación sobre los derechos humanos. Estos centros pueden igualmente suministrar información útil en las campañas de información y de acciones jurídicas que tengan como objetivos auxiliar a las víctimas y el perseguimiento judicial de los autores de las violaciones. Por otro lado, los organismos autorizados para aportar una ayuda directa a las víctimas, para hacer justicia, o para registrar con precisión la historia, deben necesariamente producir un documento de tipo encuesta.

Una organización de defensa de los derechos humanos puede ser exclusivamente un centro de documentación. Esto es posible si se trata de un centro de documentación de tipo biblioteca, que suministra servicios a otros organismos y a individuos que luchan por el respeto de los derechos humanos y que lanzan campañas, ejercen presiones (lobbying), realizan actividades jurídicas y otros tipos de tareas relacionadas con los derechos humanos, etc. Sin embargo, esto es muy raro de encontrar.

El caso más común es el del centro de documentación que funciona como una unidad de una organización más grande. Por ejemplo, esto podría corresponder a una organización especializada en la educación de los derechos humanos y que posee una importante colección de libros, periódicos, ayudas pedagógicas audiovisuales y otros materiales de información.

Los organismos que vigilan las violaciones de los derechos humanos disponen generalmente de un cierto número de unidades departamentales. La unidad de documentación que realiza las investigaciones y que actualiza el registro de los resultados es el nervio de la unidad de investigación. Esta unidad transmite la información a otros servicios, entre otros, a aquellos que proporcionan ayuda directa, prestaciones jurídicas y se ocupan de las campañas de información y de las publicaciones. Además, una unidad de documentación de este tipo posee generalmente una colección de libros y de recortes de prensa, y reúne otros tipos de información, todos estos documentos están organizados según el modelo de tipo biblioteca. Si este no es el caso, esta unidad de documentación mantiene relaciones de trabajo funcionales con las bibliotecas jurídicas y especializadas en los derechos humanos.

Estos dos tipos de documentación se complementan y están necesariamente presentes en la mayoría de las actividades relacionadas con los derechos humanos. Por ejemplo, en una campaña de información sobre la situación de los derechos humanos en un país, es necesario incluir la información sobre casos reales de derechos humanos pero también, las normas internacionales de derechos humanos apropiadas, así como la legislación nacional.

Para resumir, la documentación no es un fin en sí. Se trata de una función que permite alcanzar los objetivos específicos tal como son descritos en los estatutos de la organización. Para tener un conocimiento más profundo de la manera como se traduce la función de la documentación en términos de organización, ver en esta serie *Cómo establecer un centro de documentación* (volumen 3).

4. ¿QUÉ ES UN DOCUMENTO ?

Tipos de Documentos

Un **documento** se puede definir como algo que contiene información. **Material de información** o simplemente **material** son los términos equivalentes. Un documento o material puede ser:

1. textual o no textual
2. publicado o no publicado

Documentos textuales o no textuales

Un documento o un material es **textual** si está escrito. En esta categoría podemos encontrar: los libros, los periódicos, los informes estadísticos, los documentos jurídicos como las declaraciones hechas bajo juramento, los catálogos, las patentes, y los registros administrativos. Generalmente, la información está impresa en papel. Sin embargo, actualmente es muy común encontrar documentos almacenados de manera electrónica como los archivos grabados en disquetes de computadores.

Los documentos **no textuales** son aquellos que contienen una información pero la mayor parte de ésta se encuentra en otra forma. Ejemplos de documentos no textuales son: la fotografías, los mapas, esquemas, bandas sonoras, video grabaciones, obras artísticas, monumentos, películas y diapositivas.

Documentos publicados y no publicados

Un documento puede estar publicado o no. Generalmente un **documento publicado** tiene las siguientes características:

1. Estar a disposición del público, por ejemplo a la venta.
2. Estar impreso o encuadernado en una forma reconocida como la de un libro, una revista o en otra forma de publicación.
3. Tener muchas copias o varias ediciones.
4. Estar disponible en los medios de distribución ya establecidos como en las librerías quioscos
5. Tener un número de informaciones como el título, el nombre del autor, el editor o cualquier información que proporcione una descripción única y precisa del documento como portador de información. Este conjunto de información se conoce con el nombre de **descripción bibliográfica**.

Algunos documentos pueden no estar impresos o distribuidos pero pueden estar a disposición del público por Internet, un proceso que se designa con el nombre de **edición electrónica**.

Existen muchas formas de documentos no publicados; cada forma es utilizada con un objetivo específico. Por ejemplo, una declaración bajo juramento se utiliza principalmente en los procesos jurídicos. En cambio, un formulario de entrada de datos, facilita la extracción de datos y la clasificación de las estadísticas. Si existen varias copias de los documentos, esto sería, sobre todo, una forma de salvaguardar dichos documentos y así evitar su pérdida o destrucción.

La literatura gris se refiere a los documentos, que aunque estando a disposición del

público, no se ajustan completamente a las características antes mencionadas. Por ejemplo, sólo un número limitado de copias son disponibles y no a través de los medios usuales de distribución; o también podrían no tener de manera explícita los nombres de sus autores. Los ejemplos más comunes de literatura gris son los informes de las conferencias, las denuncias y los informes públicos, los informes ocasionales de los organismos de derechos humanos, los discursos y las declaraciones, los folletos. La mayor parte de estos documentos se producen en cantidad limitada (como fotocopias). Las organizaciones no gubernamentales producen una gran cantidad de literatura gris, sobre todo cuando deben crear nuevos medios de difusión debido al limitado acceso a los medios de comunicación oficiales.

5. ¿ DÓNDE OBTENER INFORMACIÓN ?

Las personas como fuentes

Las fuentes de información pueden ser las personas o los documentos. En el caso de que sean personas, la información puede estar en la mente de dichas personas y puede aún no estar escrita, lo que explica la necesidad de realizar actividades dirigidas a reunir información tales como las encuestas y las entrevistas. Los documentos que resulten de estas actividades se denominan documentos primarios.

En los casos de violaciones de derechos humanos, es necesario saber si la persona que actúa como fuente conoce directamente el hecho que se está investigando. Las fuentes que tienen un conocimiento directo del hecho, denominadas fuentes de información de primera mano son las víctimas, los autores de los crímenes y los testigos. La información que ellos poseen es muy importante para las acusaciones puesto que como pruebas primordiales tienen más peso que los llamados testimonios de oídas o que la información proporcionada por alguien que no estaba presente en el momento de los hechos.

Fuentes documentales

Los documentos que contienen la información tal como ésta es formulada por la fuente original se llaman **documentos primarios**. Muchos de estos documentos se producen durante o inmediatamente después de una actividad en la que se reúne información. Algunos pueden ser artefactos encontrados durante la investigación o la indagatoria y pueden ser también declaraciones bajo juramento, transcripciones de conversaciones, cartas, mapas dibujados a mano, manuscritos o cualquier otro documento en su forma original.

Los documentos primarios se encuentran a menudo en las organizaciones jurídicas, en los centros de investigación especializados, en los archivos, en los museos o en las organizaciones que investigan las violaciones de los derechos humanos. Estos documentos sirven como información de base y casi siempre son muy valiosos, razón por la cual deben conservarse con mucho cuidado. Algunos documentos primarios pueden ser considerados como pruebas, por esto se conservan en los tribunales y no en las organizaciones defensoras de los derechos humanos, las cuales, dado el caso, pueden obtener copias o descripciones.

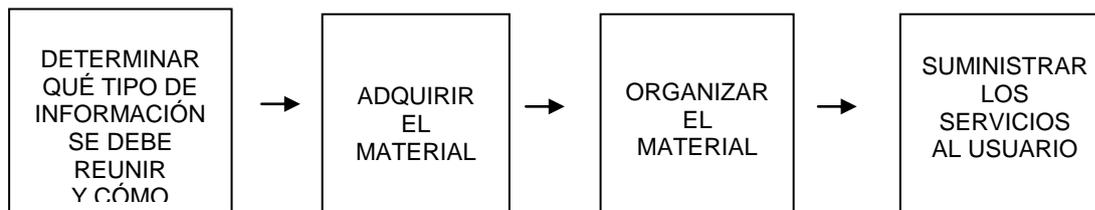
Los documentos secundarios son aquellos cuya producción se basa en los documentos primarios. El informe de un periodista publicado en un periódico o el resultado del trabajo de un investigador, son documentos secundarios. Los libros y los artículos son los ejemplos más comunes de documentos secundarios. Generalmente, estos últimos traducen los documentos primarios de manera que el lector los pueda comprender fácilmente, también presentan argumentos o describen algo desde un punto de vista particular. Los documentos de la mayoría de las bibliotecas son en gran parte documentos secundarios.

Los documentos terciarios son aquellos que contienen información derivada de los documentos primarios y secundarios y que permiten su localización. Por ejemplo, las bibliografías, las guías, los índices, los resúmenes, los directorios, las listas y los registros de catálogos, son documentos terciarios.

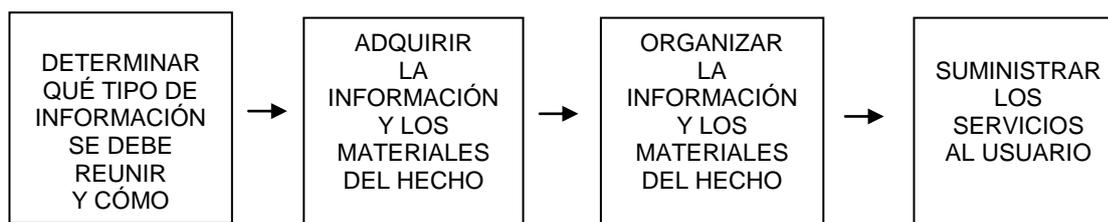
6. CÓMO LLEVAR A CABO LA DOCUMENTACIÓN

Todo el proceso de documentación consta de varias fases, desde la determinación de la información que se va a reunir y cómo, hasta el suministro de los servicios al usuario. Las fases son similares tanto para la documentación tipo biblioteca como para la documentación tipo investigación, exceptuando algunas actividades adicionales en el caso de la segunda.

La documentación tipo biblioteca consta de las siguientes fases:



En la documentación tipo investigación, hay un elemento adicional que consiste en la búsqueda de la información de los hechos que se están investigando, tales como las misiones de investigación y la organización de la información reunida. Las siguientes son las fases de la documentación tipo investigación:



Además de la diferencia entre las fases, las técnicas específicas utilizadas en cada una de ellas también difieren, algunas veces en los dos tipos de documentación. Las diferentes fases y técnicas así como los principios que las gobiernan, serán discutidas en los próximos capítulos.

Nota: En bibliotecología, términos como *desarrollo de la colección* y *organización de la colección* se utilizan para designar la adquisición y la organización de los materiales de información. Sin embargo, las fases mencionadas anteriormente corresponden a estos conceptos. Los autores prefirieron utilizar términos más generales puesto que los temas abordados en este Manual sobrepasan el campo de la bibliotecología; no obstante, cabe señalar que principios similares gobiernan los diferentes tipos de documentación.

7. ¿ QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN SE DEBE REUNIR Y CÓMO?

Esta fase incluye las siguientes actividades:

- Análisis de las necesidades del usuario
- Identificación de las posibles fuentes de información
- Selección
- Saber cómo obtener la información o los documentos necesarios

Las necesidades del usuario

El responsable de información debe tener al menos una idea de lo que los usuarios van a necesitar. El proceso de identificación de estas necesidades se denomina **análisis de las necesidades del usuario**. Es muy importante realizar este análisis especialmente cuando se va a crear un centro de documentación. Enseguida, el responsable de la información puede iniciar actividades con intervalos programados con el fin de actualizar las necesidades de los usuarios.

Debido a que la mayoría de los centros de documentación se crean con el objetivo de suministrar servicios que dependen de las categorías específicas de los clientes, es muy importante examinar los estatutos del centro para determinar los posibles contenidos de la colección. Otros métodos consistirían en realizar encuestas de los clientes, examinar las estadísticas de utilización de los documentos y registrar los temas, los títulos, los autores y los formatos de los materiales más buscados por los usuarios.

En el caso de la documentación de los hechos relativos a los derechos humanos, es primordial anticiparse a las necesidades de los usuarios que utilizarán de forma inmediata la información que se va reunir. En este tipo de usuarios se encuentran por ejemplo, los abogados, el personal médico y toda persona que proporciona servicio directo a las víctimas, también los activistas que necesitan información rápida para iniciar acciones como denuncias, llamadas de intervención urgente, campañas, protestas, etc. Evidentemente, es necesario conocer qué es lo que estos usuarios necesitan para que los investigadores estén seguros de los esfuerzos que deben hacer para reunir los datos pertinentes. Por ejemplo, los usuarios pueden ser consultados en el caso de que se quiera elaborar un cuestionario de entrevista.

Identificación de las posibles fuentes de información

Las fuentes de información pueden ser las personas o los documentos. Los bibliotecarios / documentalistas a menudo encuentran la información al consultar bibliografías, revistas de críticas de libros, repertorios de periódicos, informes anuales, etc.

Los investigadores de hechos a menudo crean mecanismos para informarse de aquellos que deben ser objeto de una documentación como por ejemplo, organizando una red de informantes locales, siguiendo las noticias o estableciendo una línea directa para las víctimas. La información inicial que se obtiene de estas fuentes denominada *información conductora*, indica al investigador en dónde comenzar la investigación.

Entre las posibles fuentes de información durante la investigación se encuentran:

a. Las personas que han desempeñado un papel en los hechos, como las víctimas, los testigos

- y los autores.
- b. Las autoridades gubernamentales tales como los oficiales del ejército o el personal carcelario.
 - c. Cualquier otra persona que suministre información sobre la situación, como los colegas de las víctimas.
 - d. Los lugares de los hechos.
 - e. Las oficinas gubernamentales, tales como las oficinas de estadísticas.
 - f. Los informes que se encuentran en las morgues, los hospitales, las cárceles, etc.

La selección

La selección es una etapa fundamental en el trabajo del bibliotecario y se refiere a la tarea de escoger los materiales que el centro de documentación quisiera incluir en su colección. Para esto es necesario determinar qué tipo de material se encuentra disponible y decidir cuales se deben adquirir y cómo. Generalmente, los bibliotecarios / documentalistas son secundados por los responsables del centro en la selección de las publicaciones más apropiadas para la colección del centro.

En la documentación tipo investigación se realiza algunas veces un proceso similar de selección. Por ejemplo, por razones de costo, un centro puede optar por reunir solamente los testimonios pero no las pruebas de tipo forense. Sin embargo, generalmente, el objetivo de las actividades de investigación es el criterio más importante para decidir qué información y qué documentos son los apropiados. Por ejemplo, si el objetivo es denunciar penalmente los autores de un crimen, será necesario reunir lo máximo de testimonios y de pruebas materiales.

Determinar cómo obtener la información y los personales

En el caso de la documentación tipo biblioteca, después de seleccionar los materiales, la siguiente etapa consiste en decidir cómo adquirirlos: comprándolos, intercambiándolos o por donación. Ver el volumen 3 de esta serie *Cómo instalar un centro de documentación* para conocer más detalladamente los siguientes temas: fuentes de información, selección y adquisición de materiales.

En el caso de la documentación tipo biblioteca, una vez que una organización ha decidido hacerle un seguimiento a la información más importante de todas las recibidas, organiza generalmente una actividad de investigación. Está podría consistir en una misión de la cual todo el mundo tuviera conocimiento o en el envío de investigadores discretos a los lugares de los hechos o incluso se puede hacer un arreglo para que los informantes se reúnan en otra parte. El siguiente capítulo trata de las diferentes formas de investigación.

8. ADQUIRIR INFORMACIÓN SOBRE LOS HECHOS

El proceso de reunir información para identificar las violaciones de derechos humanos en un hecho se denomina **investigación**. Las actividades que componen una investigación se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Lugar de la investigación
- Número de investigadores
- Visibilidad de la actividad de investigación

La investigación **in situ** consiste, como su nombre lo indica, en investigar en el lugar mismo en donde ha ocurrido la supuesta violación ya que las informaciones encontradas allí pueden resultar muy pertinentes para la investigación. Por otro lado, están las investigaciones que se realizan **fuera del lugar de los hechos** como las entrevistas que se realizan en las oficinas de las organizaciones defensoras de los derechos humanos, generalmente, por la seguridad de los informantes o de los mismos investigadores.



La investigación la pueden realizar uno o varios individuos o incluso un gran equipo y se puede hacer de **manera discreta**, es decir, que los investigadores deben tratar de pasar inadvertidos; o **de manera indiscreta**, o sea, que se puede notificar a las autoridades, a la comunidad e incluso a los medios de comunicación de la investigación.

Una **misión de investigación** es una delegación que debe estar conformada por personalidades conocidas en el país o por ciudadanos extranjeros y cuyo objetivo es realizar una investigación con un alto perfil.

Las formas más comunes de investigación son:

- a. las entrevistas
- b. la inspección ocular
- c. el proceso de observación
- d. la reunión de documentos pertinentes
- e. la toma de fotos
- f. la utilización de cualquier otro instrumento de grabación como los audiovisuales
- g. el examen forense.

La mayoría de las formas de investigación enumeradas anteriormente se pueden hacer de manera combinada. Por ejemplo, las entrevistas a los residentes de una comunidad en donde ha ocurrido una supuesta violación de derechos humanos, una inspección ocular y la toma de fotos del sitio, son actividades que se realizan a menudo de manera paralela en el lugar de los hechos.

La entrevista es la forma más común de investigación. Las transcripciones de las entrevistas forman parte de los documentos de base que se deben guardar cuidadosamente ya que son fundamentales para la producción de otros documentos como por ejemplo, el informe de la misión.

La inspección ocular puede aportar pruebas tales como los restos carbonizados de los bienes materiales, las marcas de balas, las manchas de sangre, etc. Éstas podrían corroborar o contradecir las declaraciones de ciertos informantes, razón por la cual deben ser descritas correctamente en los informes de los investigadores. Las fotografías y las video grabaciones pueden ser igualmente de gran ayuda.

La observación de un proceso jurídico es el método más comúnmente utilizado para determinar si los juicios en los tribunales son conformes a los procedimientos jurídicos reconocidos. La observación se utiliza también para vigilar el desarrollo de elecciones.

El manual *Handbook on Fact-Finding and Documentation of Human Rights Violations* disponible únicamente en inglés (ver la bibliografía para más detalles) trata de manera más amplia las diferentes técnicas de investigación. El Manual da indicaciones muy útiles tales como el comportamiento que se debe adoptar durante las entrevistas a las víctimas, los testigos o cualquier otra persona.

9. ADQUIRIR LOS MATERIALES

Los bibliotecarios / documentalistas pueden adquirir los documentos comprándolos, por medio de donaciones o por intercambio; Sin embargo, deben seguir una rutina o un procedimiento para obtenerlos. Estos métodos se discuten detalladamente en el volumen 3 de esta serie: *Cómo establecer un centro de documentación*.

En lo que se refiere a la documentación sobre los hechos relativos a los derechos humanos, además de los documentos que se producen en el transcurso de la investigación, existen otros documentos cuya adquisición es igualmente necesaria. Algunos ejemplos de dichos documentos son las actas de defunción, los títulos de propiedades, los certificados médicos, los expedientes y peticiones judiciales, las decisiones de los tribunales, las conferencias de prensa, etc.

Los documentos pertinentes pueden estar en manos de las autoridades que no están siempre dispuestas a presentarlos. Lo más importante para las organizaciones defensoras de los derechos humanos es mantener relaciones con las personas indicadas. Estas organizaciones deben igualmente conocer las legislaciones que regulan el acceso a la información pública para así poder denunciar a las autoridades en caso de necesidad.

Algunos de los documentos que se pueden reunir son aquellos que contienen información de segunda mano como los informes de los periódicos. Como regla general, las organizaciones de defensa efectúan sus propias investigaciones cuando los hechos llaman mucho su atención y también hacen sus propios juicios basándose en estas investigaciones. Generalmente, la información secundaria no se considera como una información confirmada sino que se incluye entre las diferentes piezas de información que van a ser evaluadas por los investigadores. Además, las conferencias de prensa y las informaciones del mismo tipo se utilizan a menudo como hilos conductores.

10. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN SOBRE LOS HECHOS

Métodos de organización de la información

La información se puede organizar de dos maneras

- En forma estructurada
- En forma de texto libre

Estructurar la información significa organizarla coherentemente. Para hacer esto se utilizan los formatos estándar. Un **formato** es un formulario en el que se puede registrar la información. Puede ser de papel o encontrarse en la base de datos de un computador.

Un formato estándar consta de divisiones de información denominadas **campos**, cuando un formato estándar está lleno, el resultado se denomina **registro**.

Una **base de datos** es un conjunto de registros organizados de manera que facilite la búsqueda de un registro en particular o de muchos registros o incluso de datos contenidos en esos registros. Otra característica importante de una buena base de datos es su capacidad de suministrar diferentes productos, en términos de contenidos (desde un mínimo de datos hasta su totalidad) y en términos de presentación de los datos.

Documentos en posesión de toda organización de supervisión de los derechos humanos

La fase de organización de la información es pertinente sobre todo para la documentación tipo investigación. Esta fase incluye la creación de documentos como aquellos producidos por los documentalistas.

Los documentos que se producen en el caso de una documentación tipo biblioteca son, por ejemplo, los índices y los resúmenes analíticos. Sin embargo, estos documentos son de una naturaleza diferente, ya que son utilizados para encontrar los propios documentos. Éstos se encuentran descritos en el capítulo *Organizar los materiales*.

Para comprender mejor el proceso de organizar la información, es necesario conocer los diferentes tipos de documentos que un centro de supervisión de derechos humanos debe reunir o producir, y conservar. Se trata de los informes en texto libre, de los documentos que sirven como pruebas y de otros documentos primarios, pero igualmente de documentos secundarios, de registros en los formatos estándar, etc.



En la preparación de los documentos, es necesario resaltar que un documento puede ser la fuente de otro tipo de documento. Por ejemplo, una declaración bajo juramento se puede utilizar para producir una ficha documentada y para completar un formato estándar

o también, un conjunto de fichas documentadas se puede utilizar para redactar un informe estadístico.

Informes en forma de texto libre

Documentos tales como los testimonios y los informes de la misión de investigación son primordiales para el trabajo de defensa de los derechos humanos. La mayoría de estos documentos se utilizan para las acciones judiciales. Estos documentos los producen los documentalistas y sus colegas que redactan los resultados de las entrevistas y de otros métodos de investigación. Además, generalmente están escritos en forma de narración y los hechos se presentan de manera cronológica.

Otros documentos primarios

Los documentos que sirven como pruebas tales como las declaraciones bajo juramento, los certificados médicos, los resultados de autopsias, etc. son muy importantes en la documentación tipo investigación. La adquisición de este tipo de documentos se encuentra en el anterior capítulo, *Adquirir los materiales*.

Documentos secundarios

Los documentos secundarios más comunes reunidos para una documentación tipo investigación, son los informes de prensa sobre los hechos. Una vez que se verifica la información contenida en estos informes, se añade a todo el conjunto de información que será evaluada por el investigador con el fin de formarse un juicio sobre las supuestas violaciones.

Los formatos estándar

Los formatos estándar desempeñan un papel muy importante en la documentación sobre los hechos. Estos formatos han sido diseñados para que contengan la información sobre los hechos y las personas involucradas en éstos, así como la información que conduce a los documentos originales. Llenar los formatos estándar es útil tanto para la organización de la información como para organizar los documentos. El hecho de completarlos conduce a la creación de una base de datos que facilita el análisis de éstos, la búsqueda de los elementos registrados y el traspaso de la información.

Los formatos estándar pueden contener diferentes tipos de campos, como por ejemplo, los campos para redactar la información en forma de texto libre (p.ej. una corta narración descriptiva de un hecho) y los campos para escribir los términos escogidos de un micro tesauro, el cual es un tipo de terminología controlada.

Una **terminología controlada** es una lista limitada de términos utilizada por quienes trabajan en el área de la documentación, para presentar conceptos tales como las características de un hecho o el contenido de un documento. Esta misma lista de términos puede ser útil par el usuario que busca información. Los términos contenidos en la lista se denominan controlados porque se ha hecho un esfuerzo para profundizarlos y diferenciarlos los unos de los otros. Una manera de controlar los términos es hacer una lista de los términos más utilizados y excluir aquellos que son equivalentes. Por ejemplo, los términos *pena capital* y *pena de muerte* significan lo mismo pero sólo uno de estos términos será utilizado para describir los hechos. De lo contrario, esto podría ocasionar

problemas no solamente en la búsqueda de documentos sino en la elaboración de estadísticas.

Los términos de una terminología controlada son usualmente denominados **términos** pero igualmente se pueden denominar **descriptores**. Los términos incluidos en el índice son una especie de descriptores cuya finalidad es la de remitir al usuario a los términos utilizados para describir los temas o los conceptos contenidos en un documento, en tanto que los términos o los descriptores pueden servir como referencias de aquellos utilizados para hacer cualquier descripción. Por ejemplo, una lista de términos para describir un estado civil se podría describir de la siguiente manera:

- Soltero
- Casado
- Viudo
- Separado
- Divorciado
- Concubinato
- Otros

Un micro tesoro es una lista corta pero exhaustiva de descriptores, específica a un campo de un formato estándar. La corta lista anterior es un ejemplo.

HURIDOCS ha publicado una versión revisada de los *Formatos Estándar sobre los Hechos* (ver la bibliografía para más detalles). Este libro trata sobre la metodología de los “hechos”, utilizado para seguir los casos de violaciones directas de los derechos humanos, como los asesinatos y la tortura y que actualmente se está adaptando de manera paulatina para utilizarlo en otros problemas como la violencia contra las mujeres.

Los *Formatos Estándar sobre los Hechos* contienen numerosos campos destinados para describir los hechos, los actos, las personas, los lugares, etc. Mucho de estos campos se completan asignándoles términos o de códigos de los microtesoros de HURIDOCS. HURIDOCS ha redactado 48 microtesoros utilizados junto con los *Formatos Estándar sobre los Hechos*, entre ellos se encuentran: tipos de actos, tipos de métodos utilizados, tipos de lugares, características de la víctima, tipos de profesión, nacionalidades, religión, tipos de criminales, etc.

Informes

Las organizaciones de derechos humanos acostumbran también a escribir informes que incluyen un cierto número de hechos como aquellos que ocurren en determinadas regiones o durante un cierto periodo (p.ej. un informe anual). A menudo, los informes son analíticos, por ejemplo, pueden presentar tendencias y pautas tales como las han determinado los datos reunidos. Generalmente, los informes son publicados e incluyen una bibliografía con los títulos de las obras mencionadas, el nombre de los autores o de los editores.

Cuándo organizar la información sobre los hechos

Para resumir, la organización de la información se hace en varias etapas:

- a. inmediatamente después de la investigación de un hecho para producir documentos como testimonios e informes de los resultados.
- b. después de producir los documentos anteriormente mencionados y de reunir materiales que sirvan como pruebas para realizar informes en formatos estándar.

- c. después de reunir los datos sobre un número suficiente de hechos para redactar informes generales.

Evidentemente, es necesario conocer dos tipos de técnicas para organizar la información, la primera se refiere a la redacción de informes; la segunda, al trabajo con la información estructurada, es decir, la base de datos. El Manual *Handbook on Fact-Finding and Documentation* explica, en particular, las diferentes consideraciones que se deben tener en cuenta al preparar los informes sobre las investigaciones. Otro libro útil es *Data Analysis for Monitoring Human Rights*, pues, aconseja sobre la manera de estudiar los datos sobre los derechos humanos y la manera de presentar los datos estadísticos. El libro *Getting the Facts Down* explica cómo utilizar la información estructurada en el área de los derechos humanos.

11. ORGANIZAR LOS MATERIALES

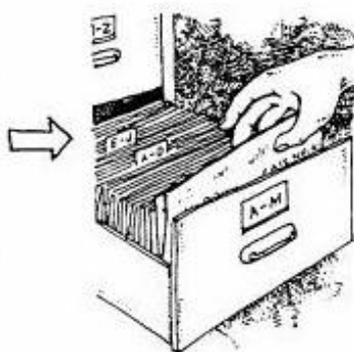
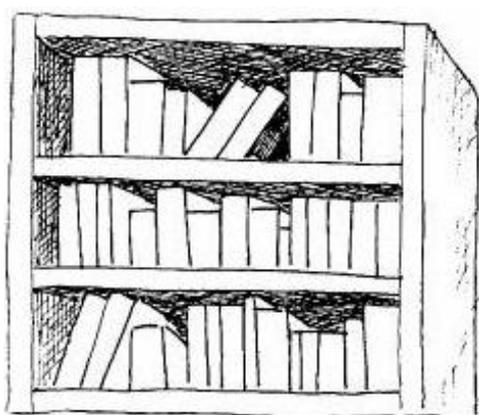
La organización de los documentos tiene por objetivo facilitarle a los usuarios la búsqueda de dichos documentos cuando ellos los requieran. En la documentación tipo biblioteca, los dos principales pasos de esta fase consisten en la **catalogación** y en el **almacenamiento** de los documentos. La catalogación consta de las siguientes etapas:

- La descripción bibliográfica
- La descripción del contenido
- La atribución de códigos a los documentos

La catalogación

Un catálogo es un conjunto ordenado de referencias sobre los elementos que forman parte de una colección. En otras palabras, un catálogo es una lista. Sin embargo, no se trata de una simple lista ya que cada uno de sus elementos es, en sí mismo, un archivo que contiene diferentes piezas de información, tales como el título, el autor y la descripción de su contenido. Un catálogo puede ser una lista ordinaria o una serie de pequeños documentos secundarios (como por ejemplo, las fichas) que se clasifica de una manera específica. Un catálogo en forma de fichas es una lista en la que cada entrada o referencia se registra en una ficha diferente.

Un centro de documentación bien organizado debe contar con archivos que describan todos los materiales de su colección. Catalogar significa realizar un registro breve sobre un documento para luego incluirlo en una lista cuya finalidad es la de facilitar la búsqueda de los datos. Los registros cortos contienen información suficiente para ayudar a los usuarios en la búsqueda de los documentos principales.



Los usuarios consultan el registro del contenido de una colección, presentado generalmente en forma de índice, para determinar si los documentos principales propuestos corresponden a sus necesidades

En el pasado, el método más común de catalogación consistía en presentar los catálogos en forma de fichas. La información sobre cada documento se copiaba muchas veces en varias fichas, una por cada punto de acceso. **Un punto de acceso** es el encabezamiento de cada ficha que puede ser el nombre del autor, el título o cualquiera de los términos utilizados para describir el tema del documento. Las fichas que tienen puntos de acceso similares, como por ejemplo, aquellas que contienen los nombres de los autores son reagrupadas y clasificadas por orden alfabético. De esta manera, los usuarios pueden buscar las fichas por autor, título o tema.

Otro método común de catalogación consiste en presentar el catálogo en forma de volumen impreso, con una lista de entrada organizada por títulos, por autor y por tema. Este método tiene limitaciones porque se debe imprimir un nuevo catálogo cada vez que la biblioteca recibe materiales nuevos.

Un método más eficiente de catalogación que se practica actualmente consiste en utilizar formatos estándar bibliográficos con la ayuda de computadoras. Solamente se crea un registro por unidad (por ejemplo, un libro, un capítulo de éste o un artículo) luego el programa *software* de la computadora se encarga de la búsqueda del documento.

Un registro de catálogo, sea éste un conjunto de fichas de catálogos, una lista de datos o un registro en un formato estándar bibliográfico, debe incluir siempre diferentes tipos de información tales como la descripción bibliográfica, la información sobre el contenido y las indicaciones sobre la localización de cada documento. Estos tipos de información serán descritos más adelante.

Una serie de reglas tales como las *Anglo-American Cataloguing Rules* explican las instrucciones que se deben seguir para escribir la información en los catálogos, incluidas las reglas de presentación y de puntuación, en especial en los catálogos en forma de fichas. Las reglas de catalogación angloamericanas han sido adaptadas por HURIDOCS y publicadas con el título de *Formatos Estándar HURIDOCS para el Registro y el Intercambio de información Bibliográfica sobre los Derechos Humanos* (ver bibliografía para más detalles).

Descripción bibliográfica

Esta fase consiste en grabar la información que describe el documento como portador físico de información. Esta fase puede igualmente denominarse registro de los identificadores del documento. Los identificadores clásicos son el título, la edición, el autor, el editor y el año de publicación del documento.

Los Formatos Estándar HURIDOCS para el registro y el intercambio de información bibliográfica sobre los Derechos Humanos se pueden consultar para determinar qué tipo de información debe aparecer en una descripción bibliográfica y en qué forma.

Descripción del contenido

El proceso de descripción de un documento en términos de contenido se llama *la descripción del contenido*. Las dos principales formas de descripción de contenido son la *indización* y la redacción de *resúmenes analíticos*. En efecto, el usuario consulta el índice y los resúmenes para determinar si el documento principal satisface sus necesidades en lo relativo a la información.

La *indización* consiste en el proceso de selección de los términos que representan con más fidelidad el contenido de un documento. Los términos que se utilizan con este propósito se denominan **palabras claves** pero también se pueden denominar **descriptores** o **títulos de materias**. Es por esta razón que un catálogo compuesto por una lista de palabras claves utilizado como puntos de acceso se denomina catálogo por materias. Generalmente, se utiliza más de una palabra clave para describir un solo documento. En este caso el número de puntos de acceso aumenta, lo que significa que se deben realizar muchas fichas para un catálogo en fichas. Los formatos estándar cuentan generalmente con un campo índice que permite la entrada de muchos términos.

El propósito de la indización es conducir a los usuarios a la información que están buscando. La lista utilizada para describir el contenido de un documento, debe ser la misma que se utiliza para buscar los documentos.

La indización se hace sobre la base de una terminología controlada, organizada como una lista de palabras claves o como un **tesauro** (ver la página 23 para la descripción de la terminología controlada). Un tesauro es una lista elaborada, compuesta por un conjunto ordenado de términos a los cuales une una relación jerárquica o de otro tipo.

El proceso de indización se realiza en diferentes fases. La fase principal consiste en desarrollar la lista de palabras claves o el tesauro y en mostrar los diferentes tipos de relaciones entre las palabras. Para más detalles de la indización ver *Cómo indexar* (volumen 4 de esta serie).

Un **resumen analítico** es el resumen de un texto (por ejemplo de un libro o de un artículo); generalmente es bastante corto (no más de mil palabras). Un centro de documentación puede reunir un cierto número de resúmenes en un volumen. Otra manera de manipular los resúmenes, es con un formato estándar que tenga un campo específico para escribir los resúmenes.

Los usuarios de un centro de documentación encontrarán los resúmenes analíticos útiles por dos razones:

- a) La cantidad de información primaria es reducida considerablemente.
- b) La importancia que se le da a los aspectos particularmente interesantes.

Almacenamiento de los documentos

Un documento cualquiera que sea su formato – papel, disquete o casete- debe registrarse de acuerdo a un sistema, de manera que pueda buscarse si es necesario, con un mínimo de esfuerzo. Un sistema completo consta de los siguientes elementos:

- Aparato o servicio de ayuda a la búsqueda
- Contenedores físicos de documentos
- Pasos a seguir para organizar los documentos

El aparato o el servicio de ayuda para la búsqueda se realiza en forma de catálogos. El instrumento de búsqueda puede ser un catálogo de fichas, una lista de entradas en catálogos o una base de datos informatizada.

En lo que se refiere al contenedor físico para arreglar los documentos, el elemento que se utiliza más comúnmente es el fólter o carpeta. Un fólter o carpeta puede guardar un sólo documento o varios documentos relacionados entre sí unidos por un clip, cosidos o atados. Los fólteres o carpetas pueden ser organizados dentro de un armario para archivos o colocados en cajas puestas en forma vertical sobre repisas. Igual que los libros, los contenedores físicos más comunes son las repisas.

La manera como se organizan los documentos dentro de un contenedor es importante. El sistema puede ser tan simple como la clasificación por orden alfabético según el autor o la fuente (un individuo o una organización) o de acuerdo a la situación geográfica o por orden cronológico según la fecha de producción o de adquisición, o de acuerdo a la naturaleza, tamaño o formato del documento. Los formatos pueden reagruparse en función del tema que tratan.

Asignar una indicación para localizar un documento

Para mantener los documentos organizados según el orden deseado y para saber fácilmente en donde volver a colocarlos, a menudo es necesario atribuirles un código que indique su localización. El término **numeración de registro** se emplea a menudo para denominar este proceso ya que generalmente (pero no siempre) las notaciones constan de números.

También se utilizan muchas palabras para designar la signatura que permite localizar los documentos, entre otros:

- Símbolo de documento
- Número de registro
- Registro único ID
- Signatura de catálogo
- Código de clasificación
- Número de referencia

Usualmente, a los documentos que se reagrupan, por ejemplo en una carpeta, una caja o una repisa, se les atribuyen números o signaturas que son secuenciales, por ejemplo:

Numérico 1,2,3....

Alfabético A a Z

Alfanumérico A1, A2, A3..., B1, B2, B3...

Numérico-alfabético: 1a, 1b, ç..., à, 2b, 2c...

En las signaturas pueden incluirse años o meses, los nombres de las fuentes, los términos geográficos o los códigos para representarlos:

1999-001, 1999-002..., 2000-001, 2000-002...

AI-001, AI-002..., ARW-001, HRW-002...

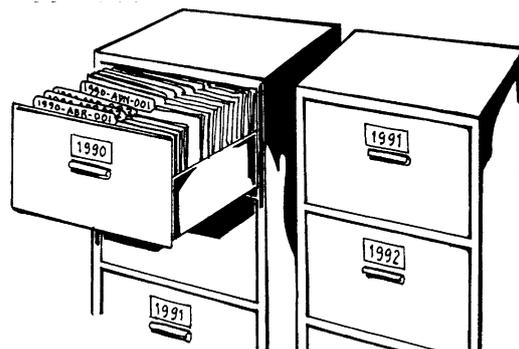
AFR.001, AFR-002...ASIA-001, ASIA-002..., EUR-1...

Un documento puede recibir una signatura según el grupo al cual pertenezca. El tema de la *clasificación* se tratará en el próximo capítulo.

Existen varias fases que permiten indicar la localización de un documento. Lo primero que un documentalista debe hacer es determinar cuál signatura se utilizará para el documento. Por ejemplo, si la clasificación es consecutiva, el documentalista debe encontrar la última signatura utilizada o mirar si se ha utilizado un sistema de clasificación para escoger la categoría apropiada. La etapa siguiente consiste en inscribir esta referencia en el documento. Si se trata de un libro la signatura se escribe en el lomo. Las carpetas en cartón tienen generalmente etiquetas en las que se puede escribir la referencia; en cambio si son hojas de papel se puede escribir directamente encima. Luego se pueden organizar los documentos.

Para completar el proceso de catalogación, las referencias atribuidas se inscriben igualmente en las fichas para catálogo, la lista o la base de datos utilizadas para la búsqueda.

En general, se inscribe igualmente las referencias sobre los contenedores físicos (carpetas, cajones ficheros, cajas o repisas). Estas indicaciones son los primeros caracteres de las firmas de los documentos que se encuentran.



Clasificación

La **clasificación** es un método cuyo fin es atribuir a los documentos referencias relacionadas con los temas principales de un documento. Este método tiene sus ventajas:

- Todos los documentos importantes sobre un tema específico son puestos en el mismo lugar en la colección para de esta manera encontrarlos fácilmente.
- Se puede evitar el proceso intermediario de búsqueda de los documentos en un catálogo o en una base de datos.
- Los documentos que no han sido procesados pueden ser separados o registrados de manera temporal o permanente y luego poder encontrarlos fácilmente por materia.
- Los usuarios pueden localizar documentos específicos ojeando un tema en particular o incluso encontrar documentos pertinentes en los cuales no hubieran jamás pensado sin la ayuda de un documentalista.

Existen tres esquemas de clasificación utilizados ampliamente en el mundo: la clasificación de la biblioteca del Congreso de Estados Unidos, la Clasificación Decimal Universal y la clasificación Decimal de Dewey. Todos son esquemas generales cuyo objetivo es cubrir todas las ramas del saber. Estos esquemas podrían resultar muy generales si se aplican a un centro de documentación especializado; sin embargo, es posible utilizar algunos conceptos y adaptarlos al uso local. Los centros de documentación sobre derechos humanos desarrollan a menudo sus propios esquemas. Un ejemplo de *Sclassification Scheme for Human Rights Documentation* (Sistema de Clasificación para la Documentación sobre los Derechos Humanos) ha sido desarrollado por Iva Caccia, una biblioteca canadiense especializada en derechos humanos. Este documento está disponible en HURIDOCS.

Registro único ID (identificación)

Generalmente, cuando se trabaja con algunos tipos de documentos, es necesario asegurarse de que cada signatura sea única y para de esta manera utilizarla sólo una vez y para un sólo documento. Esto es especialmente necesario cuando se utilizan bases de datos informatizadas para almacenar la información relativa a los documentos de la colección. En la terminología informática, dichas signaturas de documentos se denominan **registros únicos ID**. La mayoría de las aplicaciones de software tienen un dispositivo que realiza la numeración automática de los registros únicos.

Generalmente, a los elementos bibliográficos de una base de datos informatizada se les atribuyen registros únicos ID y llevan al mismo tiempo otras referencias que indican en donde encontrar los documentos principales. Esto ocurre sobre todo, cuando se utiliza un esquema de clasificación para organizar documentos primarios.

Formatos estándar bibliográficos HURIDOCS

HURIDOCS publicó en 1985 los *Standard Formats for the Recording and Exchange of Information on Human Rights* redactados por Bjørn Stormorken. La versión corregida la realizó un grupo de trabajo dirigido por Aída María Noval, fue publicada en noviembre de 1993. Esta edición se tituló *Formatos estándar HURIDOCS para el registro y el intercambio de información sobre los derechos humanos*. Este libro contiene formularios e instrucciones para registrar la información relativa a los derechos humanos. El objetivo de esta obra es poner a disposición un conjunto de formatos y reglas fundamentales que puedan emplear los no profesionales activos en los centros de documentación relativamente pequeños pero muy dinámicos y que sean compatibles al mismo tiempo con las normas internacionales y suficientemente completos para satisfacer las necesidades de los centros.

Los formatos están basados en las normas internacionales de bibliotecas, pero han sido simplificados para satisfacer las necesidades de los organismos de defensa de derechos humanos comprometidos en la “documentación para la acción”. Los formatos constan de las siguientes partes:

- Zona de información sobre el registro
- Zona de descripción bibliográfica
- Zona de descripción de contenido

Cada zona contiene un cierto número de campos. Ciertos campos son obligatorios otros recomendados. Cuando se completan los diferentes campos se deben seguir los procedimientos descritos anteriormente. Por ejemplo, en la zona de información sobre el registro se debe indicar en dónde se encontró el documento, mientras que la zona de descripción bibliográfica contiene la información que identifica el documento, como por ejemplo su título. Llenar los Formatos Estándar Bibliográficos HURIDOCS significa, en efecto, iniciar el proceso de catalogación. Los formatos ya completos pueden ser vistos, como registro, en un monitor de computadora, o se pueden utilizar para producir listas de catálogos o impresos en forma de fichas, si se trata de un catálogo en forma de fichas.

CATALOGACIÓN = LLENAR LOS FORMATOS BIBLIOGRÁFICOS ESTÁNDAR

Organizar los documentos sobre los hechos

Hasta ahora hemos abordado las técnicas que se aplican principalmente a la documentación tipo biblioteca. La mayoría de los principios que gobiernan las técnicas utilizadas en las bibliotecas se aplican también a la documentación sobre los hechos, incluso si hay excepciones, como por ejemplo, el uso de un esquema de clasificación para organizar los documentos no es apropiado para la documentación sobre los hechos.

Para una organización adecuada, sería necesario considerar de nuevo los diferentes tipos de documentos que generalmente posee un centro de supervisión (ver el diagrama de la página 22). La mayoría de los materiales se pueden reagrupar de acuerdo a su forma, por ejemplo las fotos, las grabaciones de las entrevistas, los recortes de prensa, etc. A estos materiales se les puede atribuir signaturas consecutivas, enseguida se les puede indexar,

utilizando, por ejemplo, fichas o un programa informático con remisión a los hechos referidos.

La mayoría de los documentos en papel se pueden conservar en carpetas de cartón. Una solución sería la de reagrupar los documentos por hechos, una carpeta por cada hecho. Los formatos estándar ya completos pueden ser el contenido principal de la carpeta, a la cual se le agregará los documentos sobre los hechos como los testimonios y los informes de las investigaciones. Igualmente, los formatos estándar se referirán a otros materiales sobre el tema, por ejemplo, las fotos y los recortes de prensa.

Los documentos publicados, como por ejemplo los informes anuales, se pueden organizar de acuerdo a las técnicas comunes de la documentación tipo biblioteca.

12. PROPORCIONAR SERVICIOS AL USUARIO

Tipos de búsqueda de información

La búsqueda de la información puede ser:

1. *Búsqueda de datos*: un elemento particular que responde a una necesidad específica es buscar y encontrar. Por ejemplo un usuario puede querer saber el nombre de una víctima en un caso reciente. Un nivel elevado de búsqueda de datos requiere de hacer cuentas y cálculos.
2. *Búsqueda documental*: en este caso, se busca el documentos que tiene los datos.
3. *Búsqueda de un documento intermediario*: lo que se busca no es el documento en sí, sino un registro que contenga la suficiente información para que el usuario pueda saber si el documento propuesto corresponde a sus necesidades. El documento intermediario puede ser una ficha, una bibliografía, un resumen analítico o un registro en una base de datos informatizada.

Las bibliotecas tradicionales utilizan generalmente el tercer método de búsqueda con el uso común de catálogos en forma de fichas. Además, si el sistema permite el libre acceso, entonces es posible la búsqueda del documento. La búsqueda de datos funciona solamente en los sistemas informatizados, en los cuales se deben entrar los datos antes de que se puedan encontrar. En las bases de datos de texto integral, la búsqueda documental la realizan las computadoras.

Asistencia a los usuarios

Algunas veces, los mismos usuarios pueden encontrar los documentos apropiados pero también a menudo ayuda un documentalista, sobre todo, si el acceso al sistema es indirecto.

El método más común para proporcionar los servicios al usuario es el uso de una sala de lectura. Otro método conocido consiste en prestar libros y otros materiales al usuario. Los centros de documentación pueden igualmente adoptar otras formas de difusión de la información tales como realizar informes, publicar resúmenes analíticos, etc. Para más información sobre el tema ver *Cómo instalar un centro de documentación* (volumen 3 de esta serie)

Acceso libre / indirecto

Acceso libre significa que los documentos son accesibles al usuario. En otras palabras, el usuario puede ir al lugar en donde se encuentran los documentos y puede ojearlos. Esto significa que los documentos son organizados de acuerdo a un sistema de clasificación.

Por otro lado, el **acceso indirecto** significa que los documentos no se organizan por temas sino de acuerdo a otro método como por ejemplo según las fechas de adquisición. Esto se debe a que muchos documentos abordan múltiples temas. En otras palabras, a un usuario le resultaría muy difícil encontrar los documentos que él / ella necesita con sólo echar un vistazo En este caso se emplea más bien un repertorio en fichas o un software informático para ayudar al usuario en su búsqueda.

Préstamos y otros métodos de difusión de la información

Las personas responsables de un centro de documentación deben establecer ciertas reglas con respecto al acceso a los documentos como por ejemplo, las horas de apertura y los servicios de fotocopia de documentos, entre otros.

Un elemento primordial es decidir si los documentos se pueden consultar exclusivamente en el centro o si los usuarios pueden pedirlos prestados. Si los documentos pueden pedirse prestados hay que establecer reglas particulares en lo relativo a :

- Las categorías de los usuarios
- Los tipos de documentos que se pueden o no prestar
- La duración del préstamo
- El costo

Los préstamos deben ser registrados incluyendo la información en el documento prestado, el usuario y la fecha del préstamo.

Difusión de la información

Un centro de documentación debe ser activo y prever las necesidades de sus usuarios buscando y reuniendo los materiales de información adecuados y proporcionando igualmente a sus usuarios información seleccionada, anticipándose de esta manera a sus necesidades.

Esto **difusión de la información** seleccionada se puede proporcionar a los usuarios regulares y en este caso se hablará de **Difusión selectiva de la información** y se puede efectuar de diferentes maneras:

- Analizar las fuentes de las noticias
- Informar sobre la literatura recientemente publicada
- Suministrar recortes de prensa
- Obtener la información a partir de bases de datos propias al centro de documentación, bases de datos disponibles en línea u otras fuentes que aparecen en la red.
- Obtener información gracias al correo electrónico
- Resumir libros y artículos

La difusión de la información puede ir dirigida a un público más grande, a otros organismos y a los usuarios irregulares. Este servicio puede constar de:

- Un boletín que contenga los resúmenes analíticos de los materiales adquiridos recientemente
- Un boletín formado de recortes de periódicos sobre las actividades de la organización
- Las bibliografías de los materiales disponibles sobre los temas específicos
- La lista de las adquisiciones (lista de los documentos adquiridos recientemente)
- Una lista de las publicaciones y documentos producidos por la organización
- Difusión de todos los elementos mencionados anteriormente por medio del correo electrónico (mensajes y foros)

Servicios de los centros de documentación tipo investigación

La naturaleza y tipo de los servicios proporcionados por un centro de documentación tipo investigación son generalmente diferentes, sobre todo, porque la información que poseen es a menudo confidencial. El acceso a los documentos primarios, como por ejemplo, los testimonios es limitada. Igualmente es necesario restringir el acceso a la base de datos que contiene la información fundamental y que es al mismo tiempo la clave para la búsqueda de documentos. También puede ser necesario tomar medidas de seguridad, como por ejemplo, crear sobrenombres para ciertas personas cuyos nombres aparecen en la base de datos. Se pueden tener en cuenta métodos técnicos para proteger la base de datos tales como la utilización de contraseñas y el criptograma.

Si la base de datos se desarrolla correctamente, podría suministrar diferentes tipos de información a los usuarios. Debería, por ejemplo, permitir la impresión de los elementos que forman parte de los asuntos personales, como los que maneja un abogado, o de imprimir datos estadísticos. Además, un centro de documentación puede de tiempo en tiempo, publicar los informes que se vuelven públicos. Dichos informes se les puede proporcionar los usuarios, utilizando las técnicas de la documentación tipo biblioteca tal como han sido descritas anteriormente. El centro de documentación puede igualmente distribuir los materiales de información similares a los que se utiliza para los *current awareness service* de las bibliotecas.

El uso de computadoras

Si se utiliza una base de datos, la búsqueda de la información, ya sea información sobre los hechos o información bibliográfica, será más fácil. La solución para maximizar su uso es entrar de manera lógica los datos en los formatos estándar utilizados por las bases de datos. Los centros de documentación pueden utilizar los instrumentos de HURIDOCS. HURIDOCS ha desarrollado aplicaciones informatizadas de sus *formatos estándar bibliográficos* y de sus *formatos estándar sobre los hechos*.

El uso de Internet

Internet puede ser utilizado de diferentes maneras en el trabajo de documentación sobre los derechos humanos. Puede ser utilizado tanto para difundir como para buscar la información.

Un recurso útil para este respecto es el Manual *Getting online for human rights: frequently asked questions and answers about using the Internet in human rights work* (ver la bibliografía para más detalle). Este Manual contiene capítulos sobre

- Encontrar información sobre derechos humanos en Internet
- Proteger la integridad y la autenticidad de la información sobre los derechos humanos en Internet
- Problemas de privacidad en Internet
- Internet como medio de comunicación

Conclusión

La información es útil sólo si es accesible. La aplicación de las diferentes técnicas descritas en este manual, desde la determinación del tipo de información antes de que se reúnan hasta la organización de los materiales, no será de ninguna utilidad si los usuarios no utilizan la información. El centro de documentación debe esforzarse para dar a

conocer a su clientela la información que posee y facilitar la búsqueda de materiales que contenga la información. Algunos principios fundamentales dirigen la búsqueda de la información. Para la descripción de estos últimos, el lector debe dirigirse al volumen 6 de esta serie *¿Cómo buscar la información?*.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Base de datos - conjunto de datos, organizados de manera que facilite la búsqueda de un registro en particular o de un conjunto de registro o incluso datos específicos contenidos en esos registros. Una base de datos bien construida permite la producción de diferentes tipos de datos, en término de contenido (desde el mínimo de datos a todo el conjunto de ellos) y en término de formatos de presentación.

Catalogación - proceso de producción de un registro sobre un documento como registrar su descripción bibliográfica y su contenido y luego incluir el registro corto que resulte en una lista (catálogo) que los usuarios en búsqueda de información pueden consultar.

Catálogo - lista de documentos contenidos en una colección, una biblioteca, un grupo de bibliotecas o de centros de documentación y dispuestos según un método definido.

Catálogo en forma de fichas / fichero - catálogo en el cual se registra cada código o referencia en una ficha diferente.

Campo - espacio en el cual se registra una información, como por ejemplo, el título del documento, el nombre del autor y el número de páginas.

Clasificación - proceso que sirve para identificar el término (escogido entre una lista de términos) que refleja los temas principales del documento y para utilizar el código correspondiente y así facilitar el almacenamiento físico del documento, por ejemplo, en una repisa.

Clasificar - método de descripción del contenido que contiene la selección de los descriptores para presentar los temas o los conceptos contenidos en un documento.

Descripción bibliográfica - conjunto de datos (como el título, el lugar y la fecha de publicación, el autor, el editor, etc.) que forman una descripción única y precisa de un documento como portador físico de información.

Descripción de contenido - proceso que consiste a describir los temas y los conceptos principales de un documento, por ejemplo, redactando los índices y los resúmenes analíticos.

Descriptor - término utilizado para describir un aspecto particular de un hecho, de una persona, de un documento, de un lugar o de cualquier otra cosa.

Documentación - proceso compuesto de varias tareas, a saber:

- a) determinar cual información es necesaria e identificar los medios para adquirirla.
- b) registrar la información descubierta y almacenarla en los contenedores apropiados (llamados documentos) o reagrupar los documentos ya existentes que contienen la información necesaria.
- c) organizar los documentos par hacerlos más fácilmente accesibles.
- d) transmitir de manera concreta los documentos a los usuarios que tiene necesidad de información a cualquier parte específica de este proceso.

Documentación tipo investigación - documentación que se lleva acabo al mismo tiempo que la investigación; la documentación tipo investigación incluye la reunión y el registro de la información sobre los hechos de violación real o supuesta de derechos humanos.

Documentación tipo biblioteca - documentación que implica la reunión de documentos publicados y la organización de estos últimos aplicando las técnicas establecidas en bibliotecología, como por ejemplo, la catalogación.

Documento - portador o contenedor de información.

Formato - formulario vacío, compuesto de campos y en el cual se puede registrar la información. El formulario puede ser de papel o una página de una unidad de tratamiento de texto en informática.

Formato estándar - conjunto de campos dispuestos de manera predeterminada, con otras instrucciones específicas. Un formato de estándar completado se convierte en un registro.

Hecho - algo que se produce, que tiene un principio y un fin y que evoluciona hasta su conclusión lógica. Este puede ser un simple acto, una serie de actos relacionados los unos con los otros o una combinación de actos similares que se producen conjuntamente. Además, algunos de los actos del hecho debe reconocerse como una violación de derechos humanos (como por ejemplo, una detención arbitraria que constituye una violación del derecho a la libertad) o cualquier otro acto similar a éste, por ejemplo, una detención legal).

Indización - método de descripción de contenido que supone la selección de descriptores para representar el tema de un documento o sus conceptos principales.

Información estructurada - información que se realiza de manera coherente gracias a los formatos estándar.

Investigación - proceso que consiste en identificar las violaciones de derechos humanos en el transcurso de un hecho y en establecer los hechos relativos a estas violaciones.

Microtesauro - vocabulario corto controlado que consiste en términos específicos en un campo.

Registro - descripción de una cosa, de una persona, de un grupo de personas, de un hecho, o de cualquier otra entidad y constituida de datos entrados en un conjunto de campos.

Resumen analítico - resumen del contenido de un documento

Término índice (palabra clave) - tipo de descriptor usado principalmente para describir el tema materia o los conceptos contenidos en un documento.

Tesauro - construcción elaborada de una terminología designada, clasificada por tema y que incluye en general una relación jerárquica entre los términos.

Texto libre - texto entrado en forma de lenguaje ordinario, a menudo largo y no formateado. Ejemplo de un campo en texto libre: el relato de lo que se produce en el transcurso de un hecho.

BIBLIOGRAFÍA

Caccia, Iva. *Human Rights Thesaurus y Thesaurus: Droits de l'Homme*. Ottawa: Human Rights Internet, 1993. Disponible en inglés y en francés en el Centro de Documentación sobre los Derechos Humanos / Centro de investigación y de enseñanza de los derechos de la persona, 57 Louis Pasteur, Ottawa, Canadá, K1N6N5.

Caccia, Iva. *Classification Scheme for Human Rights Documentation*. Versoix: HURIDOCS, 1998.

Dueck, Judith. "Setting Up a Human Rights Education Resource Centre", en *Human Rights Education for the Twenty-First Century*, publicado por George Andreopoulos y Richard Pierre Claude. Filadelfia: Universidad de Pensilvania Press, 1997.

Dueck, Judith, Manuel Guzman y Bert Verstappen. *HURIDOCS Events_Standard Formats: A Tool for Documenting Human Rights Violations*. Versoix: HURIDOCS, 2001.

Dueck, Judith, Manuel Guzman y Bert Verstappen. *Micro-thesauri: A Tool for Documenting Human Rights Violations*. Versoix: HURIDOCS, 2001.

Guinchat, Claire, Michel Menou. *Sciences et Techniques de l'Information et de la Documentation, Introduction Générale*. París: UNESCO, 1983.

Guzman, Manuel. *Getting the Facts Down: Documenting Human Rights violations*. Bangkok: Forum-Asia, 1996. Disponible en Forum-Asia, 109 Suthisarnwinichai Road, Samsenock, Huwaykwang, Bangkok 10310, Tailandia.

Hansen, Stephen. *Getting Online for Human Rights: Frequently Asked Questions and Answers about Using the Internet in Human Rights Work*. Washington, D.C.: AAAS, 1999. (<http://shr.aag.org/online/cover.htm>)

Formatos estándar HURIDOCS para el Registro e Intercambio de la Información Bibliográfica sobre los Derechos Humanos. 2 ed., compilados por el grupo de trabajo de HURIDOCS con la dirección de Aída María Noval HURIDOCS: Oslo, 1993. ISBN 82-992816-3-6 Disponible en HURIDOCS

Formatos Estándar HURIDOCS: Documentos de Apoyo. Compilados por Judith Dueck y Aída María Noval junto con los miembros del equipo de trabajo de HURIDOCS. HURIDOCS: Oslo, 1993. ISBN 82-992816-01. 133 p.. Disponible en HURIDOCS.

Kannapiran, Chandra, y al. *Basics of Documentation*. New Delhi: Voluntary Health Association of India, 1988. 89 p. Disponible en Voluntary Health Association of India, 40 Institutional Area, South of I.T.T., New Delhi 110 016 India.

Pallinder Agneta (ed.) *Information for Human Rights: A HURIDOCS Reader for Information Workers*. Oslo: HURIDOCS, 1993.

Ravindran, D.J. *Training on Fact-Finding and Documentation of Human Rights Violations: A Trainers Manual*. Bangkok 10310, Tailandia.

Ravindran, D.J., Manuel Guzmán and Babes Ignacio. *Handbook on Fact-Finding and Documentation of Human Rights Violations*. Manila: Forum-Asia, 1994. Disponible en Forum-Asia, 109 Suthisarnwinichai Road, Samsenok, Huwaykwang, Bangkok 10310, Tailandia.

Spirer, Herbert; Spierer, Louise, *Data Analysis for Monitoring Human Rights*. Washington D.C. : American Association for the Advancement of Science con la cooperación de HURIDOCS, 1993. Disponible en AAAS Distribution Center, PO Box 521, Annapolis Junction, MD 20701, Estados

Este volumen forma parte de una serie de manuales prácticos titulados “¿Cómo?” cuyo fin es reforzar las capacidades de los organismos de defensa de los derechos humanos en lo relativo a la supervisión y a la documentación.

La serie corresponde a los manuales siguientes:

Volumen 1: ¿ Qué es la vigilancia?

Volumen 2 : ¿Qué es la Documentación?

Volumen 3: ¿Cómo instalar un centro de documentación?

Volumen 4: ¿Cómo indexar?

Volumen 5 : ¿Cómo buscar información?

Volumen 6 : ¿Cómo manipular los tipos específicos de información?

Volumen 7: ¿Cómo utilizar la meta información?

Volumen 8 : ¿Cómo utilizar el motor de búsqueda de HURIDOCS?

Sistemas de Información y de Documentación de HURIDOCS sobre los Derechos Humanos, Internacional (HURIDOCS)
Chemin du Grand Montfleury
CH-1290 Versoix, Suiza
Tel. 41 22 755 5252/ Fax. 41 22 755 5260
Correo Electrónico: info@huridocs.org
Sitio Web: <http://www.huridocs.org>