



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**AVANCES Y POSIBILIDADES EN LA ARCHIVÍSTICA Y
LOS ARCHIVOS EN MATERIA DE ATENCIÓN A LA
POBLACIÓN SORDA USUARIA DE LOS SERVICIOS
ARCHIVÍSTICOS EN EL CONTEXTO COLOMBIANO**

Sandi Niyereth Garzón López

Universidad de Antioquia

Escuela Interamericana de Bibliotecología

Medellín, Colombia

2020



Avances y posibilidades en la archivística y los archivos en materia de atención a la población sorda usuaria de los servicios archivísticos en el contexto colombiano

Sandi Niyereth Garzón López

Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de:

Archivista

Asesora:

Jacqueline Gómez Jiménez, Economista Especialista en Gerencia de Proyectos

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Medellín, Colombia

2020

Contenido

Presentación	6
Marco teórico y conceptual.....	10
<i>Referentes legales en Colombia</i>	18
Metodología	23
Resultados.....	26
<i>Reflexiones sobre la relación entre las ciencias de la información y la población sorda como usuarios</i>	27
<i>Sobre algunas experiencias en la atención a la población sorda en las ciencias de la información</i>	37
<i>Sobre la formación para archivistas colombianos en relación a la población sorda</i> ..	49
Recomendaciones y conclusiones.....	50
Referencias	54

Lista de anexos

Anexo 1. Formato ficha bibliográfica y analítica	68
Anexo 2. Formato cuestionario para las organizaciones	69
Anexo 3. Listado instituciones encuestadas	71
Anexo 4. Fichas bibliográficas y analíticas	72
Anexo 5. Cuestionarios archivos colombianos	72

Resumen

El presente trabajo es el resultado de una investigación documental en la que se identifican los avances y posibilidades en las ciencias de la información documental, instituciones archivísticas y archivos a nivel nacional e internacional con respecto a la atención de la población sorda y el acceso a la información. Como resultado de la investigación, se presentan algunos de los principales aportes realizados desde las ciencias de la información documental con respecto a este tema; así como experiencias prácticas que permiten analizar el ejercicio de la archivística en relación a la población sorda y la formación académica de los archivistas en Colombia. En el estudio se reconoce a la lengua de señas como elemento fundamental para el diseño de servicios de archivo dirigidos a los usuarios sordos, lo que permite enunciar algunas recomendaciones sobre cómo debe abordarse el tema desde la archivística.

Palabras claves

Usuarios sordos, usuarios de archivo sordos, persona sorda, comunidad sorda, población sorda, diversidad funcional auditiva, lengua de señas, Lengua de Señas Colombiana, atención a usuarios sordos, servicios archivísticos para personas sordas, usuarios de lengua de señas, ciencias de la información.

Presentación

En Colombia, el acceso a la información pública se encuentra reglamentada mediante la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, estas determinaciones justifican y enmarcan la obligación de los archivos como instituciones que custodian la información y la ponen a disposición de todos los ciudadanos. Dentro de los grupos poblacionales que requieren el acceso a la información se encuentran las personas sordas, quienes como ciudadanos tienen el derecho a participar en actividades políticas, culturales, científicas y de conocimiento.

Esta población tiene unas condiciones y características propias que determinan la forma de comunicarse y de hacer uso de la información. De hecho, la gran mayoría se reconoce como parte de comunidades con una identidad cultural propia cuyo elemento cohesionador resulta ser la lengua de señas, la cual constituye un idioma visual, gestual y espacial independiente de la lengua oral o escrita que usa la mayoría de la población con la que convive (Lane, 2005).

De hecho, tal como lo explica Fernández (2004) de la Universidad de Vigo -España, la lengua de señas es la primera lengua de las personas sordas, siendo entonces la lengua oral-escrita una segunda lengua, si bien es cierto que no todas las personas sordas desarrollan el mismo nivel de competencias comunicativas en la lengua de señas, esta se considera la lengua natural de los sordos y debe ser el idioma utilizado para desarrollar canales de comunicación efectivos con ellos.

En teoría, estas características comunicativas no deberían ser una barrera o impedimento para que la población sorda pueda acceder a la información y al conocimiento, sin embargo, la realidad es otra, ya que a lo largo de los años se han visto

excluidos de espacios para la construcción de conocimiento y participación democrática. De ahí que las unidades de información como los archivos deban garantizar el acceso a la información y el cumplimiento de estos derechos por medio de la administración documental, por lo que es necesario que desde la construcción de las políticas archivísticas se reconozcan y tengan en cuenta las necesidades y particularidades de esta población.

En los datos compilados por el Instituto Nacional para Sordos- INSOR a partir del censo poblacional del Departamento Administrativo Nacional de Estadística- DANE; el Registro para la Localización y Caracterización de Población con Discapacidad- RLCPD del Ministerio de Salud y Protección Social; y el Sistema Integrado de Matrículas Estudiantiles- SIMAT del Ministerio de Educación Nacional, mencionan que en Colombia hay aproximadamente 455.718 personas sordas según el Censo DANE 2005, 152.981 personas sordas según el RLCPD y 239.884 personas sordas de acuerdo al SISBEN. En Antioquia, por ejemplo, hay 55.051 personas sordas entre mujeres y hombres (Instituto Nacional para Sordos, 2017), quienes representan un gran número de potenciales usuarios de los servicios archivísticos en las instituciones colombianas.

Sin embargo, al hacer una revisión sobre los aportes que se han hecho desde las ciencias de la información para garantizar el acceso de esta población a nivel nacional e internacional, se encuentra que son bastante escasos, tanto en el contexto académico como en la práctica. Esta es una circunstancia que infortunadamente no es exclusiva para el campo de la archivística, ya que, si bien se ha construido un marco normativo, las instituciones públicas y privadas no responden asertivamente a las necesidades de estas. Esto es parcialmente explicado por el desconocimiento de las condiciones de la población sorda y la falta de reconocimiento de sus características particulares.

No obstante, esto podría encontrar sus razones en la dificultad que existe en la caracterización de la población sorda en las ciencias de la información, tal como lo argumenta Manzanares (2016), ya que determinar el perfil de estos usuarios depende de múltiples factores como el nivel educativo, las características de la pérdida auditiva, el entorno en el que conviven, entre otros. Además, Chaveiro et al. (2008) señalan que la interacción entre personas sordas y oyentes se ve fragmentada por el hecho de que la comunicación verbal no es un canal efectivo que facilite la participación de las personas sordas en la sociedad, muy por el contrario, es una limitante en aspectos como por ejemplo la cantidad de información que se puede consultar, interpretar y comprender, además resalta la importancia de reconocer que alrededor de la población sorda se tejen elementos socioculturales y legales que les son propios.

En Colombia, es en la bibliotecología donde se muestran mayores avances en el tema de la atención a la población sorda, mientras que en la archivística se encontraron muchos vacíos respecto a publicaciones, autores e iniciativas que trabajen con esta población. Sumado a esto es posible que las estadísticas de caracterización de usuarios en los archivos, presenten un bajo índice de personas sordas, aún así, es necesario trabajar y aportar al desarrollo de la sociedad del conocimiento por medio de la inclusión de diversos sectores sociales en el acceso a la información. Respecto al contexto más cercano, los archivistas que se gradúan de la Universidad de Antioquia, sede Medellín, carecen de competencias en Lengua de Señas Colombiana, como una segunda lengua que les permita entablar diálogos más cercanos con usuarios sordos de archivo. Es importante tener en cuenta que cada vez es mayor la cantidad de personas sordas que ingresan a programas de educación superior, lo que amplía la posibilidad de que estos deban consultar los archivos. Radicando allí la importancia de adelantar estudios de usuarios en los archivos, que

permitan disponer los servicios archivísticos de forma accesible para toda la población sorda, generando canales de comunicación efectivos entre las personas sordas y el archivista, que le faciliten a estos últimos comprender y solucionar las necesidades de información de los primeros.

La principal motivación para este trabajo es el discurso de cátedra que dice que la misión de los archivos es custodiar la información y patrimonio documental de una institución o persona, que reflejan la identidad cultural de una sociedad, para que finalmente las personas interesadas puedan acceder a dichos documentos y a su información. Ahora bien, si este es el propósito de los archivos ¿Por qué las personas sordas ven limitado ese acceso? ¿Por qué recae sobre las personas sordas la responsabilidad de gestionar el servicio de interpretación? ¿Por qué para acceder a los archivos las personas sordas deben comprender el español en sus diferentes modalidades? Cuando es obligación de los archivos poner a disposición de todos los usuarios su información y servicios por medio de una comunicación eficaz, que en este caso sería en lengua de señas.

En consecuencia, el objetivo general de este estudio es reconocer los avances y posibilidades académicas e institucionales de la archivística y los archivos en materia de atención a la población sorda usuaria de los servicios archivísticos en el contexto colombiano. Para ello se buscó identificar el estado de la cuestión sobre la atención a los usuarios sordos y el tipo de interacción entre el profesional y la población sorda en las ciencias de la información; describir las experiencias en atención a los usuarios sordos en los archivos a nivel nacional e internacional; y analizar la pertinencia de proponer contenidos y estrategias formativas para los archivistas profesionales y en formación, que permitan la inclusión de las personas sordas como usuarios de archivo.

Para lograr esto se hizo un diseño metodológico de tipo cualitativo con revisión documental de artículos, libros, videos, revistas y bases de datos, haciendo uso de instrumentos como fichas bibliográficas y cuestionarios para el análisis de la información recopilada. En este punto cabe aclarar que la población foco en el presente estudio, no abarca a las personas sordociegas, pues estas requieren de un enfoque más especializado.

El documento está conformado por la presentación del estudio que contiene el planteamiento del problema y su justificación; el marco teórico y conceptual; los referentes legales; la metodología de trabajo implementada; y los resultados obtenidos que se muestran en tres apartados. El primero de ellos aborda reflexiones sobre la relación entre las ciencias de la información y la población sorda como usuarios de sus servicios; en el segundo apartado se presentan algunas experiencias en relación a la atención a la población sorda en archivos, bibliotecas, museos y centros documentales a nivel nacional e internacional; en el tercer apartado se revisa la cuestión sobre la formación de los archivistas colombianos en relación a la atención de la población sorda. El documento finaliza con una serie de conclusiones y recomendaciones, así como la lista de los textos y anexos utilizados en el trabajo de investigación.

Cabe hacer la aclaración que, en pro del reconocimiento a la condición como minoría lingüística y cultural de la comunidad sorda, en este trabajo se utilizarán las siguientes expresiones: “población sorda”, “comunidad sorda”, “persona sorda” y “usuario sordo”.

Marco teórico y conceptual

Para Muñoz et al. (2017), existen dos enfoques, uno que aborda la sordera desde lo clínico y otro desde la socioantropología; en el primer caso cita a Moeller et al., (2006)

quien habla del modelo clínico o médico como aquel que aborda la sordera como una discapacidad, carencia o falta del sentido auditivo, y la necesidad de que estas personas se rehabiliten o “curen” recuperando la audición, con la posibilidad de desarrollar un lenguaje de carácter auditivo y verbal. Por otro lado, citan a Lane (2005) para explicar la corriente socio-antropológica que reconoce a las personas sordas como integrantes de comunidades minoritarias con una identidad cultural y lingüística propias; siendo la lengua de señas el elemento diferenciador y cohesionador.

De hecho, Lane (2005) demuestra que las comunidades sordas comparten propiedades similares a aquellas que los científicos sociales asocian a grupos étnicos, entre estos asumir un nombre colectivo; sentimiento de comunidad y autoreconocimiento como parte de esta; normas de comportamiento; valores; conocimiento cultural e histórico específico; continuidad intergeneracional; costumbres; estructura social; idioma; formas de arte e historia.

Es alrededor de esta última corriente, la socio-antropológica, que se desarrolla el presente estudio, pues se sustenta en la visión que define a las personas sordas como personas diversas, con historias, valores y características que van más allá de la sordera o la pérdida auditiva.

Debido a que, en la búsqueda documental de referentes relacionados con el objetivo de este estudio, tanto la producción académica como de experiencias es escasa, el campo de investigación se debió ampliar hacia las demás ciencias de la información, con el fin de retomar aprendizajes y experiencias aplicables a la archivística.

Así pues, es necesario comprender el significado y el alcance de las *ciencias de la información* como el “conjunto de disciplinas congregadas por compartir el trabajo con la información, al cual se vinculan las áreas de la bibliotecología, la archivística, la

documentación, la museología y la ciencia de la información” (Quintero et al., 2009, p. 197), que además convergen en el subcampo disciplinar conocido como las *ciencias de la información documental* “cuyas finalidades y objeto configuran un tronco autónomo dirigido a ofrecer la organización, conservación y disposición de los registros culturales, por lo cual estas ciencias tienen en común la categoría de ‘memoria bibliográfica, histórica y cultural’” (Quintero et al., 2009, p. 207).

Por su parte, la *museología* se presenta como:

la ciencia del museo, que estudia y expone la cultura material mediante los objetos. Estudia la historia y el papel de la sociedad, las formas específicas de investigación física, la exposición, la animación y la difusión de las piezas que representan la memoria social. Se vincula entonces, con las ciencias de la cultura, el patrimonio y la memoria histórica, cultural, natural, científica de los pueblos (Quintero et al., 2009, p. 210)

La *bibliotecología* es entendida como la ciencia encargada de actividades como la “lectura, uso social del libro, actividad educativa-cultural (...) que configura un sistema con estructura y funcionamiento propio, con especial énfasis en el efecto social de la institución bibliotecaria, la transmisión de la experiencia acumulada mediante la organización documental” (Quintero et al., 2009, p. 208). Mientras que la *documentación* se expone como:

un subcampo de la actividad científico-informativa, que implica el procesamiento de los documentos y el empleo de técnicas para la organización y accesibilidad de la información registrada. Según los autores estudiados existen dos perspectivas que dan cuenta de la configuración disciplinar de la documentación. De un lado, es vista

como tronco común o ciencia general que integra otras. (...) y, de otro, como una función especializada de la profesión bibliotecaria (Quintero et al., 2009, p. 211)

Entre tanto la *archivística* es una ciencia que “tiene un objeto claro (los archivos), una metodología específica y una sistematización del conocimiento que le es propia” (Quintero et al., 2009, p. 209), por medio de procesos archivísticos que van desde la producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación, disposición, preservación y control de los documentos respetando los principios de procedencia y orden original (Ley 594, 2000). Según el Archivo General de la Nación de Colombia la archivística es la “disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos” (Acuerdo 027, 2006), y:

su utilidad está asegurada por su efectivo papel en el desarrollo de procesos políticos, administrativos, jurídicos, investigativos, históricos y culturales, lo que hace de la archivística algo más que una profesión con fines prácticos de organización o gestión documental, la configura como una ciencia que contribuye a la recuperación y la conservación de la memoria de los pueblos y un medio de comunicar hechos, ideas, situaciones relevantes para la sociedad, a la vez que es un recurso jurídico de prueba y veracidad (Quintero et al., 2009, p. 210)

Cabe recalcar la idea de que “las bibliotecas, los archivos, los centros de documentación y los museos son lugares que custodian y permiten el acceso al patrimonio de la humanidad, y por lo tanto tienen funciones educativas y culturales” (Quintero et al., 2009, p. 207), es por ello que deben procurar desarrollar estrategias de atención al usuario en donde el acceso a la información no se vea limitado por la diversidad funcional de las personas.

En este punto es necesario señalar que el Archivo General de la Nación de Colombia define *archivo* como el:

conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura (Acuerdo 027, 2006)

La definición que se encuentra en concordancia con los objetivos que persigue este trabajo es la que hace referencia a los archivos como una institución, o área de trabajo de una institución encargada de la administración de sus documentos (producidos o recibidos) en cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado, para el campo archivístico, los servicios y productos ofrecidos al público dependen exclusivamente de las características de la institución y de la unidad de información, así como de su misión, visión, planes estratégicos, contextos, realidades, oportunidades y las necesidades de sus usuarios internos, externos y potenciales.

De cualquier modo, existen características comunes en los *servicios archivísticos* (con algunas excepciones de acuerdo a la normatividad archivística del país) tales como el de brindar acceso a los fondos documentales; permitir la reproducción controlada de los documentos de archivo; recepción de documentos; gestión y trámite a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los usuarios.

Por consiguiente, si se tiene en cuenta que los servicios archivísticos buscan satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, se debe reconocer que los

usuarios pueden pertenecer a comunidades específicas como lo es la población sorda, en este sentido los servicios deben cumplir con el mismo objetivo. Es por ello que es importante describir algunas de las principales características de esta población.

La *pérdida auditiva* se encuentra ligada a diferentes aspectos físicos y sociales de cada persona sorda y “se define como la pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo que implica un déficit en el acceso al lenguaje oral” (Carrascosa, 2015, p. 25).

Dependiendo del grado de la pérdida, que desde la ciencia médica se mide por la capacidad o incapacidad de percibir sonidos en una escala de decibeles, se puede hacer referencia a personas con *hipoacusia* (que conservan restos auditivos o la pérdida auditiva es leve) o a *personas sordas* (cuando la pérdida auditiva es severa, profunda o total). De acuerdo a Carrascosa (2015), existen dos criterios a tener en cuenta a la hora de identificar este tipo de pérdida auditiva, pues esta puede ser *prelocutiva*, es decir que la pérdida se produce antes del desarrollo del lenguaje o *postlocutiva*, en donde la pérdida auditiva se produce después del desarrollo del lenguaje. Para Cohen (2006) la pérdida auditiva puede tener mayor o menor impacto en la vida de la persona dependiendo de aspectos como la edad en la que se originó la pérdida auditiva, el grado de pérdida auditiva y la aceptación de esta por parte de la persona sorda.

La *población sorda* se caracteriza por su heterogeneidad lingüística y cultural, que siguiendo a Day (2000), este concepto hace referencia al colectivo de personas sordas; personas sordas que utilizan lengua de señas; personas bilingües que utilizan tanto la lengua de señas como la lengua oral o escrita; personas con sordera leve, moderada, severa o profunda; adultos mayores con sordera; personas con hipoacusia; familiares oyentes de las personas sordas; personas que utilizan lengua de señas y personas sordo ciegas. Es

importante anotar que autores, organizaciones y personas sordas también hacen uso del término *comunidad sorda*, así por ejemplo para Pérez de la Fuente, pertenecer a la “Comunidad Sorda, se define: a) Por el uso de la lengua de signos; b) Los sentimientos de identidad grupal; c) El autoconocimiento y la identificación como Sordo (...). d) El reconocerse como diferente y no como deficiente” (2014, p. 273).

Esto último haciendo referencia a una identidad cultural propia de la población sorda, lo que implica la necesidad de reconocer “unas tradiciones y costumbres específicas y compartidas por los miembros que la integran. La mayoría de las personas sordas profundas dominan principalmente la Lengua de Signos, como lengua materna y visual” (Manzanares, 2016, p. 128). Además, que “conforman una micro cultura propia envuelta por la macro cultura oyente, lo que los configura como un grupo de gran interés en sí mismo al presentar rasgos que les son propios como minoría configurada, pero inserta en la cultura oyente” (Pérez, 2014, p. 42) con una lengua propia.

En consecuencia, aceptar a la *lengua de señas* como primera lengua de la mayoría de las personas sordas, permite reconocer una característica cultural fundamental para esta población, pues es a través de la misma, que las personas sordas se expresan, comunican y participan en el ámbito social como ciudadanos de derecho.

La lengua de señas es una lengua visual, gestual y espacial con componentes manuales y no manuales; al igual que los demás idiomas del mundo, tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, contiene una gramática y una sintaxis propia (Naranjo, 2019).

Para Oviedo, “la lengua de señas se usa cuando el canal visual está totalmente habilitado, es decir, cuando el usuario puede ver todo lo que pasa a su alrededor y usa, en consecuencia, sus manos para representar el mundo que lo rodea” (como se cita en Morales,

2015, p. 366), transmitiendo “crenças e valores específicos, sendo uma das principais características da identidade de um povo surdo. É uma forma de comunicação que capta as experiências visuais das pessoas surdas, proporcionando a comunicação interpessoal” (Chaveiro et al., 2010, p. 641).

La lengua de señas se convierte entonces en un “vehículo óptimo para la transmisión de conocimiento y configuración cognitiva de los sujetos sordos” (Pérez, 2014, p. 192), para lo cual es necesario que se entienda que el español oral y escrito, en el caso de Colombia, es una segunda lengua para la población sorda, volviendo a señalar que “las lenguas de señas son lenguas naturales porque poseen los mismos parámetros que las lenguas orales. Esto es, permiten la comunicación cotidiana y el desarrollo cultural de distintos grupos humanos, además de su capacidad creativa infinita” (Morales, 2015, p. 120).

Es importante señalar que la lengua de señas no es universal, pues existe al menos una por país e incluso se presentan variaciones en cada región. En Colombia se utiliza la Lengua de Señas Colombiana, reconocida como lengua oficial de la comunidad sorda señante por la Ley 324 de 1996 y la Ley 982 de 2005.

En este punto es necesario aclarar que debido a que en este trabajo se citarán experiencias desarrolladas en España o por autores españoles, algunas veces aparece el término “lengua de signos” para hacer referencia a la “lengua de señas”, pues es la expresión utilizada por ellos.

El término *usuario de lengua de señas* o *señante*, hace alusión a las personas “cuya primera lengua es la lengua de signos y cualquier otra persona que utilice esta lengua para comunicarse” (Day et al., 2003, p. 106).

Muchas veces, para salvar las barreras de comunicación con personas oyentes que no son usuarias de la lengua de señas, se recurre a la intermediación por medio de *intérpretes*, que son personas calificadas para traducir “la comunicación oral a lengua de signos y viceversa. Los intérpretes de la lengua de signos tienen competencia para traducir el sentido de la lengua hablada en lengua de signos, e inversamente la lengua de signos en lengua oral” (Day et al., 2003, p. 106).

Ahora bien, para entender la responsabilidad de los archivos con esta población, es pertinente recurrir a la conceptualización de Díaz et al. (2018), quienes entienden a los archivos como instituciones sociales cuyo principal propósito es ofrecer servicios de información de acuerdo a las necesidades de los usuarios, sin embargo, según los autores, “tradicionalmente los archivos se han desempeñado como instituciones pasivas de servicios y en consecuencia se han realizado pocos esfuerzos para proyectarlas hacia aquellos que poseen necesidades de información” (Díaz et al. 2018, p. 118).

Dado que los archivos deben estar al servicio de los usuarios, la atención a estos debe estar moldeada no sólo de acuerdo a sus necesidades sino también a sus características socioculturales. Esto resulta especialmente importante cuando se trata de diseñar las políticas y servicios de *atención a personas sordas*, ya que además condiciona la forma en la que se debe poner a disposición la información, cómo se establece la comunicación entre el archivista y el usuario, así como las herramientas que puedan ser útiles en la interacción y difusión eficaz del archivo.

Referentes legales en Colombia

En los artículos 19 y 21 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, se mencionan los derechos de acceder a la información y a participar en las

distintas formas de gobierno de su país, por lo que, limitar el acceso a los archivos y a la información, es negar el cumplimiento de estos derechos.

Siguiendo esta misma línea entre los derechos fundamentales de la Constitución Política de Colombia de 1991 se encuentra el artículo 20 que menciona el derecho de recibir información veraz e imparcial -sin hacer excepción alguna-, específicamente:

se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura (Constitución Política de Colombia, 1991)

Desde la Ley 324 de 1996 “Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda”, se ha establecido que la Lengua de Señas Colombiana-LSC, es la lengua oficial y natural mediante la cual se comunican los colombianos sordos. En el Decreto 2369 de 1997 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 324 de 1996”, específicamente su artículo 3 menciona que las estrategias o características que conforman la Lengua de Señas Colombiana “les permiten a las personas con limitaciones auditivas acceder, en igualdad de oportunidades, al conocimiento, la ciencia, la técnica y demás bienes y valores de la cultura y alcanzar la formación integral” (Decreto 2369, 1997). De ahí que las organizaciones públicas y los archivos deban contribuir con estrategias de servicio accesibles para todos los usuarios, incluidas las personas sordas, respecto a esto en el artículo 7 del Decreto 2369 de 1997 se indica que:

las entidades estatales de cualquier orden, incorporarán paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, un servicio de intérprete para las personas sordas, de manera directa o mediante convenio con organismos que ofrezcan tal

servicio. De igual manera, las empresas de servicios públicos, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, proporcionarán servicios de intérprete en lengua de señas colombiana, acorde con sus necesidades y planes de atención, fijando en lugares visibles la información correspondiente, con plena indicación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas (Decreto 2369, 1997)

En el artículo 68 de la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones”, se manifiesta que la lengua de señas debe ser reconocida por las autoridades públicas y privadas como un medio para que las personas sordas manifiesten su voluntad. La Norma Técnica Colombiana NTC 4141 de 1997 sobre la “Accesibilidad de las personas al medio físico, símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación” establece los símbolos que deben utilizarse para informar sobre la presencia o servicios ofrecidos para las personas sordas, con hipoacusia o alguna dificultad para escuchar y comunicarse.

El Congreso de la República de Colombia por medio de la Ley 982 de 2005 “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”, se menciona el respeto que se debe tener a la particularidad lingüística y las formas de comunicación de la población sorda.

Asimismo, con el fin de garantizar los derechos fundamentales de las personas con diversidad funcional en el país, el Congreso de la República de Colombia organiza el Sistema Nacional de Discapacidad- SND por medio de la Ley 1145 de 2007, modificada por el Decreto 2107 de 2016 "Por el cual se reemplaza el organismo rector del Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones", dejando al Ministerio del

Interior como el organismo rector de este sistema. En resumen, el SND "es el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones que permiten la puesta en marcha de los principios generales de la discapacidad" (Ley 1145, 2007).

La Ley 1346 de 2009 "Por medio de la cual se aprueba la 'Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad', adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006", indica que el Estado debe asegurar el derecho que tiene la población sorda a que se les reconozca su identidad cultural y lingüística, y a que se les garantice igualdad de oportunidades para participar en todos los ámbitos sociales. De manera general, los artículos de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad que se relacionan en mayor medida con las personas sordas y las ciencias de la información son el artículo 4 sobre las obligaciones generales; el artículo 9 sobre la accesibilidad; y el artículo 21 sobre la libertad de expresión, de opinión y el acceso a la información.

En el artículo 13 del Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" de la presidencia de la República de Colombia, se dispone que:

todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública (Decreto Ley 019, 2012)

La Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 sobre la "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", establece criterios y requisitos respecto a la accesibilidad y señalizaciones en los espacios físicos de las organizaciones con funciones públicas, con el fin de brindar igualdad de

condiciones a los ciudadanos. Aunque la NTC 6047 de 2013 tiene un enfoque amplio, a continuación sólo se mencionan algunos puntos básicos en relación con la comunidad sorda, tales como que las áreas de recepción, mostradores, auditorios y salas, en lo posible, deben estar equipados con un sistema de aumento para la audición, con iluminación homogénea evitando luces deslumbradoras; las alarmas de emergencias deben ser visuales; y el símbolo de la sordera, hipoacusia o dificultades de comunicación debe seguir las especificaciones brindadas por la normatividad, para más claridad al respecto, ver numeral 45.8.1 y 45.8.3 de la norma en mención.

En el 2013 por medio de la Ley Estatutaria 1618 se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y en la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, en cuyo artículo 8 se menciona que los sujetos obligados deberán garantizar el criterio diferencial de accesibilidad:

con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad (Ley 1712, 2014)

En el artículo 3 de la Ley 1996 del 2019 “Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de

edad”, se incluye el concepto de “comunicación” que, de acuerdo a lo dispuesto por la norma, el concepto busca:

incluir sus distintas formas, incluyendo, pero no limitado a, la lengua de señas colombiana, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso (Ley 1996, 2019)

Metodología

La metodología implementada en el presente trabajo se hizo a través del enfoque cualitativo buscando dar cuenta del estado de la cuestión sobre la atención a usuarios sordos en los archivos y la interacción entre el archivista y la población sorda. Así mismo se buscaba analizar la realidad sobre las posibilidades en la academia y en las instituciones archivísticas en materia de inclusión a la población sorda en el país. El enfoque escogido permitió además interpretar, describir y desarrollar conceptos de la realidad sobre la atención a las personas sordas en las ciencias de la información a partir de la observación, análisis e interpretación brindando de este modo “descripciones más detalladas y completas posibles de la situación, con el fin de explicar la realidad subjetiva que subyace a la acción de los miembros de la sociedad” (Bonilla et al., 1997, p. 71).

Para entender dicha realidad se utilizó el método de la investigación documental, por medio del estudio de fuentes de información documentales como artículos de investigación, ponencias, libros, videos y demás, que permitieron comprender el tema estudiado. Respecto a este método de investigación Gómez (2010), apunta que

tradicionalmente no fue considerado como un tipo de investigación que pudiera arrojar conocimientos, sino como parte del marco teórico, sin embargo, en los últimos tiempos se ha planteado que la investigación documental permite hacer un análisis más cercano sobre un tema determinado de acuerdo a las ideas originales o fuentes iniciales.

La investigación se realizó en tres fases que van desde la exploración, recolección y procesamiento de la información. En la fase uno se hizo un reconocimiento sobre las fuentes e instrumentos a utilizar en la recolección y análisis de la información, así como de los archivos que se contactaron. En la fase dos se aplicaron los instrumentos de consulta definidos. La última fase consistió en el análisis e interpretación de la información para la elaboración de este informe con los resultados obtenidos.

Las técnicas utilizadas para esta investigación consistieron en la recopilación documental y aplicación de cuestionarios, haciendo uso de instrumentos como fichas bibliográficas analíticas (manuales) y cuestionarios que fueron aplicados a algunos archivos públicos y privados en los departamentos de Antioquia, Atlántico y Huila, entre los que se encuentran el Archivo Histórico del Atlántico; la Academia Huilense de Historia - Centro de historia del departamento del Huila; el Archivo Histórico de Medellín; el Archivo Histórico de la Universidad de Antioquia; el archivo del Museo de Arte Moderno de Medellín; el archivo de la Secretaría de Educación Alcaldía de Medellín; el archivo de gestión de la Dirección de rentas departamentales de la Gobernación de Antioquia; el archivo de la Cooperativa de Pilotos Civiles de Colombia- COOPICOL; y el archivo de Alumina S.A en Itagüí.

Las instituciones que se escogieron para aplicar los cuestionarios fueron tanto de carácter público como privado, con el fin de brindar un panorama amplio sobre las

acciones, modelos o estrategias llevadas a cabo por los archivos colombianos respecto a la atención a la población sorda.

Se revisaron diez bases de datos, encontrándose una mayor cantidad de producción documental en Redalyc, Dialnet, Scopus, Emerald Insight y Ebsco; con conceptos claves como “atención a personas sordas”, “personas sordas en las ciencias de la información”, “inclusión personas sordas en archivos”, “interaction with people hard of hearing in archives”, “deaf people in information science”, “serving deaf people in archives”, entre otros que fueron adaptados a los operadores lógicos de búsqueda como “AND”, “OR” o “NOT”.

Entre los criterios que se tuvieron en cuenta para determinar si un texto debería ser incluido o excluido de la investigación estaba el de identificar si su acceso era de carácter abierto o cerrado, así como el de determinar que la temática abordada por los autores tuviera una relación directa con las ciencias de la información y la población sorda. A excepción de las búsquedas realizadas en torno a la producción académica en la archivística sobre el tema estudiado, se tuvo en cuenta que el año de publicación de las fuentes fuera a partir del año 2000.

Una vez que se escogieron las fuentes, se procedió a analizar los textos más relevantes para este estudio por medio de una ficha bibliográfica que contiene información básica sobre los autores, título, palabras claves del texto, resumen y ubicación del texto, así como un apartado analítico, con el problema de investigación abordado por los autores, el marco teórico, observaciones y conclusiones.

Como consideraciones éticas en el proceso de búsqueda, análisis, descripción y producción de conocimiento se tuvieron en cuenta los consentimientos informados de las

personas e instituciones contactadas y se preservaron los derechos morales y la propiedad intelectual de los autores citados.

Resultados

Luego de la revisión documental se puede decir de manera general que el país que presenta más producción académica en torno a los archivos y la atención a personas sordas en los archivos son los Estados Unidos. Por su parte, en España se encontraron más estudios que abordan temas sobre la educación y la lengua de señas; sobre las bibliotecas y el acceso a la información; y experiencias, programas y servicios bibliotecológicos aplicados a las diferentes poblaciones con diversidad funcional. Las fuentes documentales que se tomaron en cuenta para esta investigación fueron artículos de publicaciones periódicas, tesis doctorales, actas de congresos y libros de acceso abierto y cerrado, tanto en español como en inglés.

Inicialmente el proceso de búsqueda en las bases de datos arrojó un total de 4.811 resultados, luego de un proceso de depuración se revisaron 63 textos, de los cuales se seleccionaron 18, a los que finalmente se les realizó la ficha bibliográfica y analítica ya que estos eran los que estaban más relacionados con el objetivo del estudio y aportan más a la disciplina.

Se puede decir que en su gran mayoría los textos encontrados presentan principalmente un análisis sobre el espacio arquitectónico y las consideraciones a tener en cuenta para hacerlo accesible; sobre cómo ajustar los servicios de las bibliotecas a las necesidades de la población sorda y cómo diseñarles servicios especiales; así como recomendaciones para brindarles una atención adecuada. En algunos textos se abordaba el tema de la atención y la accesibilidad frente a una población mucho más amplia, las

personas con discapacidad o con diversidad funcional, dentro de los que se dedica solo uno de varios apartados al tema de población sorda.

Los resultados se presentan en tres apartados con temáticas que analizan y relacionan los planteamientos expuestos por las fuentes consultadas de acuerdo con la pregunta y los objetivos de la investigación como: reflexiones sobre la relación entre las ciencias de la información y la población sorda como usuarios; experiencias en la atención a la población sorda; y sobre la formación para archivistas colombianos en relación a la población sorda.

Reflexiones sobre la relación entre las ciencias de la información y la población sorda como usuarios

Para una mejor comprensión sobre los resultados obtenidos en esta investigación se presentan de la siguiente manera, primero se expone la reflexión en torno a la museología y su relación con la población sorda; se optó por dejar en el segundo apartado a la bibliotecología y la documentación juntas debido a que se asume a la documentación “como un oficio o técnica de la bibliotecología, que se encarga del tratamiento específico de los documentos científicos, cuyos usuarios son también especializados” (Quintero et al., 2009, p. 212); ya en el tercer apartado se encuentra la reflexión que se da alrededor de la archivística y la población sorda en los archivos.

En la museología.

Como se menciona en el marco teórico, y de acuerdo a Quintero et al. (2009), la museología es una ciencia aplicada que se ocupa de los museos y las formas en las que este acerca el patrimonio y la memoria histórica a las minorías y mayorías sociales que la componen. Aquí, es donde se evidencia la responsabilidad que se tiene frente a la población sorda como una “minoría cultural y lingüística, con unas características particulares” (Pérez

de la Fuente, 2014, p. 283) que hace parte de una sociedad mayoritariamente oyente, y en la que generalmente para acceder a la información, a la cultura y ejercer sus deberes y derechos como ciudadanos, se ven obligados a hacerlo a través de la lengua oral o escrita dominada por las personas oyentes (mayorías).

En Pérez (2014) se analizan las posibilidades de vincular la educación artística y patrimonial de los museos con la sordera, frente a lo que se genera “un debate entre aquellos que se muestran partidarios de su inserción social, y quienes defienden su rehabilitación, para lo que el arte se está constituyendo como una vía, herramienta y método de estudio de inigualables potencialidades” (Pérez, 2014, pp. 42-43).

Así pues, de acuerdo al autor existen “distintos modelos de museo atendiendo a los niveles de sensibilización y forma de ofrecerse a los públicos. (...) su posicionamiento institucional (...) y, consecuentemente, al trabajo educativo que decidan realizar en relación con estas personas” (Pérez, 2014, pp. 76-77). Estos modelos se clasifican en cuatro, primero “el museo como espacio de Inserción”, en donde el museo se presenta solo como el espacio para la integración social que muchas veces es utilizado por los colectivos, asociaciones y agremiaciones que trabajan con personas sordas, caracterizándose entonces por su bajo grado de conocimiento respecto a las necesidades de la población sorda, con un nivel de sensibilización medio y que no cuenta con los recursos suficientes para disponer sus servicios de manera adecuada (Pérez, 2014).

El segundo tipo es “el museo como espacio de Segregación”, en donde se crean servicios y programas específicos para cada colectivo con diversidad funcional, muestra interés por conocer las necesidades de las diferentes poblaciones, por lo que, tanto el personal como la institución se encuentran mejor capacitados respecto a las necesidades de los colectivos con diversidad funcional. Sin embargo, esto supone una línea divisoria entre

los servicios ofrecidos a uno u otro colectivo, ya que “por el hecho de estar creando actividades diferentes a las del resto del público, remarcan la diferencia y resaltan la especial condición de los públicos a los que se dirigen, por lo que, indirectamente, segregan” (Pérez, 2014, p. 79).

El tercer modelo es “el museo como espacio Terapéutico”, en donde el museo se convierte en un espacio de rehabilitación y terapia para las personas con diversidad funcional; su nivel de sensibilización es alto, su conocimiento y compromiso con las necesidades de los usuarios es mayor. En relación a la segregación “supone una segregación colateral, aunque, sin duda, no buscada, puesto que las acciones terapéuticas están muy delimitadas para las necesidades especiales de cada uno de los grupos a los que se dirige” (Pérez, 2014, p. 82).

El cuarto modelo define “el museo como espacio Normalizador” que se presenta como el modelo a seguir para los museos, e incluso se podría decir que para los archivos también, pues desde la planeación y diseño de actividades, programas, servicios e infraestructura se tienen en cuenta las necesidades de las diferentes poblaciones con diversidad funcional. Se trata entonces de un museo “que ni segrega ni incluye, sino que normaliza. Un museo capaz de no distinguir entre públicos, sino de tratar a todos por igual, independientemente de las dificultades que puedan presentar unos y otros” (Pérez, 2014, p. 84).

Por último, se encuentra “el museo como espacio Transferencial”, en donde por medio de la investigación, la colaboración, la transferencia de conocimientos y experiencias con poblaciones con diversidad funcional se busca que el museo sea accesible para todo tipo de públicos (Pérez, 2014). Presentando de este modo a la accesibilidad “como una necesidad social y cultural de romper prejuicios y de servir de contexto interacción y

educación para las personas con diversidad funcional. Aunque la accesibilidad universal es compleja ya que debe incluir todas las vertientes de las diversidades funcionales” (Mora et al., 2014, p. 202).

Por otro lado, el autor también señala que algunos de los elementos que favorecen el acercamiento entre los usuarios sordos y los museos son el espacio, los recursos y la comunicación. Entendiéndose por “espacio” a las condiciones ambientales como por ejemplo la acústica, la visibilidad y la luz; los “recursos” que pueden ser humanos, materiales y tecnológicos como por ejemplo bucles magnéticos, interpretación en lengua de señas en pantallas, signoguías, señalizaciones luminosas; y el elemento “comunicación” como aquellas estrategias lingüísticas y de comunicación, entre las que se pueden mencionar la utilización de lengua de señas y la comunicación gestual (Pérez, 2014).

En la bibliotecología y documentación.

Como se mencionó, el objetivo de la bibliotecología y la documentación es servir a la sociedad por medio de la disposición de la información, programas y servicios, sin embargo, no todas las personas pueden acceder a estos debido a que generalmente son presentados en lengua escrita u oral. Para el caso de las personas sordas se podría pensar que estas pueden acceder a la información por medio de la lectura, aun así, no todos son bilingües y la gran mayoría solo utiliza la lengua de señas, lo cual representa una barrera para consultar la información presentada de forma escrita o en audios. Como lo expone Manzanares, en España, “existe un 75% de alfabetismo funcional (pobreza en escritura y lectura de castellano) en personas sordas debido a errores imperdonables de pasados sistemas educativos” (2009, sección de Antecedentes de la cuestión, párrafo 2). En Colombia por su parte, esta tasa ronda el 65% según los datos arrojados por el Censo del

año 2005 (Instituto Nacional para Sordos, s.f.), debido a décadas de implementación de metodologías ineficientes en la imposición de la enseñanza del español (Naranjo, 2019).

Por esto resulta necesario que desde la bibliotecología y la documentación se ajuste el portafolio de servicios para la atención a esta población. En la bibliotecología se pueden encontrar propuestas como la del bibliotecario estadounidense John Michael Day y su posterior adaptación y traducción realizada por Cristina Ameijeiras Sáiz, que mencionan que las bibliotecas tienen “la responsabilidad de reunir esta información y ponerla a disposición de sus usuarios sordos. (...) el objetivo principal de todo programa especializado destinado a la comunidad sorda, es el de proporcionar un acceso igualitario a los programas y servicios de los que ya disfrutaban los usuarios oyentes” (Day et al., 2003, 99).

La Sección de Bibliotecas al Servicio de Personas Desaventajadas de la Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias y Bibliotecas- IFLA ofrece la “Guidelines for Library Services to Deaf People”, con lineamientos aplicables en cualquier biblioteca, centro documental e incluso archivo. El documento ofrece en total veintiocho pautas para el desarrollo de servicios bibliotecológicos para las personas sordas y abarca aspectos como el personal (seis lineamientos), la comunicación (nueve lineamientos), las colecciones (cinco lineamientos), los servicios (seis lineamientos) y los programas de mercadeo o difusión (dos lineamientos).

Entre las pautas más relevantes relacionadas con el aspecto del personal en las bibliotecas y que pueden ser aplicados en los archivos, tratan sobre la capacitación constante de los empleados respecto a las necesidades especiales de las personas sordas y la lengua de señas; los profesionales deben ser los que estén en contacto directo con los usuarios sordos; las asociaciones de bibliotecólogos deberían establecer un grupo de trabajo

que se encargue de los temas concernientes a las personas sordas y el acceso a la información; así mismo se llama la atención para que las instituciones de educación superior encargadas de la formación de bibliotecólogos incluyan en su plan de estudio temas relacionados con la atención a usuarios sordos (Day, 2000).

En consecuencia, involucrar a las instituciones de formación permite que desde temprano se genere una conciencia de respeto, interés e inclusión por parte de los bibliotecólogos, para que incluso evalúen la pertinencia de aprender la lengua de señas de su país y así poder ofrecer un servicio más inclusivo. En este aspecto Cerdeiras et al. (2004) mencionan que es importante brindar las garantías para que la persona sorda, que sea usuaria de lengua de señas, se pueda expresar por medio de esta sin restricciones, para ello es necesario poner a su disposición un servicio de interpretación de lengua de señas, a través de convenios con organizaciones especializadas o, como indica Manzanares (2016), con un bibliotecólogo sordo señante o un bibliotecólogo oyente que tenga conocimiento de la lengua, así como empatía y comprensión hacia los usuarios sordos. En otras palabras, un intérprete de lengua de señas “es un apoyo (...) que todas las bibliotecas deberían tener en su plantilla. Permite la comunicación entre el personal bibliotecario y el usuario sordo, y posibilita a las personas sordas acceder a todas las actividades” (Velarte et al., 2011, p. 49).

Pero en caso de que esto no sea posible, Bobillo recomienda que “a falta de intérprete, la comunicación podría realizarse por escrito” (2003, p. 76) por medio de la utilización de palabras claves, claras, cortas, comunes y sin tecnicismos que dificulten la comprensión de la información por parte de las personas sordas que sepan leer.

Por su parte Cohen (2006) recomienda indagar por la manera o estrategia de comunicación que prefiere la persona sorda o con problemas auditivos, para identificar de este modo si hace uso de dispositivos de escucha o lengua de señas. En este sentido

Manzanares (2009) menciona que las bibliotecas deberían realizar los cuestionarios para la caracterización de usuarios sordos con el acompañamiento de organizaciones que trabajen con la población sorda. Es necesario también que se incentive el contacto visual entre los bibliotecólogos y las personas sordas que llegan a la biblioteca, procurando ofrecer “una actitud positiva y abierta (...) utilizando todos los medios que estén a nuestro alcance para que la comunicación sea efectiva” (Bobillo, 2003, p. 76).

A partir de los textos y autores analizados se encontró que las asociaciones, grupos de trabajo interdisciplinarios, patrocinadores y promotores, son factores importantes para la ejecución eficaz de planes de atención a usuarios sordos, a la vez que contribuyen al buen funcionamiento de los servicios para la comunidad sorda en la biblioteca.

Como parte de la reflexión final de este apartado se cita a Peix, quien menciona que “para que una biblioteca sea inclusiva se debe trabajar de manera transversal y pensando en la excelencia, no únicamente en cumplir las normativas existentes” (Peix, 2018, p. 4), entre las que se encuentran el Manifiesto de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura- UNESCO sobre la biblioteca pública de 1994; la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2007; la Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo de 2014; y las leyes dictadas por la Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias y Bibliotecas- IFLA (Peix, 2018). En otras palabras, lo que deben buscar las ciencias de la información, es que las unidades de información sean accesibles no solo físicamente sino también como espacios de diálogo para la construcción de conocimiento.

En la archivística.

En el proceso de búsqueda y revisión documental para este trabajo se encontró poca producción académica en relación a la población sorda en los archivos y el tipo de

interacción entre archivistas oyentes y usuarios sordos. Aun así, se identificó que una de las revistas que muestra mayor interés por los estudios de usuarios con diversidad funcional en los archivos, incluyendo a los sordos, es la revista "The American Archivist" que desde el año 1979 ha publicado artículos de investigación, estudios de casos y demás trabajos relacionados con los archivistas, archivos y personas sordas.

Ahora bien, es importante aclarar que los avances sobre la atención a personas sordas en los archivos de los Estados Unidos de América se realizaron gracias a que en el año 1990 se promulgó la Americans with Disabilities Act- ADA, que buscaba disminuir la desigualdad frente al trato a las personas con alguna diversidad funcional en los espacios públicos, estableciendo de este modo que no se puede limitar el papel de estas personas en la sociedad.

De cualquier modo, es el autor Gilardi (1993) quien expresa que en los Estados Unidos hay poca producción académica o "archival literature" relacionada con el tema de los "disabled employee" o los "disabled patron" en los archivos, recalando así que "if the quantity of a profession's literature is an indication of that profession's interest in or awareness of a particular subject, it is fair to say that American archivists have not shown a particularly keen affinity for the disabled person" (Gilardi, 1993, p. 705). Y es que, aunque los autores Lance Fischer y Brenda Beasley Kepley trabajaron el tema de las personas sordas y con diversidad funcional en los archivos, entre los años 1979 y 1990 antes de que fuese decretada la ADA, Gilardi (1993) señala que dejan un vacío respecto al asunto de las prácticas de contratación de personas con diversidad funcional en los archivos.

Cabe mencionar que el autor Lance Fischer es un archivista sordo, que a partir de su experiencia como investigador y como profesional que hace parte de las ciencias de la información, brinda algunas pautas a los archivos para que estos ofrezcan un mejor servicio

de acceso y consulta en las investigaciones a los usuarios sordos, por medio de una comunicación efectiva. Indica además la necesidad de que se identifiquen, consulten, analicen y se tengan en cuenta los problemas y necesidades de las personas sordas por medio de estrategias como, por ejemplo, el intercambio de información con organizaciones que trabajen con la comunidad sorda (Fischer, 1979).

En otro estudio se advierte que “archivists' continuing reluctance to develop a better understanding of users seems not so much to be a problem of will as a problem of method” (Conway, 1986, p. 395). Pues el método permite a los archivistas entender de una mejor manera a los usuarios y sus necesidades de información, o como lo menciona Conway, en referencia a autores que han estudiado el tema:

Elsie Freeman, Mary Jo Pugh, William Joyce, Bruce Dearstyne, and William Maher (...) argue that recognizing and responding to the information needs of users is central to the wider use of historical information in contemporary problem solving, central to the proper documentation of society, and central to the viability of a profession faced with rapid technological change (1986, p. 394)

De manera que los estudios de usuarios que se realicen desde los archivos deben ser metódicos y organizados; además los controles de calidad y el seguimiento a los avances tecnológicos deben ser considerados como aspectos fundamentales para aquellos archivos que deseen brindar una mayor accesibilidad en sus programas y servicios. Tampoco se debe desconocer que los proyectos de accesibilidad en los archivos van ligados a la disponibilidad de recursos humanos (como intérpretes de lengua de señas, comunidad sorda, expertos y archivistas), recursos financieros, recursos materiales y recursos tecnológicos. En relación al uso de páginas web, aplicaciones, sistemas de gestión documental, bases de datos, repositorios, catálogos y demás herramientas de las que hagan

uso los archivos, se deben tener en cuenta las necesidades y características de la población sorda, además del hecho de que “the offer of information in sign language has to become a standard on the internet” (Möbus, 2010, p. 575), contribuyendo así a una sociedad del conocimiento más democrática y accesible.

Sin embargo, Kepley, en su estudio menciona que “in spite of our dedication to the principle of accessibility, we archivists have been slow to recognize the special needs of disabled researchers who seek to use our collections” (1983, p. 42).

Habiendo entendido a la archivística como una ciencia que se encarga de gestionar y administrar los archivos, su información y servicios, es indispensable indicar que en el artículo 27 de la Ley General de Archivos 594 de 2000 del Congreso de la República de Colombia se menciona que “todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado” (Ley 594, 2000), de forma que puedan participar como ciudadanos en las decisiones que afectan a la sociedad de la que hacen parte haciendo uso de su legítimo derecho.

De modo que se puede decir que los archivos que no brindan las condiciones idóneas para que todos sus usuarios, incluyendo a las personas sordas, accedan a la información en su propia lengua y de acuerdo a sus condiciones, vulneran su derecho a informarse, formarse y ejercer sus derechos y deberes como ciudadanos. Vale la pena recordar que los usuarios sordos señantes al no tener el conocimiento de las lenguas orales y escritas, se les dificulta acceder a la información contenida en los documentos de archivo escritos o en audios.

Sobre algunas experiencias en la atención a la población sorda en las ciencias de la información

En este apartado se resaltan algunas estrategias desarrolladas en torno a los programas y servicios de atención a los usuarios sordos en los museos, bibliotecas y centros documentales y cómo estos pueden servir de ejemplo para la archivística y los archivos.

Los museos y la población sorda.

En el proyecto de investigación “Conocimiento aumentado y accesibilidad: la representación museográfica de contenidos culturales complejos” del Grupo Museum I+D+C, Laboratorio de Cultura Digital y Museografía Hipermedia realizado en España, se recogieron opiniones, experiencias y sugerencias de usuarios con diversidad funcional entre los que se encontraban personas sordas. Como una de las observaciones producto del estudio, se sugirió, entre otras cosas, “la realización de vídeos en lengua de signos en los sistemas móviles con explicaciones de cada obra, para las personas sordas signantes y subtituladas para las personas con diversidad auditiva” (Mora et al., 2014, p. 207).

En este sentido, disponer de signoguías o videoguías en lengua de señas no solo garantizan el acceso a la información durante los recorridos, sino que además permiten la exploración autónoma del espacio por parte de las personas sordas en los museos.

De hecho, el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (España) “se caracteriza por haber sido el primer museo en el que se comienzan a utilizar sistemas adaptados para el colectivo sordo, a través de la colaboración con la Fundación Orange” (Pérez, 2014, p. 489). Dentro las acciones que fueron llevadas a cabo con grupos de sordos estuvieron las visitas comentadas con interpretación a Lengua de Signos Española, signoguías y bucles magnéticos.

Otro ejemplo sobre la aplicación de estas estrategias las ofrece el Museu d'Història de Manacor (España), que para garantizar un mejor acceso a sus contenidos audiovisuales publicados en la plataforma de YouTube y que hablan sobre su trabajo como museo, instalaron un sistema de bucle magnético y de subtítulos en catalán, castellano, inglés y alemán para sus usuarios sordos; a algunos de los videos se les incluyó interpretación a Lengua de Signos Catalana (LSC). También se implementó la estrategia de accesibilidad en la página web, en donde se eliminaron animaciones con Adobe Flash Player y Java Script, y se dispuso el contenido de manera funcional para una lectura más sencilla (Rivas et. al, 2019).

Por su parte el Museu Nacional d'Art de Catalunya (Barcelona, España) ofrece algunos videos explicativos sobre sus colecciones en Lengua de Signos Catalana (LSC), Lengua de Signos Española (LSE) y en Sistema de Signos Internacional (SSI) (Museu Nacional d'Art de Catalunya, s.f.). El Museu da Comunidade Concelhia da Batalha (Portugal) también ofrece guías de vídeo en Lengua de Señas Portuguesa (LGP), video guía textual, textos impresos en escritura fácil, así como películas subtítuladas (Museu da Comunidade Concelhia da Batalha, s.f.).

Otra manera de contribuir al acceso de la población sorda en los museos, es contar con intérpretes en lengua de señas en las taquillas de atención e información, que también acompañen actividades como conferencias, visitas guiadas, coloquios, talleres y demás programas realizados para la población oyente. En este sentido, el Museo Nacional del Prado (España) programa con cierta periodicidad visitas, conferencias y otras actividades con el acompañamiento de un intérprete de Lengua de Signos Española (LSE) (Museo Nacional del Prado, s.f.).

Para el caso de Colombia se destaca el Proyecto de Accesibilidad del Museo Nacional de Colombia que comenzó desde el año 1999 y que:

por más de diez años ha desarrollado proyectos para garantizar el uso igualitario de los servicios que ofrece. Para esto, ha diseñado material informativo en braille y en lengua de señas colombiana, exposiciones táctiles y servicios educativos dirigidos a los diferentes públicos. (...) El proceso incorpora normativas de la Convención de la O.N.U. sobre los Derechos de las personas con discapacidad, las leyes 361 de 1997 y 1145 de 2008 del Congreso de la República, del documento CONPES 80 de 2004 y del Plan Nacional de Intervención en Discapacidad 2005 - 2007 (Museo Nacional de Colombia, s.f.)

Adicionalmente, en la sección de “Servicios educativos” de su página web indica que las visitas comentadas están dirigidas a todos los públicos, ofreciendo un recorrido en Lengua de Señas Colombiana por varios espacios del Museo, además se menciona que para las personas con diversidad funcional los talleres y visitas no tienen costo (Museo Nacional de Colombia, 2019). Cabe destacar que entre los años 2011 y 2014 se vinculó la primera persona sorda al programa de monitores del Museo Nacional de Colombia (Instituto Nacional para Sordos, s.f.).

En suma y como conclusión de este apartado hay que mencionar que los museos son focos de gran convergencia social, que normalmente están dispuestos a generar diálogos y conocimiento en torno a diferentes temáticas de interés para la comunidad, por lo tanto, es importante conocer de sus estrategias y métodos en relación a la atención de este público con miras a extraer aprendizajes aplicables en la archivística.

Las bibliotecas, centros documentales y la población sorda.

Un caso que merece mención es el de la Biblioteca Fórum Metropolitano de la ciudad de A Coruña (España) cuyo personal bibliotecológico identificó la necesidad de aprender lengua de señas para hacer más accesible la biblioteca, pues hasta el año 2003, antes de establecer el Servicio de Atención á Comunidade Xorda (SACX) la estrategia de comunicación implementada “consistía en mensajes escritos en papel, o mediante envíos de SMS” (Cerdeiras et al., 2004, p. 259). Adicionalmente la biblioteca cuenta con una “página de recursos web” que permite informar, formar y difundir a la ciudadanía sobre la comunidad sorda, las asociaciones de sordos nacionales, la lengua de señas y demás materiales relacionados con la cultura sorda.

Indudablemente, las nuevas tecnologías pueden constituirse en un aliado para facilitar el ajuste de los servicios y la atención para la población sorda y con diversidad funcional. En este sentido, se puede hacer alusión al servicio de retransmisión de video que hace parte de los "DCPL Services to the Deaf Community" o servicios para la comunidad sorda ofrecidos por la District of Columbia Public Library- DCPL (Washington DC, Estados Unidos), en donde las personas sordas usuarias de ASL pueden comunicarse con las personas oyentes a través de videollamadas con un intérprete de lengua de señas (Rosen, 2017).

Otro ejemplo es la Biblioteca de Signos de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, que apuesta por la eliminación de las barreras de la comunicación contribuyendo a la vez a brindar acceso a la información escrita a través de la Lengua de Signos Española (LSE) y a difundir conocimiento sobre la comunidad sorda española y su lengua de signos por medio de internet (Cascales et al., 2002). Los textos seleccionados por la Biblioteca de Signos se encuentran clasificados en seis secciones que son Literatura; Lingüística (con

materiales sobre investigaciones nacionales e internacionales sobre la lengua de señas); Foro de Investigadores (con información sobre proyectos de investigación relacionados con la lengua de signos a nivel nacional e internacional); Materiales (con materiales didácticos y específicos que contribuyen a la enseñanza y aprendizaje de la LSE); Educación Bi-Bi o Educación Bilingüe - Bicultural; Cultura y Comunidad.

En la línea formativa, se presenta entonces la experiencia del Departamento de Documentación del Centro de recursos para la comunidad sorda Juan Luis Marroquín de la Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación, quienes expresan que:

crear una unidad documental desde y para la comunidad sorda, ha sido un reto más que satisfactorio, posible por la urgente necesidad de aglutinar, tratar y difundir toda la información relativa a un colectivo de casi un millón de personas en nuestro país, pero también era muy necesario por las características culturales y lingüísticas ligadas a este colectivo, ya que esta biblioteca debía ser un instrumento para la conservación y el impulso de sus valores culturales, de igual forma que debía convertirse en un centro de argumentos para la mejora de la calidad de vida de este colectivo y para el reconocimiento legal de la lengua de signos (Cuadrado et al., 2003, pp. 110-111)

Los servicios especializados y especiales para la comunidad sorda que se brindan desde este Departamento integran servicios bibliotecológicos, documentales y archivísticos tanto para personas sordas como personas oyentes, pues:

al ser la Fundación CNSE de carácter docente, la biblioteca desempeña un papel fundamental en todos y cada uno de los procesos formativos que se llevan a cabo en la misma. De esta forma, el alumnado sordo encuentra las publicaciones y la

atención adaptada a sus necesidades; por otro lado, los estudiantes oyentes disponen de los recursos necesarios para complementar su aprendizaje (Cuadrado et al., 2003, p. 108)

Además, se destaca que los servicios de las bibliotecas, los centros documentales y los archivos se pueden consultar en un solo lugar, pues al final, lo que importa para las ciencias de la información es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios, en este caso el de los usuarios sordos. Es por ello, que el Departamento de Documentación del Centro de recursos para la comunidad sorda Juan Luis Marroquín, en cooperación con una entidad especializada en nuevas tecnologías, diseñaron un sistema de automatización denominado:

PRADEZ, en honor al primer educador sordo de personas sordas, es al mismo tiempo el acróstico del Programa de Recuperación de Archivos y Documentos Electrónicos de la Comunidad Sorda. (...) Se trataba de diseñar un programa capaz de gestionar un servicio de documentación y un archivo, accesible, basado en lo visual, y con gran usabilidad para este colectivo (Cuadrado et al., 2003, p. 110)

En la bibliotecología a nivel departamental, se pueden citar algunos ejemplos como el de la experiencia de la Biblioteca José Félix de Restrepo en Envigado-Antioquia, que en el pasado trabajó con seis tipos de discapacidad creando en su momento el “Programa integral para limitados auditivos” con clases para público sordo, promoción de lectura para sordos, teatro con gestos y sordotecas; el de La Casa de la Lectura Infantil y la Biblioteca Héctor González Mejía, administradas por Comfenalco Antioquia y ubicadas en el centro de la ciudad de Medellín-Antioquia, que ofrecen el servicio de “actividades de lectura para personas con discapacidad”, entre las que se incluyen personas sordas, ciegas, sordociegos y con discapacidad cognitiva.

Cabe mencionar que algunas bibliotecas, tanto a nivel nacional como internacional, cuentan con estrategias tales como cursos, talleres, conferencias, visitas guiadas, club de lectura, entre otras actividades en las que se incluye el uso de lengua de señas, que aportan en doble vía como herramientas para la formación de usuarios y contribuyen a la visibilización de la comunidad sorda.

Para finalizar se recogen algunas pautas planteadas por autores a partir de experiencias similares. Tal es el caso de Cohen (2006), que señala que para comunicar los estados de emergencia a las personas sordas y con problemas de audición en los espacios de las bibliotecas se recomienda disponer de señalizaciones y sistemas de alertas visuales. Por otro lado, en caso de que la biblioteca cuente con ascensores “sería interesante que (...) tuviesen puertas acristaladas o transparentes que facilitase la visión exterior e interior. Esto permitiría que las personas sordas pudiesen comunicarse con el exterior en caso de alarma” (Santos, 2003, pp. 79-80).

Ahora bien, para optimizar el impacto de las estrategias de atención a los usuarios sordos, es elemental hacer uso de programas de difusión que den a conocer los esfuerzos que son realizados desde las bibliotecas. Pues permitir el acceso a la información no consiste simplemente en eliminar las barreras físicas del entorno, se trata de buscar estrategias de comunicación, difusión e integración asertivas desde el primer momento en el que se diseñan los servicios para los usuarios sordos (Myhill, 2002), por medio del uso de herramientas creativas, redes sociales, conferencias, entre otras.

Los archivos y la población sorda.

Para iniciar es necesario destacar el caso del archivo de la Gallaudet University en Washington D. C.- Estados Unidos, la cual es una institución bilingüe de enseñanza para personas sordas y con problemas de audición, cuyos idiomas oficiales son la American Sign

Language (ASL) e inglés escrito. Gallaudet University brinda el servicio de acceso a la información documental a través de la ASL, pues, aunque en la institución conviven personas sordas y oyentes, todos deben ser competentes en esta lengua. De acuerdo a Harrington (1998), fue en la década de 1970 cuando Gallaudet University desde su biblioteca estableció un departamento de archivo; en la actualidad se puede encontrar como "Archives and Deaf Collections" en la página web institucional y haciendo todavía parte de la Gallaudet University Library. El archivo se encarga de conservar, organizar, preservar y disponer publicaciones universitarias, obras de arte y documentos de archivo relacionados con la historia institucional, la comunidad sorda y la educación sorda a todos sus usuarios.

Sobre normatividad relacionada con el acceso a la información y su impacto en la comunidad sorda en los Estados Unidos de América, cabe mencionar nuevamente la Americans with Disabilities Act- ADA de 1990, en donde el Título I promulga que a las personas con diversidad funcional o "qualified individual with a disability" (Gilardi, 1993, p. 710) se les debe brindar igualdad de condiciones en la contratación y la disposición de los servicios, lo que significa que los archivos deben realizar ajustes en sus políticas institucionales sobre "existing facilities, job restructuring, modification of equipment, or the provision of qualified readers or interpreters" (Gilardi, 1993, p. 710). Cabe señalar que la contratación de archivistas sordos supone una ventaja para los archivos pues se brinda la posibilidad de que la comunidad sorda adquiera más confianza en los mismos.

Para el caso colombiano las instituciones públicas están obligadas a disponer en sus páginas web los instrumentos archivísticos con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, específicamente el artículo 2 que dispone que "toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley" (Ley 1712,

2014). En relación a la accesibilidad y disponibilidad de la información para la comunidad sorda en los archivos podemos relacionar el artículo 7 que apunta que:

en virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten (Ley 1712, 2014)

Aquí hay que prestar especial atención al hecho de que se hace referencia a “personas interesadas” sin excluir o distinguir entre comunidades, colectivos o minorías, por lo que es claro que en los archivos de los sujetos obligados a cumplir con la en mención, se deben desarrollar estrategias específicas para la atención de personas sordas, reconociendo y respetando en primera instancia el uso de la Lengua de Señas Colombiana. Y es que, aunque esta ley se actualice, modifique o sustituya, como archivos que hacen parte de un país constitucionalmente democrático, deben procurar el cumplimiento de accesibilidad.

Sobre el tema de la información pública en sitios web, se puede mencionar el caso de la Alcaldía de Medellín que en la sección de “Transparencia y acceso a la información” de su página web dispone los instrumentos de archivo para la gestión pública, a la cual los ciudadanos sordos pueden acceder solo si tienen como segunda lengua el español escrito o haciendo uso de los servicios del Centro de Relevamiento que ofrece de forma gratuita el servicio

de interpretación en línea para que los ciudadanos sordos puedan comunicarse con las entidades del país o para comunicarse por motivos personales con otras personas. e

Por otra parte, el Archivo General de la Nación-AGN de Colombia cuenta con el Manual de Atención al Ciudadano DIE-MA-03 del 2020, en donde se documentan los protocolos de servicio a la ciudadanía, incluyendo un apartado sobre la atención a personas sordas e hipoacúsicas (ver numeral 7.2). Para las personas con hipoacusia se pueden encontrar estrategias de comunicación como la de utilizar frases cortas y establecer contacto visual con el ciudadano para facilitar la lectura de labios (Archivo General de la Nación, 2020). Asimismo, para la comunicación con personas con sordera profunda se recomienda, entre otras estrategias, la de reconocer la lengua de señas como la primera lengua de la persona y en caso de ser posible brindarles la atención haciendo uso de esta y seguir la rutina de atención que se realiza con los ciudadanos en general (Archivo General de la Nación, 2020).

Cabe señalar que en la versión 2 de este manual se indica que en caso de que no se logre establecer una comunicación entre el funcionario y el usuario sordo se debe establecer una conexión con el Centro de Relevos para así disponer de un intérprete de lengua de señas en línea (Archivo General de la Nación, 2018, p. 45). En esta versión también se indica que de ser posible en el sitio web del Archivo General de la Nación se deben incorporar “tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas y/o Closed Caption” (Archivo General de la Nación, 2018, p. 30). A partir de esta experiencia se recomienda que en caso de hacer uso del Servicio de Interpretación en Línea-SIEL, el archivo debe disponer de herramientas tales como celulares, computadores o tablets con conexión a internet, con el fin de brindar un servicio de acceso a la información más cómodo para

aquellos usuarios que no cuentan con la App móvil del Centro de Relevo, o que aun contando con ella no tienen acceso a internet.

En el diseño de estrategias, programas y servicios dirigidos a la comunidad sorda hay que considerar que "there are wide variations in the types of personalities and level of preparation the disabled bring to an archives" (Kepley, 1983, p. 43) por lo que es normal encontrar usuarios sordos con diferentes niveles de conocimiento en el uso de técnicas de investigación y sobre la información que necesita consultar, en otras palabras, cada usuario sordo requiere de diferentes niveles de acompañamiento.

En cuanto a los archivistas que dieron respuesta a los cuestionarios enviados, de manera general, mencionan que, aunque los servicios archivísticos están establecidos como de acceso abierto para toda la población, no se encuentran preparados para atender las necesidades de información de poblaciones específicas. Una alternativa de comunicación que plantea el Archivo Histórico del Atlántico en Colombia (2020) (ver anexo 5.) es el intercambio de notas escritas, sin embargo esta no es una opción para aquellas personas sordas que solo usen la lengua de señas, además de que "note writing consumes an inordinate amount of time and often does not adequately allow the archivist to grasp the deaf researcher's objectives, suggest approaches, arrange interviews with other staff members, or order records without causing considerable confusion and misunderstanding" (Fischer, 1979, p. 464). Adicionalmente, una de las razones por las cuales las personas sordas no solicitan acceder a los servicios de archivos es porque sienten que no encuentran en el interlocutor, en este caso el archivista, una ayuda a sus necesidades de información (G, Correa, cuestionario aplicado, 4 de marzo de 2020) (ver anexo 5.).

Desde el Archivo Histórico de Medellín se mencionó el hecho de que no se contempla enfocar el servicio de consulta a la comunidad sorda debido a que este se ofrece

de forma general a la población interesada y no con enfoque diferencial; además señala la importancia de que las instituciones encargadas de la educación de los archivistas ofrezcan cursos sobre lengua de señas, espacios de diálogo y conocimientos básicos sobre normatividad relacionada con el tema en cuestión (M. García, cuestionario aplicado, 26 de febrero de 2020) (ver anexo 5.).

Se resalta el caso de la Alcaldía de Medellín que desde la Secretaría de Inclusión Social se encuentra realizando estudios sobre las formas de incluir a la comunidad sorda en los servicios de archivo (M. Taborda, cuestionario aplicado, 6 de marzo de 2020). Desde la Coordinación Administración Documental de Alumina S.A. en Itagüí, se hace un llamado para que las instituciones de educación superior incluyan en sus planes de estudio a la población sorda (A. Hurtado, cuestionario aplicado, 27 de febrero de 2020) (ver anexo 5.).

Para D. Restrepo (cuestionario aplicado, 4 de marzo de 2020) (ver anexo 5.) archivista de la Cooperativa de Pilotos Civiles de Colombia-COOPICOL, el principal reto al que se enfrenta la archivística respecto a la inclusión de las personas sordas en los servicios de archivo se da desde la planeación y producción misma de los documentos, pues no se piensa en disponer la información a otros grupos sociales diferentes a la mayoría oyente; sin embargo es necesario que los archivos históricos desarrollen estrategias de atención a la población sorda.

Por otro lado, desde el Archivo Histórico de la Universidad de Antioquia se reconoce que es necesario aplicar medidas de atención a las personas sordas independientemente de la demanda, sin embargo, manifiesta que los recursos para invertir en administración, gestión y construcción de servicios especializados son limitados (J. Giraldo, cuestionario aplicado, 27 de febrero de 2020) (ver anexo 5.).

Se evidencia que desde la práctica aún falta trabajo por desarrollar, sin embargo hay que tener en cuenta que al momento de emprender un proyecto sobre atención de usuarios sordos en los archivos se debe tomar conciencia sobre el hecho que “though some barriers might be eliminated, an archives should not immediately expect a significant increase in the number of its deaf researchers” (Fischer, 1979, p. 464) para esto es necesario diseñar e implementar programas de difusión y redes de trabajo con el propósito de dar a conocer las estrategias de atención y acceso a los archivos dirigidas a la población sorda, a la vez que se brinda reconocimiento a su cultura.

Sobre la formación para archivistas colombianos en relación a la población sorda

Como se evidencia en los apartados anteriores la lengua de señas es muy importante para reconocer a la población sorda, su particularidad lingüística y cultural, por lo cual es necesario que los archivistas cuenten con las competencias comunicativas básicas en Lengua de Señas Colombiana.

Para los archivos, establecer una comunicación con sus usuarios sordos por medio de la Lengua de Señas Colombiana sería la situación ideal, sin embargo hay que tomar en cuenta que no en todo momento los archivos y las organizaciones cuentan con los recursos suficientes, por esto para no costear un intérprete en lengua de señas que sería temporal, lo ideal sería capacitar al personal archivístico en Lengua de Señas Colombiana, o como lo indica Kepley "an introductory sign language course can teach the reference archivist the basic signs for asking a person's name, offering assistance, and other very elementary phrases" (1983, p. 44), teniendo en cuenta que “difícilmente nadie puede llegar a conseguir la inclusión e integrarse en el mundo social de modo pleno, si no es capaz de comunicarse en (y con) la sociedad a la que trata de incorporarse” (Storch de Gracia y Asensio, 2006, p. 83).

Ahora bien, consultando las páginas web de varias instituciones de educación superior en Colombia con programas académicos relacionados con la archivística, se encontró que en los planes de estudio de instituciones como la Universidad de Antioquia (Pregrado en Archivística), Universidad de La Salle (Pregrado Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística), la Universidad del Quindío (Pregrado en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística) y la Pontificia Universidad Javeriana (Pregrado Ciencia de la Información, Bibliotecología y Archivística) no cuentan con asignaturas o cursos específicos que indiquen la enseñanza de la Lengua de Señas Colombiana. Evidenciando de este modo un vacío y la necesidad de que las instituciones encargadas de la formación de archivistas desarrollen asignaturas, talleres o cursos sobre Lengua de Señas Colombiana y protocolos de atención a las personas sordas en los archivos. Estos cursos se pueden brindar semestral o anualmente según correspondan las características y capacidades de la institución.

Recomendaciones y conclusiones

A lo largo del informe ha quedado en evidencia la obligación y responsabilidad que tiene la archivística como parte de las ciencias de la información, de atender las necesidades de información de los usuarios, específicamente, los usuarios sordos. De hecho, a pesar del amplio marco legal y normativo que existe en Colombia en relación a los derechos de la población sorda y los deberes de la administración pública con los mismos, el cumplimiento de estas disposiciones es insuficiente.

Entre los pasos a seguir para avanzar en el diseño y desarrollo de estrategias para la accesibilidad, es prioritaria una correcta caracterización de la población sorda como potenciales usuarios de la información, tomando en consideración que para esta labor se requiere de compromiso, paciencia y sensibilidad por parte de las instituciones y los

profesionales, por medio de la ejecución de procesos de identificación, investigación, análisis, diálogo y planes de difusión que permitan dar a conocer la cultura sorda, su historia, necesidades y posturas frente a la información y sus formas de acceso.

En este punto, vale la pena resaltar que debido a la escasa producción académica y de experiencias prácticas que relacionen la archivística con la población sorda se citan autores y experiencias desde las demás ciencias de la información documental, con miras a identificar elementos que sirvan como herramientas para el ejercicio archivístico frente a la población sorda.

En Colombia, es en la bibliotecología donde se muestran mayores avances en el tema de la atención a las comunidades sordas, mientras que en la archivística se encontraron muchos vacíos respecto a publicaciones, autores e iniciativas que trabajen con esta población.

Debido a que para la mayoría de las personas sordas la lengua de señas es su primera lengua, es necesario crear condiciones idóneas en los servicios de archivo para que la población sorda encuentre en el archivista un receptor bilingüe que los ayude a resolver sus necesidades de información y así contribuir a una sociedad del conocimiento, en donde la información sea accesible para todos. Porque si la persona sorda no conoce ni utiliza una segunda lengua ¿Cómo va a acceder y comprender la información escrita u oral de los documentos de archivo? Se requiere entonces que los archivistas, en el contexto colombiano, adquieran un nivel básico en el uso de la Lengua de Señas Colombiana y así ofrecer servicios de archivo para personas sordas más acordes a sus necesidades.

Incluso sería recomendable, como parte de los servicios de archivo para personas sordas, que los archivistas cumplan el papel de intérpretes de las necesidades de los

usuarios sordos y traductores de la lengua oral y escrita a la lengua de señas, con el fin de contribuir a una sociedad del conocimiento más accesible e incluyente.

Con base en las experiencias y reflexiones revisadas a lo largo del estudio, se sugiere que, desde el primer momento de la planeación en la gestión documental y la administración de los archivos, se deben tener en consideración las características básicas de las diferentes poblaciones que pueden ser usuarios potenciales de los servicios archivísticos. Así como construir propuestas para programas, productos y servicios de manera conjunta con representantes de la población, de manera que sus opiniones e intereses sean incluidos en el resultado final.

De igual modo, en el diseño de proyectos sobre atención a usuarios sordos de archivo, es importante que los archivistas investiguen los posibles proyectos, propuestas y acciones de atención, contratación u otro tipo de acercamientos previos con la comunidad sorda que hayan tenido lugar en su institución o área de trabajo, para así identificar fortalezas o debilidades que puedan ayudar en la actualidad.

Otra herramienta de gran valor en el diseño de servicios archivísticos para sordos, es la creación de grupos de trabajo interdisciplinarios con expertos, organizaciones relacionadas con la comunidad sorda, miembros de la comunidad sorda, maestros, intérpretes de lengua de señas, museógrafos, bibliotecólogos u otros profesionales que tengan relación o experiencia en la atención a esta población.

Para casos específicos como por ejemplo el de determinados archivos históricos se les recomienda elaborar videos con interpretaciones en lengua de señas con información sobre el archivo, su historia, los fondos documentales que custodia y detalles sobre el trabajo archivístico que se realiza en el archivo. Otra idea es interpretar en lengua de señas la información contenida en aquellos documentos históricos que sean de gran interés para la

comunidad sorda, cosa que no podría hacerse en un archivo administrativo donde los documentos pueden no ser de conservación total o con una frecuencia de consulta muy baja.

Con respecto al diseño de las páginas web se sugiere que estas sean visualmente claras y gráficas, con interpretación en lengua de señas en pantalla. En caso de contar material impreso como folletos, los mensajes deben ser claros y gráficos; asimismo hay que prestar atención a que las señalizaciones como rutas de evacuación o mensajes que se brindan por la vía auditiva también sean transmitidos de manera visual.

Al aceptar que la lengua de señas es la primera lengua de la gran mayoría de la población sorda, se hace necesaria una revisión sobre el pónsum académico de los archivistas, particularmente de la Universidad de Antioquia, para incluir de forma más amplia los estudios de usuarios enfocados en diferentes grupos sociales como la población sorda, por medio de cursos o asignaturas que permitan al estudiante archivista aprender sobre el uso de la Lengua de Señas Colombiana, así como reconocer al sujeto y su cultura.

Finalmente es importante señalar la necesidad que se tiene de que en la archivística se incrementen los estudios y las reflexiones teóricas alrededor del ejercicio práctico y de los usuarios, específicamente de aquellos que pertenecen a poblaciones específicas como lo son las personas sordas, ya que es con el ejercicio reflexivo y de investigación rigurosa que se aporta a la construcción y fortalecimiento de las ciencias.

Referencias

Archivo General de la Nación. (2018, 17 de diciembre). *Manual de servicio al ciudadano*.

(Proceso Direccionamiento Estratégico DIE). [MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO](#)

Archivo General de la Nación. (2020, 31 de marzo). *Manual de atención al ciudadano*.

(Proceso Direccionamiento Estratégico DIE). [MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO](#)

Asamblea Nacional Constituyente. (1991, 20 de julio). *Constitución Política de la*

República de Colombia. Gaceta Constitucional n.º 116. [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[CONSTITUCION_POLITICA_1991\]](#)

Bobillo, G. N. (2003). La lectoescritura en las personas sordas. *Educación y biblioteca*,

15(138), 69-77. <http://hdl.handle.net/10366/118984>

Bonilla-Castro, E., y Rodríguez, S. P. (2013). *Más allá del dilema de los métodos*. La

investigación en ciencias sociales. Universidad de los Andes. [Más allá del dilema de los métodos](#)

Carrascosa, G. J. (2015). La discapacidad auditiva. Principales modelos y ayudas técnicas

para la intervención. *Revista Internacional de Apoyo a la Inclusión, Logopedia*,

Sociedad y Multiculturalidad, 1(1), 24-36.

<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/riai/article/view/4141/3367>

Cascales, I., Nogueira, R., Peidro, A., Escribano, P., y Martínez, J. (2003). La Biblioteca de Signos. El acceso de las personas sordas a la información a través de la Lengua de Signos en internet. *Educación y biblioteca*, 15(138), 115-121.

<http://hdl.handle.net/10366/118989>

Centro de Relevo. (s.f.). *Quiénes somos*. Consultado el 9 de junio de 2020. [Quiénes somos](#)

Centro de Relevo. (s.f.). *Servicio de Interpretación en línea SIEL*. Consultado el 9 de junio de 2020. [Servicio de Interpretación en línea SIEL](#)

Cerdeiras, M. (2003). El Servicio de Atención a Personas Sordas en la Biblioteca: la experiencia de Forum Metropolitano. *Educación y biblioteca*, 15(138), 92-97.

<https://gredos.usal.es/handle/10366/118987>

Cerdeiras, U. M., y Pena, C. A. (2004). *SACX: servicio de atención á comunidade xorda en la biblioteca Fórum Metropolitano*. (II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Salamanca). Ministerio de Cultura. Subdirección General de Información y Publicaciones. 258-266. <http://hdl.handle.net/10421/711>

Chamorro, M. F. (2015). Tecnologías adaptativas y acceso a la información en bibliotecas universitarias. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y*

Humanidades, 2(2). [Tecnologías adaptativas y acceso a la información en bibliotecas universitarias](#)

Chaveiro, N., Barbosa, M. A., & Porto, C. C. (2008). Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 42(3). [Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde](#)

Chaveiro, N., Barbosa, M. A., Porto, C. C., Munari, D. B., Medeiros, M., & Duarte, S. B. R. (2010). Atendimento à pessoa surda que utiliza a língua de sinais na perspectiva do profissional da saúde. *Cogitare Enferm*, 15(4), 639-645. [Untitled](#)

Cohen, S. (2006). Making your Library Accessible for People who are Deaf or Hard of Hearing. *Tennessee Libraries*, 56(1), 41-46. <https://www.tnla.org/page/20>

Cohen, S. (2006). Have you heard about the Library Services for the Deaf & Hard of Hearing?. *Tennessee Libraries*, 56(1), 51-56. <https://www.tnla.org/page/18>

Congreso de la República de Colombia. (1996, 11 de octubre). *Ley 324 de 1996*. Diario Oficial n.º 42899. [Ley 324 de 1996 - EVA](#)

Congreso de la República de Colombia. (1997, 11 de febrero). *Ley 361 de 1997*. Diario Oficial n.º 42978. [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[LEY_0361_1997\]](#)

Congreso de la República de Colombia. (2000, 14 de julio). *Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos*. Diario Oficial n.º 44093. [Ley 594 de 2000](#)

Congreso de la República de Colombia. (2005, 2 de agosto). *Ley 982 de 2005*. Diario Oficial n.º 45995. [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[LEY_0982_2005\]](#)

Congreso de la República de Colombia. (2007, 10 de julio). *Ley 1145 de 2007*. Diario Oficial n.º 46685. [Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad \[LEY_1145_2007\]](#)

Congreso de la República de Colombia. (2009, 31 de julio). *Ley 1346 de 2009*. Diario Oficial n.º 47427. [Ley 1346 de 2009 - EVA](#)

Congreso de la República de Colombia. (2013, 27 de febrero). *Ley estatutaria 1618 de 2013*. Diario Oficial n.º 48717. [Derecho del Bienestar Familiar \[LEY_1618_2013\]](#)

Congreso de la República de Colombia. (2014, 6 de marzo). *Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*. Diario

Oficial n.º 49084.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

Congreso de la República de Colombia. (2019, 26 de agosto). *Ley 1996 del 2019*. Diario

Oficial n.º 51057. [Ley 1996 de 2019 - EVA](#)

Consejo Directivo del Archivo General de la Nación de Colombia. (2006, 31 de octubre).

Acuerdo 027 de 2006. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-27-de-2006/>

Cuadrado, J. M., y Martín, B. J. (2003). Una biblioteca de y para la comunidad sorda ¿es posible?. *Educación y biblioteca*, 15(138), 107-111.

https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/118990/EB15_N138_P107-111.pdf;jsessionid=E6BE544D564D73227EC0CACCDF435459?sequence=1

Day, J. M. (Ed.). (2000). *Guidelines for library services to deaf people*. (IFLA Professional

Reports 62). Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y

Bibliotecas. <https://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-62>

Day, J. M., y Ameijeiras, S. C. (trad.). (2003). Directrices (1) destinadas al servicio de

biblioteca para los sordos. *Educación y biblioteca*, 15(138), 98-106. [Directrices\(1\)](#)

[destinadas al servicio de biblioteca para los sordos](#)

Díaz, C. C., Piedra, S. Y., Licea, I. J., y Martínez, P. R. (2018). Producción científica sobre los servicios de información en el ámbito archivístico a partir de la base de datos Scopus en el período 2012-2015. Análisis desde su comportamiento métrico. *Revista Publicando*, 5(14), 116-152.

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/921>

Federación Nacional de Sordos de Colombia. (s.f.). *Asociaciones*. Consultado el 9 de junio de 2020. [Asociaciones – Federación Nacional de Sordos de Colombia](#)

Fernández, S. A. (2004). *La enseñanza del español como segunda lengua para personas sordas*. (Actas del XV Congreso Internacional de ASELE, Sevilla). Universidad de Sevilla. 341-348. [La enseñanza del español como segunda lengua para personas sordas](#)

Fischer, L.J. (1979). Deaf and archival research: some problems and solutions. *The American Archivist*, 42(4), 463-464.

<https://doi.org/10.17723/aarc.42.4.bt681138560032x2>

Gilardi, R. (1993). The Archival Setting and People with Disabilities: A Legal Analysis. *The American Archivist*, 56(4), 704-713.

<https://doi.org/10.17723/aarc.56.4.68070hw410848230>

- Gómez, L. (2010). Un espacio para la investigación documental. *Revista Vanguardia Psicológica Clínica Teórica y Práctica*, 1(2), 226-233. [Un espacio para la investigación documental - Dialnet](#)
- Harrington, T. R. (1998). The Deaf Collection at the Gallaudet University Library. *Education Libraries*, 22(3), 5-12.
<https://educationlibraries.mcgill.ca/article/view/131/131>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ed.). (1997, 25 de junio). *Norma Técnica Colombiana NTC 4141. Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación.*
<https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/4141.aspx#:~:text=La%20NTC%204141%20fue%20ratificada,las%20necesidades%20y%20exigencias%20actuales.>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ed.). (2013, 20 de diciembre). *Norma Técnica Colombiana NTC 6047. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.* [NORMA TÉCNICA NTC COLOMBIANA 6047](#)
- Instituto Nacional para Sordos. (2019, 4 de abril). *Protocolo de servicio al ciudadano.* (Proceso de servicio al ciudadano).
http://www.insor.gov.co/home/descargar/Protocolo_Servicio_al_ciudadano_INSOR_2019.pdf

Instituto Nacional para Sordos. (s.f.). *Experiencia Museo Nacional*. Consultado el 9 de junio de 2020. [Experiencia Museo Nacional – Banco de Información Sobre el Entorno de Derechos de las Personas Sordas](#)

Kepley, B. B. (1983). Archives: Accessibility for the Disabled. *The American Archivist*, 46(1), 42-51. <https://doi.org/10.17723/aarc.46.1.7275k33t7817w00u>

Grupo Laboratorio para el Análisis del Cambio Educativo. Hum 109. (1999). *Introducción al estudio del caso en educación*. Universidad de Cádiz, Laboratorio para el Análisis del Cambio Educativo. [Introducción al estudio de caso en educación. Facultad de Ciencias de la](#)

Lane, H. (2005). Ethnicity, Ethics, and the Deaf-World. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 10(3), 291-310. <https://doi.org/10.1093/deafed/eni030>

Lemos Santos, S. K. da S., Costa Júnior, J. A., Leone Rocha, J., y Holanda de Paiva, D. F. (2018). Propuesta de una interfaz de comunicación para la atención a las personas con discapacidad. *Revista Colombiana De Computación*, 19(2), 16-23. <https://doi.org/10.29375/25392115.3439>

Mallo, G. B., Carregado, S. M., Ousinde, P. M., y Pujades, B. E. (2003). ¿Sabe usted llamar a una persona sorda?. *Educación y biblioteca*, 15(138), 122-123. <https://gedos.usal.es/handle/10366/118980>

Manzanares, G. (2009). Contra las barreras informativas: la atención a las personas sordas en la Biblioteca Pública. *Mi Biblioteca*, 16, 20-24. <https://www.cnlse.es/es/virtual-library/contra-las-barreras-informativas-la-atenci%C3%B3n-las-personas-sordas-en-la-biblioteca>

Manzanares, G. (2016). Pautas para bibliotecas españolas al servicio de usuarios/as con diversidad funcional auditiva signantes. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 31(112), 124-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6530617>

Martínez, C. M., Pérez, M. M., Padilla, G. D., López-Liria, R., y Lucas, A. F. (2008). Métodos de intervención en discapacidad auditiva. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 219-224. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832318023>

Möbus, L. (2010). Making web content accessible for the deaf via sign language. *Library Hi Tech*, 28(4), 569-576. <https://doi.org/10.1108/07378831011096231>

Mora-Fernández, J., Martín, A., Barragán, A., López, C. A., y Colinas, M. (2014). Artecnología & accesibilidad en museos. En Andrade, P. V., Colorado, C. A., y Moreno, S. I (Eds.), *ArTecnología: conocimiento aumentado y accesibilidad* (págs.

202-209). Universidad Complutense de Madrid.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5728307>

Morales, A. G. (2015). Diversidad auditiva: imaginarios sociales e inclusión laboral: Una aproximación intercultural. *Psicogente*, 18(34), 364-371. [Diversidad auditiva: imaginarios sociales e inclusión laboral: una aproximación intercultural](#)

Morales, G. A. (2015). El español escrito como segunda lengua en el sordo: apuntes para su enseñanza. *Boletín de Lingüística*, 27(43-44), 118-131. [El español escrito como segunda lengua en el sordo: Apuntes para su enseñanza](#)

Muñoz, V. K., y Sánchez, B. A. (2017). Hacia la comprensión del fenómeno de la Sordedad: Habitus como propuesta epistemológica. *Atenea (Concepción)*, 516, 247-258. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6937666>

Museo del Prado. (s.f.). *Visita el Museo*. Consultado el 9 de junio de 2020. [Visita el Museo - Museo Nacional del Prado](#)

Museu Nacional d'Art de Catalunya (s.f.). Accesibilidad. Consultado el 20 de julio de 2020. <https://www.museunacional.cat/ca/accessibilitat-0>

Museu da Comunidade Concelhia da Batalha (s.f.). *Soluções inclusivas*. Consultado el 20 de julio de 2020. <http://www.museubatalha.com/recursos-de-acessibilidade-solucoes-inclusivas>

Museo Nacional de Colombia. (2019, 6 de mayo). *Costo talleres/visitas*. Consultado el 18 de junio de 2020. [Costos talleres / visitas](#)

Museo Nacional de Colombia. (2019, 27 de mayo). *Diálogos por el Museo*. Consultado el 18 de junio de 2020. [Diálogos por el](#)

Museo Nacional de Colombia. (s.f.). *Programa de Accesibilidad: para que el patrimonio sea de todos*. Consultado el 18 de junio de 2020. [Plan Piloto de Accesibilidad](#)

Myhill, C. (2002). ICT for access to information services for disabled people: an overview of projects and services at Gateshead Libraries Service. *Program: electronic library and information systems*, 36(3), 176-181.
<https://doi.org/10.1108/00330330210440467>

Naranjo O. L. (2019). Procesos morfológicos en la Lengua de Señas Colombiana [tesis doctoral no publicada, Universidad de Antioquia]. Universidad de Antioquia.

Organización de las Naciones Unidas. (1948, 10 de diciembre). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Resolución 217 A (III). [Declaración Universal de Derechos Humanos](#)

Organización de las Naciones Unidas. (2008, 3 de mayo). *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

- Peix, C. S. (2018, 26 de agosto). *Bibliotecas inclusivas: arquitectura, servicios, fondo documental y formación se fusionan en un proyecto de accesibilidad en las bibliotecas de Cataluña* [ponencia]. IFLA WLIC 2018 – Kuala Lumpur, Malaysia – Transform Libraries, Transform Societies. <http://library.ifla.org/id/eprint/2263>
- Pérez, L. S. (2014). *Educación Artística y Patrimonial para la percepción, comprensión y reflexión del colectivo sordo en el ámbito museal. Estudio de casos evaluativo*. [tesis doctoral, Universidad de Valladolid]. Repositorio documental Universidad de Valladolid UVaDOC. [10.35376/10324/6998](https://repositorio.uva.es/handle/10.35376/10324/6998)
- Presidencia de la República de Colombia. (1997, 26 de septiembre). *Decreto 2369 de 1997*. Diario Oficial n.º 43137. [Derecho del Bienestar Familiar \[DECRETO 2369 1997\]](#)
- Presidencia de la República de Colombia. (1998, 3 de abril). *Decreto 672 de 1998*. Diario Oficial n.º 43277. [Decreto 672 de 1998 - EVA](#)
- Presidencia de la República de Colombia. (2012, 10 de enero). *Decreto Ley 019 de 2012*. Diario Oficial n.º 48308. [Decreto 19 de 2012 - EVA](#)
- Presidencia de la República de Colombia. (2016, 22 de diciembre). *Decreto 2107 de 2016*. Diario Oficial n.º 50095. [Decreto 2107 de 2016 - EVA](#)

- Quintero, C. N., Giraldo, L. M., Bernal, V. I., Viana, A. C., y Taborda, O. J. (2009). Identificación de las ciencias de la información documental. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32(2), 195-229. [Identificación de las ciencias de la información documental.](#)
- Quiñones, A. S. (2011). *Democracia para personas con poco o nulo acceso a la información. "En un mundo de interculturalidad y la sociedad contemporánea"*. Cultura Sorda. <https://cultura-sorda.org/democracia-sin-acceso-informacion/>
- Rivas, A. M., y Salas, B. M. (2019). Un museo para todos. El proyecto de accesibilidad del Museu d'Història de Manacor. *Boletín del Museo Arqueológico Nacional*, (38) 289-296. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7234716>
- Rosen, J. (2017, 9 de marzo). *Serving the deaf and hard of hearing communities at the District of Columbia Public Library: An overview.* (Library Services to People with Special Needs Section of IFLA). District of Columbia Public Library. <https://www.ifla.org/files/assets/lsn/projects/Deaf/washington-2017-rosen.pdf>
- Santos, C. E. (2003). Recursos para la supresión de las barreras de comunicación de las personas sordas y sordociegas en el ámbito bibliotecario. *Educación y biblioteca*, 15(138), 78-80. <https://gredos.usal.es/handle/10366/118986>
- Serrano-Mascaraque, E. (2008). Accesibilidad web para los discapacitados: ¿una nueva herramienta para la integración social o un nuevo motivo de exclusión social?.

Ibersid, 2, 23-31. [Accesibilidad web para los discapacitados: ¿una nueva herramienta para la integración social o un nuevo motivo de exclusión social?](#)

Storch de Gracia y Asensio, J. G. (2006). Derecho a la información y discapacidad (Una reflexión aplicada a los lenguajes de los sordos). *Revista general de información y documentación*, 16(1), 75-103. [Derecho a la información y discapacidad \(una reflexión aplicada a los lenguajes de los sordos\)](#)

Velarte, P. C., Faucha, P. J., Pérez, M. A., Rodríguez, M. C., Sebastián, H. M., Martín, B. J., Sánchez, L. M., Hernández, N. M., y Martínez, C. F. (2011). *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. (Colección manuales y guías. Serie servicios sociales). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
<http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3265>

Zappala, D., Koppel, A., Suchodolski, M., y Ambrogetti, M. (2010). *Tecnologías de apoyo para la inclusión*. (Componente TIC para Educación Especial). Programa Conectar Igualdad. <https://www.educ.ar/recursos/71085/tecnologias-de-apoyo-para-la-inclusion>

Anexo 1. Formato ficha bibliográfica y analítica

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA PROGRAMA DE ARCHIVÍSTICA	
Proyecto de grado "Avances y posibilidades en la archivística y los archivos en materia de atención a la población sorda usuaria de los servicios archivísticos en el contexto colombiano".	
FICHA BIBLIOGRÁFICA Y ANALÍTICA	
Información bibliográfica	
Número de ficha	
Título del documento	
Autor o autores del texto	
Referencia bibliográfica (según norma APA)	
Palabras claves del texto	
Resumen	
Dirección electrónica específica y/o signatura topográfica	
Información analítica	
Problema de investigación	
Marco teórico	
Conclusiones	
Observaciones	

Anexo 2. Formato cuestionario para las organizaciones

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA PROGRAMA DE ARCHIVÍSTICA	
<p>En el marco del desarrollo del proyecto de trabajo de grado “Avances y posibilidades en la archivística y los archivos en materia de atención a la población sorda usuaria de los servicios archivísticos en el contexto colombiano” para optar por el título de Archivista, el presente cuestionario tiene como propósito recopilar información sobre la atención brindada a la población sorda como usuaria de los servicios de archivo ofrecidos en su organización. De antemano muchas gracias por su colaboración.</p>	
INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre del encuestador	
Nombre de la organización (a la cual pertenece el archivo)	
Nombre del encuestado	
Cargo del encuestado	
Fecha	
CUESTIONARIO	
N°	Pregunta
1	¿Desde el archivo ofrecen servicios especializados para personas sordas? SI __ NO __ Describa los servicios: <i>*Nota: Si su respuesta fue NO pase a la pregunta 2, si de lo contrario su respuesta fue SI pase a la pregunta 3.</i>
2	En caso de haber respondido NO a la pregunta 1 ¿Tienen contemplado la inclusión de personas sordas en los servicios de archivo? SI __ NO __ ¿Cómo?
3	¿En el archivo han recibido solicitudes por parte de personas sordas para acceder a algún tipo de servicio ofrecido en la unidad de información? SI __ NO __ ¿Cuál es el promedio de personas por mes? _____

	<i>*Nota: Si su respuesta fue NO pase a la pregunta 4, si de lo contrario su respuesta fue SI pase a las preguntas 5 y 6.</i>
4	En caso de haber respondido NO a la pregunta 3 ¿Cuál cree que son las razones por las cuales las personas sordas no solicitan servicios archivos?
5	En caso de haber respondido SÍ a la pregunta 3 ¿Cuáles son los servicios solicitados por las personas sordas en este archivo?
6	En caso de haber respondido SÍ a la pregunta 3 ¿Cómo han solucionado las necesidades de información de las personas sordas?
7	En el contexto colombiano ¿Cree que es necesario generar estrategias de inclusión a la población sorda a través de los servicios archivísticos?
8	¿Cuál cree que es el principal reto al que se enfrenta la archivística respecto a la inclusión de personas sordas en los servicios de archivo?
9	¿Cuál cree que es el papel de las instituciones de educación superior colombianas en el desarrollo de servicios archivísticos dirigidos a la población sorda?

Anexo 3. Listado instituciones encuestadas

a. Archivo Histórico del Atlántico (Barranquilla – Atlántico)

Es una institución pública del orden departamental, que tiene como principal objetivo salvaguardar, organizar, conservar y difundir el patrimonio histórico documental del departamento del Atlántico como parte del patrimonio documental de Colombia. Los servicios que se ofrecen en este archivo son: Consulta de documentos en sala; Información permanente sobre la historia de Barranquilla y el Atlántico; Conferencia y cursos periódicos; Atención y consultas virtuales; Fotocopias y autenticación de documentos notariales; Visitas guiadas y Asesorías en investigaciones. Es de gran valor conocer las iniciativas y desarrollos entorno a la atención de usuarios sordos en instituciones como el AHA que, a la vez que trabajan por la conservación del patrimonio documental del departamento, contribuyen a la identidad de la nación.

b. Academia Huilense de Historia - Centro de historia del departamento del Huila (Neiva - Huila)

Es una corporación inscrita en la Cámara de Comercio de Neiva desde el 08 de mayo de 1997, que tiene entre sus objetivos contribuir a la organización, conservación y disposición de los documentos de archivos locales, municipales, departamentales y empresariales (Artículo 3, Estatutos de la academia huilense de historia, 2012). Los servicios que se ofrecen desde la Academia son: Biblioteca especializada; Sala Huila; Revista Huila; Fotocopias; Archivo Histórico y Hemeroteca. Es de vital importancia conocer las estrategias desarrolladas por organizaciones no gubernamentales como la Academia Huilense de Historia que con su labor contribuyen a la conservación del patrimonio histórico y cultural del departamento del Huila y de Colombia.

c. Archivo Histórico de Medellín (Medellín - Antioquia)

Es una de las instituciones que contribuyen a la identificación, organización, preservación y difusión de las memorias de la ciudad a través de los documentos de archivo. Es de resaltar que su labor con el fondo documental “Villa de Medellín (1675 - 1819)” fue reconocida por la Unesco, quedando incluida en el programa “Memorias del Mundo de América Latina y el Caribe”. Desde el archivo ofrecen el servicio de “Consultas de los fondos documentales del Archivo Histórico de Medellín” a través del “Catálogo en línea” y de la “Consulta en el AHM” (presencial). Conocer las estrategias desarrolladas por el Archivo Histórico de Medellín es de gran importancia, porque permite dar una mirada al panorama local en materia de atención a la población sorda en los servicios de archivo.

d. Archivo Histórico de la Universidad de Antioquia (Medellín - Antioquia)

Es una dependencia adscrita a la División de Gestión Documental de la Universidad de Antioquia, que tiene entre sus objetivos custodiar, preservar y disponer los documentos históricos de archivo, entre los que se encuentran los siguientes fondos documentales “Fondo Universidad de Antioquia (1809 – 2017)”, “Reconstrucción del eje cafetero (FORE)” y el “Fondo Acumulativo Universitario (FAU)”. Los servicios de archivo que se ofrecen son: Consulta de documentos; Orientación en las investigaciones de carácter histórico de la Universidad de Antioquia; Difusión del patrimonio documental de la Universidad de Antioquia; Asesorías a otros archivos históricos y a los archivos de gestión de la Universidad de Antioquia; Cursos y seminarios sobre archivística y elaboración de tablas de retención.

Conocer las experiencias desarrolladas desde el Archivo Histórico de la Universidad de Antioquia permite hacer un acercamiento sobre las necesidades de información de las personas sordas en un contexto cercano.

e. Museo de Arte Moderno de Medellín (Medellín - Antioquia)

Es una institución privada que tiene como objetivo conservar y divulgar el arte moderno y contemporáneo, que a través de la “Sala de Estudio” presenta un espacio de libre acceso en donde los usuarios pueden acceder a estudiar, investigar y consultar el material de archivo y bibliográfico que tiene relación con las actividades desarrolladas por el MAMM a lo largo de su historia. El MAMM es una institución que contribuye a la preservación de la memoria social e histórica expresada a través del arte, conocer las estrategias de atención para las personas sordas es un gran avance en el reconocimiento del panorama nacional y local respecto a las personas sordas en los archivos.

f. Secretaría de Educación Alcaldía de Medellín (Medellín - Antioquia)

Conocer las experiencias desarrolladas desde el archivo de una de las Secretarías más importantes para el municipio permite saber de una u otra manera el grado de impacto y apoyo dado a la comunidad sorda y sus necesidades de información.

g. Archivo de Gestión de la Dirección de rentas departamentales - Gobernación de Antioquia (Medellín - Antioquia)

Su trabajo es promover la prosperidad del departamento por medio de la participación ciudadana, por eso conocer el punto de vista de un archivista respecto a la comunidad sorda y el acceso a los servicios y programas de archivos permite ampliar aún más el panorama.

h. Cooperativa de Pilotos Civiles de Colombia- COOPICOL (Medellín - Antioquia)

Identificar las posibles propuestas y opiniones por parte de un colectivo cuyos principales valores son la solidaridad y la cooperatividad representa un agregado para esta investigación que busca conocer los espacios brindados por parte de la sociedad a la comunidad sorda.

i. Alumina SA (Itagüí - Antioquia)

La consulta a este archivo permite dar una breve mirada al campo de la industria y el comercio, y su relación con la población sorda y sus necesidades de información.

Anexo 4. [Fichas](#) bibliográficas y analíticas

Anexo 5. [Cuestionarios](#) archivos colombianos