

**INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS  
SEMINARIO TÉCNICO “HACIA UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIÓN – OMBUDSNET”  
SAN JOSÉ, COSTA RICA**

**LA INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA  
INDISPENSABLE PARA EL DESARROLLO DEL  
MANDATO DE LAS INSTITUCIONES DE OMBUDSMAN**

**1. Qué es la información**

La información es uno de los insumos fundamentales para el trabajo de cualquier institución, es un factor básico para el desarrollo de actividades de investigación, capacitación y definición de políticas y proyectos, entre otros procesos.

La producción y el flujo de datos son tan vastos que resulta prácticamente imposible para un individuo o una institución obtener por sí solos una imagen coherente e integral de la realidad sin su adecuado procesamiento y sistematización.

Un dato aislado (una estadística, un documento) no es información si no está interpretado, analizado e integrado a una concepción globalizante de conocimiento de la realidad a través de un proceso de sistematización. Por ejemplo, el saber la dirección de una casa en una ciudad no nos da el conocimiento acerca de ella.

La palabra información se deriva de la voz latina *morphe*, que significa “dar forma”; asimismo, *informatio* es la representación mental de procesos, hechos u objetos concretos. Por su origen etimológico, informar es dar forma, organizar, introducir orden en algo<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Iramain, Juan Luis. **La información como desacuerdo histórico**. En: Mediomundo, Año 4 (3). 2001. En: <http://www.mediomundo.net/mm0012/ensayo.asp>

Información y conocimiento no es lo mismo.

**Desde el punto de vista científico, la información se conceptualiza como el resultado de la aplicación de procesos documentales a una variedad de soportes físicos de mensajes con la finalidad de organizarlos (“dar forma”) y posibilitar su acceso y recuperación.**

Conocimiento es la sistematización de la experiencia humana en un proceso acumulativo, intensivo y extensivo de comprensión y apropiación del mundo circundante imposible de sustituir por datos y documentos o por un sistema de información.

## **2. Qué es documento**

El documento es la materia prima del proceso de comunicación. Es el soporte físico de la información. De acuerdo con Rosollin y Thibaut, **“es toda base de conocimiento fijado materialmente y susceptible de ser utilizado para consulta, estudio o prueba; o, en otras palabras, es todo elemento de información fijado sobre un soporte material. Documento es un objeto que soporta información y sirve para comunicarla. Puede ser un papel, un disco, una fotografía o una piedra. Puede ser un libro, un artículo de periódico, una película o una carta”<sup>2</sup>.**

Esta definición, aunque lejana en el tiempo, sigue siendo perfectamente válida para nuestra época. A los soportes que enumera, podemos agregar los discos compactos, los disquetes, los vídeos, los casetes con grabaciones sonoras, las diapositivas y las páginas de internet.

---

<sup>2</sup> Citado por Roberto Coll-Vinent en **Teoría y práctica de la documentación**. Barcelona, Athe, 1978, p. 35. Hay otras ediciones de 1985 y 1990.

Una de las características del documento es su objetivo de transmitir información; además, debe ser original, fiable y accesible a quien lo necesita.

### **3. Procesamiento de la información**

Documentar no es simplemente entregar datos o materiales escritos sin procesar. Es el resultado de un trabajo intelectual que convierte los datos o los documentos aislados en insumos útiles, pertinentes y adecuados según las necesidades de información del usuario/a que los requiere, en forma eficiente y eficaz.

Las fases de este proceso son: adquisición, catalogación, indización, almacenamiento (de los datos y del documento) y recuperación. De él se derivan múltiples servicios y productos de información tales como bibliotecas, centros de documentación, bases de datos, sitios de internet, bibliografías, etc.

El principio y el fin del llamado *ciclo documental* son las personas y sus necesidades. El sistema de información debe ser capaz de responder a ellas con exhaustividad, actualidad y pertinencia.

Un correcto análisis documental parte de una correcta interpretación de los criterios, conceptos y principios del campo temático en el que se trabaja, así como de las necesidades de información de los usuarios, en un proceso de retroalimentación mutua.

La aplicación de nuevas tecnologías es un recurso que facilita el manejo y la diseminación de la información así como la interrelación de los usuarios con el sistema.

### **4. Sistema de información**

Un sistema de información no es un conjunto de libros o documentos. Tampoco es una red de computadoras y sus programas. Es un sistema intencionado de conocimiento de una porción de la realidad compuesto por los soportes físicos de la información, los conceptos fundamentales del campo temático en el que se trabaja, las técnicas y procedimientos para el procesamiento de los documentos, los medios tecnológicos para almacenar los datos, los productos y servicios que se derivan del sistema y las personas a las que está destinado.

Los sistemas de información constituyen espacios de comunicación en la medida en que cumplen su función fundamental: facilitar el acceso de los usuarios a las fuentes de conocimiento debidamente organizadas.

Desde el punto de vista de las ciencias de la información y la comunicación, el sistema de información **es el medio en el que se aplican diversas técnicas bibliográficas e informáticas a los productos documentales con la finalidad de posibilitar a sus usuarios el acceso al conocimiento de la realidad. En este proceso, la gran cantidad de datos existente se convertirá en información útil. Sus componentes fundamentales son los gestores de información, desde el punto de vista de la facilitación de la comunicación, y por el otro los usuario/as y sus necesidades.**

## **5. Los sistemas de información en derechos humanos**

En términos generales, la información producida por los expertos y las instituciones de derechos humanos constituye un patrimonio con un alto valor social y cultural al que toda persona tiene derecho a acceder. En este sentido, los sistemas de información están estrechamente vinculados con la realización del derecho a informar y ser informado/as.

La integralidad de los derechos humanos requiere que la información sobre ellos se abra en un abanico de especialidades que contribuyan a explicarlos como

un proceso de carácter histórico y social. Además, los sistemas de información que se desarrollan en ese terreno posean ciertas características fundamentales:

*interdisciplinariedad, agilidad (es información que puede contribuir a salvar vidas), eficiencia y diversidad de sus servicios informativos para el apoyo a distintos procesos relativos a la defensa, la promoción, la investigación, la protección y la educación en derechos humanos.*

Para el sistema, la información no es un fin en sí misma. Uno de sus cometidos fundamentales es que a través de su aprehensión por parte de lo/as usuario/as se generen acciones decisivas para el cumplimiento de los derechos humanos en las distintas realidades latinoamericanas.

También contribuyen al resguardo de la memoria histórica de la sociedad al almacenar los productos del conocimiento y del desarrollo en el campo de los derechos humanos. El sistema de información tendrá la misión de proteger y conservar la memoria tanto de los hechos de violación como de sus progresos, un elemento central para la conformación de una conciencia de respeto y reconocimiento de la dignidad humana, sin diferencias de ningún tipo.

Por último, los sistemas de información se constituyen en un espacio de conservación de la memoria institucional al recopilar, procesar y almacenar los documentos significativos resultantes de sus procesos de trabajo.

## **6. Teoría de la comunicación<sup>3</sup>**

Existen innumerables definiciones de comunicación. Desde el punto de vista más operativo, comunicación es “el proceso de producción, conservación y

---

<sup>3</sup> Los contenidos de este apartado se basan en: Calvelo Ríos, J. Manuel. **Los modelos de información y de comunicación. El modelo de interlocución : un nuevo paradigma de comunicación.** 1998 En: [http://www.redes.gov.ar/DELNET/Respuestas/Comunica\\_Des\\_Rural/Modelos%20de%20Comunicacion.pdf](http://www.redes.gov.ar/DELNET/Respuestas/Comunica_Des_Rural/Modelos%20de%20Comunicacion.pdf).

reproducción de mensajes”. La comunicación interpersonal es “el intercambio de signos destinados a la convivencia entre seres humanos”.

Otras definiciones se circunscriben a los medios masivos o a los instrumentos tecnológicos. Otras, muy generales, engloban cualquier actividad humana como un sistema de comunicación.

Asimismo, tradicionalmente se ha empleado el modelo de comunicación basado en emisor – medio – receptor que, aunque haya sido muy criticado por ser vertical y unidireccional y prestarse para la manipulación, es el que prevalece en los medios masivos: radio, televisión y prensa escrita.

Comunicar significa “hacer juntos”. De este concepto y del rechazo al modelo del emisor, se deriva un nuevo modelo: interlocutor – medio – interlocutor, en el que no hay entes pasivos (receptores) que son el blanco de los mensajes, sino personas y entidades con sus propias experiencias, conocimientos, códigos, formas de elaboración de la realidad y necesidades particulares, todas ellas participando en un proceso de intercambio de mensajes en el que tienen algo que comunicar.

El modelo del interlocutor es respetuoso de la diversidad humana y de la identidad de los sujetos participantes en el proceso de comunicación; no es un modelo lineal, parte de las necesidades de los usuarios (destinatarios, participantes o interlocutores, nunca receptores) para elaborar los mensajes y recurre a sus códigos, los que son replanteados durante el intercambio.

El comunicador, que puede ser un/a bibliotecario/a, documentalista o administrador/a de un sitio de internet, maneja los medios de modo transparente y en función de los intereses de los grupos sociales a quienes está destinada su labor. La muestra de su éxito es la construcción de un diálogo por medio de mensajes útiles y claros, que satisfagan las necesidades de información de sus interlocutores.

Un sistema de información establecido sobre la base de un modelo no autoritario de comunicación tiene como objetivo fundamental compartir información para facilitar la toma de decisiones, a cuyas necesidades debe ajustarse dialécticamente, adoptando las técnicas adecuadas para la creación de los servicios y productos que las satisfagan de manera ágil, precisa y exhaustiva. Sus finalidades últimas deben ser la creación de más y mejores conocimientos en aras de propiciar condiciones para la participación en los procesos sociales, políticos y económicos de los grupos sociales sujetos de la comunicación. La democracia y los derechos humanos requieren de sociedades informadas integradas por sujetos participantes y conocedores de su realidad y sus necesidades.

## **7. Sociedad de la información, internet y TIC**

Sociedad de la información o sociedad del conocimiento son los términos en boga para denominar el nuevo paradigma, ya vigente en los países desarrollados<sup>4</sup>.

Esta se define como aquella en la que "... el desarrollo de los servicios, de la educación, de la cultura y de todas las esferas de las actividades de la vida humana, dependerán de la información que se tenga y una sociedad que necesita que la mitad de la fuerza laboral esté dedicada directamente a la gestión de la información"<sup>5</sup>.

La sociedad de la información se caracteriza por la existencia de una mayor cantidad de trabajadores de la información, sobre todo los vinculados a las redes computarizadas de manejo y transmisión de datos; la dependencia de las

---

<sup>4</sup> En Estados Unidos aproximadamente tres cuartos de su fuerza laboral está vinculada al trabajo de información. Además, la mayor parte del crecimiento de su riqueza proviene del sector de alta tecnología de la informática y las telecomunicaciones.

<sup>5</sup> I. Nuñez Paula (1999), citado por Pineda, Juan Manuel en **El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información**. Sociedad de la información, No. 5, 2002. En: <http://www.sociedaddelainformacion.com>

nuevas tecnologías para la actividad económica; y, el aumento del producto interno bruto (riqueza total de la nación) en el sector de la información.

Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, propias de este nuevo modelo, permiten la agilización de los procesos de trabajo y el manejo y transmisión de enormes masas de datos.

La internet es una red de redes que interconecta a millones de usuario/as en todos los países del mundo.

La existencia de la *web* es posibilitada por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), las que suelen presentársenos como definitorias para el cambio social olvidando que el contexto es en realidad el determinante en términos de las posibilidades para su utilización e impacto.

El acceso a internet es limitado a las mayorías por las dificultades derivadas de la falta de recursos. Por ejemplo, el problema del acceso individual no va a ser resuelto por personas que viven con menos de \$1 al día en México, Haití, Brasil o Nicaragua. A esto se suman el analfabetismo, tanto el tradicional como el informático, y el hecho de que la mayor cantidad de información disponible en ese medio está en inglés.

Esta realidad demanda que las instituciones que ejecutan su labor en el campo de los derechos humanos sean creativas y propositivas en el aprovechamiento de las ventajas derivadas de las nuevas tecnologías y, de paso, equilibrar el desbalance entre quienes tienen o no tiene acceso al nuevo factor de bienestar (la llamada *brecha digital*).

Tomando en cuenta ese contexto y aplicando el modelo comunicativo del interlocutor, se plantea la creación de redes y otras formas cooperativas de acceso a los recursos contenidos por internet en un proceso tendiente a democratizar el acceso a la información. En América Latina contribuirán a crear

un medio multicultural que se desarrolle a la par de los medios tradicionales (bibliotecas públicas, escuelas, etc.), que se exprese en los idiomas propios y que comunique los intereses y visiones del mundo prevalecientes en la región.

En ese marco se establecería la Ombudsnet, para compartir el acceso y los recursos de información. La sistematización en un solo sitio de los insumos informativos necesarios para potenciar el trabajo de los ombudsman en América, redundará en mejores resultados, los que serán alcanzados con eficiencia y eficacia e impactarán de una forma más profunda las condiciones de vida de la población latinoamericana. Esto significa el uso de menos tiempo y personal en la documentación de los procesos internos propios de cada institución.

Asimismo, se tiene la percepción de que todo está contenido en internet, pero es tal la cantidad de sitios y documentos existentes en el medio que eso, por sí mismo, plantea la dificultad a veces imposible de superar, de encontrar precisamente lo que nos hace falta. Esta es otro aspecto práctico que será resuelto al desarrollar la Ombudsnet.

## **9. Fuentes de información en derechos humanos**

Los derechos humanos se nutren de los preceptos establecidos por la legislación nacional e internacional, la jurisprudencia de cortes locales e internacionales, y estudios doctrinarios. Estos se plasman en innumerables fuentes de información emitidas por diversidad de instituciones.

Entre ellas se destacan:

- **Organismos internacionales**

- Organización de los Estados Americanos
- Corte y Comisión Interamericanas de Derechos Humanos
- Tribunal Europeos de Derechos Humanos

- Las Naciones Unidas, sus órganos y agencias especializadas (Comisión de Derechos Humanos, ACNUR, ACNUDH, PNUD, UNESCO, etc.)
  - Corte Internacional de Justicia
- **Instituciones públicas**
    - Oficinas de ombudsman
    - Comisiones de las asambleas legislativas
    - Tribunales electorales
    - Poderes judiciales
    - Comisiones especiales gubernamentales
- **Instituciones académicas**
    - Institutos de investigación universitarios
    - Institutos de investigación privados
- **Organizaciones de la sociedad civil**
    - ONG de derechos humanos nacionales e internacionales
    - Organizaciones de poblaciones específicas (niño/as, mujeres, indígenas, migrantes, etc.)
- **Otras**
    - Organizaciones de derechos humanos de las instituciones religiosas

Entre los productos de información que emanan de estas instituciones se enumeran algunos a continuación, según su respectiva vertiente (legislación, jurisprudencia o doctrina):

- **Legislación**

- Tratados y declaraciones de los sistemas universal y regionales (interamericano, europeo, africano, DIH)
- Leyes nacionales de protección (creadoras de instituciones o destinadas a la protección de poblaciones específicas)

- **Jurisprudencia y doctrina (informes, resoluciones y sentencias)**

En el campo internacional:

- Fallos y opiniones de los tribunales internacionales
- Informes y observaciones de los Comités de las Naciones Unidas establecidos en función de los tratados (Comité de los derechos del niño, CERD, Comité de derechos económicos, sociales y culturales, etc.)
- Informes sobre casos sometidos a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos
- Informes de las Relatorías de Naciones Unidas

En el ámbito nacional:

- Fallos y opiniones de los organismos judiciales (tribunales constitucionales, cortes supremas de justicia)
- Resoluciones de las oficinas de ombudsman

- **Doctrina y estudios académicos**

- Estudios académicos e informes de investigación (publicaciones del IIDH y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, etc.)
- Revistas especializadas (revista IIDH, International Journal of Refugee Studies, revista del CICR, etc.)
- Tesis de grado o postgrado

- **Informes de situación**

En el campo internacional:

- Informes de país y de poblaciones o temas específicos (mujeres, migrantes, libertad de expresión) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos
- Informes de los Relatores Especiales y Expertos de la CDH de la ONU
- Informes, declaraciones y planes de acción de las conferencias mundiales (Beijing, Durban, El Cairo, Copenhague, Viena, Brasilia)
- Informes de situación de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (Departamento de Estado de los EEUU, Parlamento Europeo, Amnistía Internacional, Human Rights Watch, etc.)

En el ámbito nacional:

- Informes de comisiones de la verdad
- Informes de los ombudsman
- Informes de comisiones específicas de las instituciones públicas
- Informes de las ONG de derechos humanos