

Diagnóstico situacional de los archivos nacionales de América Latina en relación con los servicios virtuales ofrecidos en el contexto de la pandemia COVID-19

Sonia Berrocal Quijhua
Teresa Rossio Bejar Apaza¹

Resumen

El artículo se propone realizar un diagnóstico situacional descriptivo en relación con los servicios virtuales en tres archivos nacionales de América Latina en el contexto de la pandemia COVID-19. Se tomaron los casos de los archivos nacionales de Perú, Costa Rica y Brasil; se consideraron estos tres archivos porque en gran medida han desarrollado servicios virtuales a través de sus distintas plataformas de difusión.

Los archivos nacionales en América Latina fueron, en primera instancia, quienes de forma gradual comenzaron a reconfigurar sus servicios presenciales para presentar recursos y contenido virtual para seguir manteniendo el vínculo con los ciudadanos y los usuarios, convirtiéndose en referentes para los demás archivos. Durante la pandemia de la COVID-19, los archivos nacionales visibilizaron sus servicios virtuales por medio de sus sitios web, redes sociales, canales de YouTube, entre otros.

No obstante, al principio no todos estaban preparados para afrontar las nuevas condiciones de los servicios de información en este contexto. En esta línea, los archivos nacionales de América Latina, aún con el impacto de la pandemia y sus efectos, pudieron ampliar y diversificar su oferta informativa por medio de servicios virtuales.

Palabras claves: Diagnóstico situacional, Archivos nacionales, América Latina, Servicios virtuales, Servicios de información, Pandemia COVID-19.

¹ Sonia Berrocal Quijhua: Bachiller en Archivística y Gestión Documental, Universidad Católica Sedes Sapientiae. Lima, Perú. Correo electrónico: soniaberrocalquijhua@gmail.com; Teresa Rossio Bejar Apaza: Bachiller en Bibliotecología y Ciencias de la información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Correo electrónico: rossiobejarapaza@gmail.com
Recibido: 31/01/2022. Aprobado: 29/04/2022. En línea: 22/08/2022.

Citar como: Berrocal Quijhua, S. y Bejar Apaza, T. R. (2022). Diagnóstico situacional de los archivos nacionales de América Latina en relación con los servicios virtuales ofrecidos en el contexto de la pandemia COVID-19. *Revista del Archivo General de la Nación*, 37: 137-159. doi: <https://doi.org/10.37840/ragn.v37i1.141>

Situational Diagnosis of National Archives of Latin America in Relation to the Virtual Services Offered in the Context of the Covid-19 Pandemic

Abstract

The general objective of the article is to carry out a descriptive situational diagnosis regarding virtual services in three national archives in Latin America in the context of the COVID-19 pandemic. For which the cases of the national archives of Peru, Costa Rica and Brazil were taken; these three archives were considered because they have largely developed virtual services through their various broadcast platforms.

It was in the first instance the national archives in Latin America, who gradually began to reconfigure their face-to-face services to present resources and virtual content to continue maintaining the link with citizens and users, becoming a reference for the other archives. During the COVID-19 pandemic, the national archives made their virtual services visible through their websites, social networks, YouTube channels, among others.

Initially, however, not everyone was prepared to face the new conditions of information services in this context. In this line, the national archives of Latin America, even with the impact of the pandemic and its effects, were able to expand and diversify their information offer through virtual services.

Keywords: Situational diagnosis, National archives, Latin America, Virtual services, Information services, Pandemic COVID-19.

Introducción

A inicios y durante la mayor emergencia sanitaria de la pandemia de la COVID-19, sobre todo en su mayor irrupción en los años 2020 y 2021, se fijaron e intensificaron medidas sanitarias con el fin de contrarrestar su avance. Al mismo tiempo, se establecieron restricciones como el confinamiento y la inmovilización. Asimismo, se suspendieron las actividades económicas, laborales y sociales en distintos ámbitos: universidades, instituciones educativas, instituciones públicas y privadas, servicios, etc. Estas medidas alcanzaron también a los archivos, bibliotecas, museos, centros culturales y otros.

Sin embargo, a pesar de su impacto negativo, la pandemia de la COVID-19 también representó en las instituciones un aliciente dinamizador para reorientar y acelerar los servicios tradicionales hacia servicios virtuales. No solo en los servicios ciudadanos como tal, sino también en la gestión de información, el teletrabajo, canales de difusión, empleo de plataformas de comunicación, lineamientos adoptados, etc.

Adicionalmente, ante esta situación, muchos países desarrollaron estrategias y acciones para la preservación de fuentes oficiales relativas a la pandemia; lo cual remarca la relevancia de las instituciones archivísticas como centros de acopio y de difusión de registros que resultan medulares para contextualizar, comprender y sobreponerse

a crisis similares. Por ejemplo, recursos sobre expresiones de creatividad de los ciudadanos y expresiones artísticas, recursos de información o registros de la pandemia (fotográficos, textuales, sonoros, audiovisuales), entre otros, se convierten a su vez en fuentes de conectividad social y de resiliencia para las comunidades de todo el mundo.

Relacionado al párrafo anterior, la International Council on Archives (ICA, 2020) afirma que la capacidad de estudiar la pandemia de la COVID-19 para prevenir otros eventos de este tipo requiere de la existencia de servicios y archivos de gestión documental; de lo contrario, los registros y datos no se generarán ni capturarán de manera que permitan su preservación y acceso, ya sea ahora o en el futuro. Los registros y archivos son más que documentos en papel marcados como «registro oficial»; los registros y los encargados de estos se ocupan cada vez más de materiales digitales complejos, como algoritmos y datos en bruto.

Desde la misma postura, la United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO, 2020) en su declaración del 3 de abril señala que, a partir de la coyuntura sanitaria mundial, el patrimonio documental continúa siendo una fuente valiosa para brindar información y conocimiento histórico sobre cómo la comunidad internacional, el gobierno y los ciudadanos han afrontado pandemias en otros periodos.

No obstante, a pesar de las declaraciones de la ICA y la UNESCO, los archivos en América Latina enfrentaron dificultades en torno al presupuesto, carencias de herramientas tecnológicas, de canales digitales, acceso a internet, recorte de personal, cierre de los archivos y, por lo tanto, ausencia de servicios presenciales, etc. Todo ello se acentuó por la crisis sanitaria, la coyuntura política y las condiciones económicas particulares de cada país; lo que conllevó a que la pandemia tenga un impacto social colectivo en la reestructuración de los servicios no solo de los archivos de América Latina, sino en las áreas de servicios al ciudadano de las distintas instituciones públicas y privadas.

Muchas instituciones no tuvieron otra alternativa que reconfigurar sus servicios o crear servicios virtuales nuevos para brindarlos por canales digitales; lo que significó una nueva dependencia de los canales digitales y un desafío grande para la región debido a las diversas brechas existentes (Roseth, Reyes y Yee Amézaga, 2021).

Ante esta situación, los archivos en América Latina se abocaron a replantear su foco de atención, diversificar sus servicios presenciales hacia un medio virtual. En ese sentido, el presente trabajo de investigación presenta una revisión descriptiva del diagnóstico situacional de tres archivos nacionales de la región: Perú, Costa Rica y Brasil en torno a los servicios virtuales en la coyuntura de la pandemia de la COVID-19.

Los servicios virtuales

La era digital o de tecnologías digitales está más canalizada sobre, por y hacia el individuo, dejando de lado el mercado de masas. En consecuencia, los servicios se trasladaron del concepto de masificación para la personalización, impregnando y otorgando cada vez más énfasis en adaptar y conocer las preferencias de los individuos (Jenkins, 2008).

Los servicios virtuales hoy en día se enfocan en la personalización de productos y recursos virtuales, de nuevas herramientas de información, contenido, interacción, etc., puesto que los usuarios presentan nuevas y diversas demandas informacionales. Estos nuevos servicios permiten un mayor acceso, lo que representa un gran avance para el desarrollo de los archivos nacionales.

Los servicios virtuales, también conocidos como servicios digitales, son servicios de información complementarios, disponibles y accesibles en línea, remotos, dirigidos a la atención virtual de los usuarios y toda la comunidad; coadyuvando en los requerimientos de información, brindando una comunicación óptima y eficaz; haciendo uso de canales virtuales como plataformas webs, bases de datos, etc., los cuales son intermediarios para que los archivos visibilicen sus productos y servicios desde y hacia un escenario de virtualidad.

Los servicios virtuales en los archivos

La pandemia de la COVID-19 ha repercutido en la forma de brindar los servicios de información creados por los archivos; lo cual se evidencia en el contenido y diversidad de recursos de información, en la disponibilidad y accesibilidad de los acervos digitales, en los medios de comunicación, en los nuevos intereses de los usuarios, en la conectividad por medio de los distintos dispositivos, en el tiempo de respuesta, entre otros ítems.

La virtualización de los servicios como estrategia de posicionamiento y visibilidad digital se dio a partir del empleo estratégico de fuentes de información digitales, sobre todo en las redes sociales a través de la disposición de productos y servicios en las plataformas virtuales. Dentro de ese escenario, los archivos desarrollaron acciones específicas para el espacio virtual, donde se abrieron oportunidades para brindar sus servicios y recursos de información; lo cual se intensificó por la crisis sanitaria mundial, producida por la COVID-19, que reestructuró el escenario tecnológico, social y económico (Fonseca, 2021).

Sin embargo, también se evidenciaron problemas iniciales, como por ejemplo el servicio limitado como en el caso de los archivos universitarios, que mantuvieron su servicio de referencia y se complementaron adicionando algún instrumento de descripción en línea, enfocándose en informar de lo que hay, no facilitando necesariamente la consulta directa; lo que se reflejó en el escaso volumen de reproducción digital de fondos documentales que, si hubiera sido grande, hubiese permitido una mejor atención a los usuarios y la realización de otros trabajos internos. Debido a esa tranquilidad, a la ausencia de usuarios, los archivos más que reinventarse han centrado sus esfuerzos en tareas o proyectos pendientes como normalizar datos, mejorar instrumentos de descripción, actualizar su web institucional, organizar sus imágenes digitales o retomar proyectos ya definidos. (Jaramillo, 2021).

Hoy en día, a partir de las dificultades iniciales, los archivos continúan por medio de los servicios archivísticos promoviendo y desarrollando actividades orientadas a un ámbito virtual y cada vez más automatizado; como facilitadores de los recursos informacionales para que estén disponibles y/o accesibles; en la prestación y dispo-

ción de nuevos servicios y productos a los usuarios para responder de forma óptima a los requerimientos: servicio de apoyo a la investigación, consulta y acceso online a fondos documentales, búsquedas de información en base de datos, requerimientos de transcripciones de documentos, solicitudes de copias digitalizadas del acervo, agendar una videoconferencia, capacitación sobre algún recurso, etc. por medio de formularios, e-mail, redes sociales, WhatsApp (catálogo de productos y servicios), atención telefónica, etc. Es clave para ello contar con herramientas de consulta y acceso: catálogos, bases de datos, repositorio digital del archivo, boletines virtuales, exposiciones virtuales de acervos, publicaciones, entre otros. Todo ello con el objetivo de simplemente mantener o estrechar el vínculo y conexión de la ciudadanía con los archivos. En la figura 1, se recogen los servicios y productos de mayor difusión por medio de las plataformas, para que estén disponibles a los ciudadanos, comunidad y usuarios.

Como indica la Asociación Portuguesa de Bibliotecarios Archivistas, Profesionales de Información y Documentación de Portugal (APBAD, 2020), la mayoría de los archivos se enfocó en poner a disposición del público documentos en soporte digital, renovación de sitios webs, realización de estudios, continuación de proyectos de investigación, creación de nuevas plataformas.

En el caso de las bibliotecas, la mayor parte se mantuvieron funcionando a través de los servicios virtuales valiéndose de la consulta de recursos digitales y el intercambio y generación de contenidos online por medio de sus sitios webs, boletines, correo electrónico y redes sociales.

Dentro de este marco, Perpinyà y Cid-Leal (2019) mencionan el caso del Portal de Archivos Españoles (PARES), que tiene el desafío de transformarse en una sala de consulta virtual, en la que los archiveros cumplan el rol de intermediarios en la transición de las salas de consulta al entorno virtual. Sin embargo, se requiere que las plataformas brinden un acceso total al patrimonio documental, y si es posible digitalizar todos los documentos. Además, que los sistemas de recuperación sean ilustrativos, las búsquedas sencillas e intuitivas y poner especial énfasis en los canales de interacción con los usuarios: chats sincronizados o atención telefónica; además de buscar otras opciones de difusión y aprovechamiento.

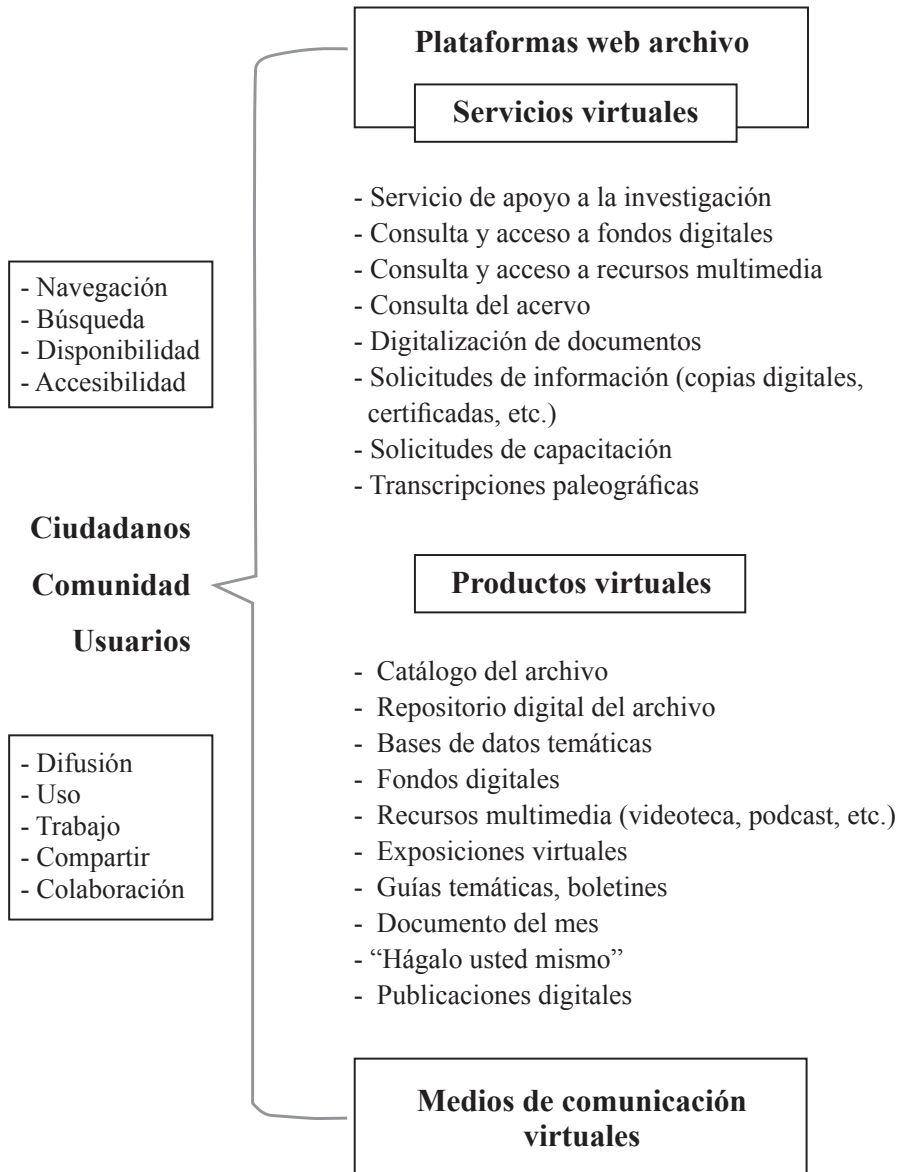
La transformación de los portales en salas virtuales de consulta permitirá incrementar el posicionamiento y visibilidad de los archivos y los fondos para una mejor atención de los usuarios y facilitar su reutilización, lo cual resulta estratégico para que los archivos lleguen a todos los ciudadanos, incrementar los usuarios, ganar prestigio. En resumen, contribuir a su sostenibilidad.

Por su parte, Jaén (2012) expone que los servicios archivísticos comprenden diversas actividades intangibles e identificables que se estructuran teniendo como centro al usuario para así satisfacer y responder a sus necesidades e intereses.

Cabe resaltar que estos servicios se pueden presentar en un espacio físico o virtual; por ello, es importante conocer otras alternativas que se promuevan e implementen como, por ejemplo: blogs, redes sociales, portales de documentos digitalizados, canales RSS, FAQ (Preguntas frecuentes), entre otros, considerando los avances tecnológicos, que actualmente son esenciales para lograr más proyección, amplitud y

permanencia en el espacio y tiempo con el objetivo de que el rol de los archivos sea más visible, dinámico e interactivo.

Fig. 1: Servicios y productos en archivos



Fuente: Elaboración propia a partir de Saorín y Rodríguez (2004: 17)

Características de los servicios virtuales en los archivos

Los servicios virtuales en los archivos constituyen un recurso clave para su visibilidad y revitalización, y en esa línea mantener la accesibilidad y disponibilidad de la información que soliciten los ciudadanos.

Igualmente, los servicios virtuales se conocen como servicios de la realidad virtual, ya que para su puesta en marcha emplean la tecnología digital, por lo que se requiere de una plataforma o ambiente digital que represente el entorno en sí donde haya interacción e inmersión (Marchiori, 1997).

En la perspectiva de Verma y Verma (2014), los servicios virtuales captan el interés de los usuarios por la red de internet y las plataformas online, puesto que contienen recursos de información disponibles y accesibles a través de sistemas de información o redes de sistemas informáticos. Asimismo, la información es ilimitada, no hay limitaciones en el formato o soporte, contenido o valor de los datos que se difunden.

Respecto a las características de los servicios virtuales en los archivos, Del Valle y Fatuly (2019) afirman que se brindan empleando una plataforma web o una interfaz interactiva de comunicación que simula ser un servicio de información presencial; pero, lo que marca la diferencia es que se intenta establecer una conexión en tiempo real y brindar a los usuarios servicios como: podcast, e-mail, chat, atención de consultas, foros de discusión, noticias, búsquedas especializadas, servicios de información, documentos digitalizados, dossiers, etc. Por ello, la información está accesible en cualquier espacio y tiempo, lo que contribuye a la fluidez de la información y contenidos y, por ende, a la dinamización del servicio.

En síntesis, se mencionan algunas características de los servicios virtuales en los archivos:

- Se requiere una infraestructura tecnológica estable, pues la información se transmite mediante las plataformas digitales, sitios webs, sistemas de información y recuperación, etc. con los cuales los usuarios interactúan.
- Los servicios virtuales son un medio, no el fin de los servicios en los archivos, por lo que complementan y coadyuvan en la oferta de los servicios.
- Facilitan la prestación de los servicios de información en un ambiente virtual, en donde se puede consultar y acceder de forma parcial o total al acervo digital e imágenes digitalizadas, formular consultas, etc.
- Emplean herramientas de comunicación a través de medios digitales que pueden ser en tiempo real o diferido, dependiendo del tiempo de respuesta. Por ejemplo: email, formularios de solicitud, WhatsApp, redes sociales, chat boots, etc. lo cual genera una mayor aproximación del usuario.
- Requiere un trabajo colaborativo y de sinergia constante con todas las áreas del archivo.
- La casi inmediatez, el tiempo para lograr acceder a un determinado documento se reduce notablemente al hacer uso de los servicios virtuales.

Algunos servicios y productos virtuales en los archivos

Los productos y servicios son los medios a través de los cuales los archivos desarrollan sus actividades, en relación con el tipo y rol del archivo, para responder a las necesidades e intereses informativos de los usuarios (Gutiérrez y Vargas, 2019).

A partir del diagnóstico situacional de los archivos nacionales de América Latina, se identificaron algunos servicios y productos virtuales:

- Servicio de apoyo a la investigación (orientación sobre referencias a partir de los catálogos, plataformas, etc.)
- Consulta en general de los acervos por medio de catálogos.
- Portales de consulta digital que brindan la descripción del documento y el acceso en parte a las colecciones de los fondos del acervo histórico (documentos históricos, fotografías, mapas, etc.)
- Recursos multimedia (podcast, videos, etc.)
- Tour virtual: “Conociendo el archivo”.
- Exposiciones temáticas.
- Diseminación selectiva de la información a través del sitio web, redes sociales, canal de YouTube, Live, (guía de los fondos documentales, guías temáticas, catálogos, novedades, documento del mes, históricos, etc.)
- Solicitudes referidas a capacitación en recursos virtuales, bases de datos o estrategias de búsqueda para usuarios e investigadores.
- Solicitudes de información sobre alguna fuente o manuscrito para corroborar un dato referido al año, edición o firmas.
- Obtención de copias simples o certificadas de un documento.
- Capacitaciones y actualizaciones: conferencias, seminarios o cursos sobre temas de archivística.

Los archiveros y los nuevos retos en torno a los servicios virtuales

Siguiendo a Farias et al. (2021) y Zapata (2020), en torno a los nuevos retos de los archiveros con relación a los servicios virtuales, se señalan:

- El reto central es adecuar la gestión documental a escenarios inesperados, adelantarnos, formular planes de acción y protocolos convenientes para que la información continúe llegando a todos los ciudadanos, y sea preservada a través del tiempo, coadyuvando al desarrollo de la sociedad.
- Identificar, acopiar, seleccionar, clasificar y archivar la información digital que se ha generado desde el inicio y desarrollo de la pandemia hasta su mitigación y

eliminación, la cual se ha evidenciado primordialmente en sitios webs, repositorios de datos, mensajes de Facebook, Twitter, Instagram, sitios web, audio, etc., y otros tipos de datos y contenido digital.

- Los entornos virtuales son vistos como una oportunidad para los archiveros, puesto que son los que brindan acceso a la información en diversos soportes y formatos.
- Desempeñar su rol de facilitador de información en cualquier espacio con infraestructura adecuada para brindar la atención al usuario. De este modo, el trabajo remoto representa una alternativa viable para gestionar, recopilar y procesar la información para que esté disponible en las distintas plataformas.

Del análisis precedente, el reto de los archiveros es que, a pesar de los distintos contextos, se debe continuar garantizando el acceso y/o disponibilidad a la información en los archivos; por lo cual es esencial gestionar los documentos en sus distintos soportes y formatos; facilitando y promoviendo servicios de información. Esto implica un reto creativo en la labor de los archiveros para el logro de los objetivos institucionales.

Además, en el actual marco, también es importante que los archiveros preserven y difundan los documentos y el registro documental que se han generado en la pandemia como fuentes de conocimiento para el presente y futuro.

Algunas iniciativas o proyectos a nivel internacional: Perú, Costa Rica y Brasil

En este punto, se darán a conocer algunas iniciativas a nivel internacional relacionadas con la implementación de servicios virtuales, proyectos implementados o colaborativos en los archivos nacionales de Perú, Costa Rica y Brasil. Se realizó una revisión descriptiva en los sitios webs, repositorios, redes sociales, etc., así como documentos institucionales y comunicaciones oficiales difundidas al respecto.

Los productos y/o servicios sobre el acervo digitalizado se difunden principalmente por medio de los sitios web, bases de datos, canales de YouTube, redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter, etc.

Iberarchivos: «En la Piel de nuestros antepasados: Proyecto Pandemia»

Proyecto del Programa Iberarchivos que tiene por título *«En la piel de nuestros antepasados. Recursos pedagógicos para el conocimiento de la lucha contra las pandemias históricas a través de los archivos y lecciones para los niños y las niñas de Iberoamérica frente al COVID-19»*.

Minisitio web dirigido a niños/as entre 09 y 12 años de edad, con el fin de que los educadores, a través de diversos recursos pedagógicos e interactivos, coadyuven a difundir y explicar cómo las pandemias surgieron, se enfrentaron y se superaron a lo largo de la historia para así contribuir con información al presente y construir un conocimiento en el futuro. Teniendo como eje central documentos históricos digitali-

zados de los archivos nacionales de países de Iberoamérica: Perú, Costa Rica, Brasil, Argentina, Chile, Colombia, Cuba, El Salvador, Paraguay, Puerto Rico, México, España y Portugal.

Tabla 1: Proyecto Iberarchivos

Proyecto	Colaboraron	Alcances	Enlace
Iberarchivos «En la piel de nuestros antepasados».	Es el esfuerzo conjunto de los archivos nacionales de: Perú, Costa Rica, Brasil, Argentina, Chile, Colombia, Cuba, El Salvador, Paraguay, México, España Portugal, y Puerto Rico. También del Museo de América de Madrid y el Museo Nacional de Chile.	Minisitio web educativo con contenido bilingüe en español y portugués, dirigido a niños/as entre 9 y 12 años. Su objetivo es dar a conocer y/o aprender sobre la historia de las pandemias a través de los documentos de archivos nacionales.	http://enlapieldenuestrosantepasados.com/ http://enlapieldenuestrosantepasados.com/concurso Concurso: dirigido a escolares entre 09 y 12 años de países miembros del Programa Iberarchivos. Se presenta un dibujo, texto o video de lo aprendido a través del contenido del sitio web. Plazo: hasta el 07 de julio 2022.

Fuente: Elaboración propia basada en el sitio web del proyecto

El contenido se estructura en cuatro unidades didácticas: relevancia de los archivos en la sociedad, tratamientos alternativos en la cura de enfermedades, participación histórica de las mujeres en la lucha de las enfermedades y, finalmente, cómo se contrarrestaron los efectos de las pandemias hasta su eliminación a través de la historia para obtener aprendizajes y experiencias que se apliquen en la coyuntura actual de la COVID-19.

Al respecto, en el sitio web del proyecto² se indica:

El proyecto busca generar oportunidades de aprendizaje para los niños de Iberoamérica por medio de los archivos y que puedan generar un conocimiento o aprendizaje en tiempos COVID-19, con herramientas de educación virtual, basadas en los archivos de Iberoamérica.

El microsítio está confeccionado para ser utilizado como material educativo orientado a dar a conocer y poner en valor los archivos de nuestros países y el patrimonio documental que en ellos se conserva. En esta ocasión, se ha tomado como contenido del aprendizaje el fenómeno de las pandemias.

² «En la piel de nuestros antepasados. Proyecto pandemia». Proyecto de Iberarchivos y Secretaría General Iberoamericana. <http://enlapieldenuestrosantepasados.com/>

Tabla 2: Servicios virtuales en Archivos Nacionales de Perú, Costa Rica y Brasil

Servicios Virtuales	Alcances	Enlace
Archivo General de la Nación (Perú)		
Plataforma virtual de servicios al ciudadano	Se accede a copias simples o certificadas (previo pago) de un documento en el archivo histórico, intermedio o notarial.	https://consultas.agn.gob.pe/agn/
Consulta de documentos históricos en línea	Consulta de documentos del archivo histórico, notarial, central, republicano, colonial e intermedio.	http://archidoc.agn.gob.pe:8080/ConsultaWeb/index
Registro de consultas sobre normatividad archivística	Consultas que son absueltas por la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas.	https://appddpadigital.agn.gob.pe/ddpa/registro-consultas/
Podcast «Historias detrás de los documentos»	Colección de audios que presentan episodios, basados en documentos históricos.	https://open.spotify.com/show/40l04U1wali7btOurH4sYk https://snarector.agn.gob.pe/recursos-de-informacion/sala-de-prensa/podcast/
Microprograma «El documento del mes»	Busca informar, difundir y conectar a los ciudadanos con documentos relevantes que marcaron el proceso de Independencia.	https://cutt.ly/CITqP4D https://cultura24.tv/videoteca
Proyecto Voluntariado del Archivo General de la Nación	Los ciudadanos contribuyeron a través de herramientas virtuales con la catalogación de documentos de los siglos XVI al XX.	https://voluntariado.agn.gob.pe/
Proyecto «Catalogación y digitalización de documentos en el Archivo General de Indias (AGI) sobre la Independencia del Perú (1804-1823)».	Proyecto escogido en el marco de la XXII Convocatoria de Ayudas a Proyectos Archivísticos, forma parte del Programa Iberarchivos.	http://repositorio.agn.gob.pe/xmlui/handle/123456789/2156 https://cutt.ly/jFFqgZY
Portal web «La Independencia en documentos, 1819-1826»	Con el aporte de los archivos regionales del país, archivos de la región que colaboraron en el proceso de independencia, así como los provenientes del Archivo General de Indias de España.	https://bicentenario.agn.gob.pe/

Servicios Virtuales	Alcances	Enlace
Archivo Nacional de Costa Rica		
Campaña ArchivoCR COVID-19	Con el fin de crear una memoria documental sobre la pandemia en Costa Rica a través de dibujos, cartas, poemas, videos e imágenes, etc.	https://cutt.ly/8FFqNUz
Álbum de Figueroa	Obra principal del cronista costarricense José María Figueroa Oreamuno (1820-1900).	https://cutt.ly/QIhB8sx
Catálogo de la exposición: 200 años en la historia de Costa Rica	Presenta documentos textuales, sonoros y gráficos de gran relevancia histórica en la historia de Costa Rica, agrupados en 19 módulos temáticos.	https://www.archivonacional.go.cr/web/educativo/catalogo_exposicion_bicentenario.pdf
Protocolos notariales digitalizados	Imágenes digitalizadas de los protocolos depositados al Archivo Notarial a partir del 16 de noviembre de 2012 en adelante.	http://201.196.50.12/equery/
Independencia en documentos	Brinda acceso virtual a recursos documentales sobre la etapa de Independencia del gobierno colonial español en Costa Rica.	https://cutt.ly/IFFrkdN
Consulta de testamentos, protocolos e índices	Referencias a los testamentos, tomos de protocolos e índices de los notarios.	https://cutt.ly/vGQCQGda
Base de datos ATOM del Archivo Histórico	Principal sistema de información para el acceso al patrimonio documental costarricense.	http://archivodigital.go.cr/index.php/?sf_culture=es
Base de datos General Archivo Histórico	Referencias a nivel de serie y unidad documental de los fondos documentales del Archivo Histórico.	http://201.196.50.14:8082/historico/busqueda_experta_h_base.php
Servicios Virtuales	Alcances	Enlace
Archivo Nacional de Brasil		
Visita interactiva	Ofrece un tour interactivo de VR (realidad virtual) en 3D.	https://cutt.ly/pFKiQnv
Exposiciones virtuales	Difunde el acervo archivístico, integrado por audiovisuales, textuales, libros raros, etc.	http://exposicoesvirtuais.an.gov.br/

Servicios Virtuales	Alcances	Enlace
Sistema de Informaciones del Archivo Nacional (SIAN)	Principal herramienta de información sobre el acervo del Archivo Nacional muestra la descripción detallada de serie o subserie.	https://sian.an.gov.br/sianex/consulta/login.asp https://cutt.ly/dlJlaNK
Fondos/Colecciones	Presenta opciones de búsqueda libre, avanzada, multinivel y digital, así como instrumentos para la investigación.	Se accede a través del SIAN
Base de Datos MAPA (Memoria y Administración Pública)	Herramienta online que presenta información histórica sobre la estructura administrativa, desde el periodo colonial, imperial y republicano.	Se accede a través del SIAN
Publicaciones técnicas de referencias	Recursos digitales producidos por el Archivo Nacional para profesionales de información.	https://cutt.ly/rIjg6Aj
Centro de Referencia de Acervos Presidenciales	Acervos documentales privados de expresidentes.	http://presidentes.an.gov.br/index.php/presidentes
Base de datos: Entrada de Extranjeros en Brasil- Puerto de Río de Janeiro	Consulta y acceso a información de registros de aprox. 988.000 mil inmigrantes que desembarcaron en el Puerto de Río de Janeiro entre los años de 1875 y 1950.	https://cutt.ly/Elj9gm
Publicación digital «Imágenes del Archivo Nacional».	Reúne imágenes de más de cinco siglos de la historia de Brasil.	https://cutt.ly/3IzkVAX

Fuente: Elaboración propia basada en los sitios web de cada país

Archivo General de la Nación-AGN (Perú)

Se mencionan las siguientes iniciativas que se impulsaron en mayor medida: proyectos, servicios, herramientas, etc.

Plataforma virtual de servicios al ciudadano: A través del cual se pueden obtener copias simples o certificadas (previo pago) de un determinado documento en el archivo histórico, intermedio o notarial, que es custodiado por el AGN.

Consulta de documentos históricos en línea: Herramienta que, por medio del aplicativo ArchiDocWeb, facilita la consulta de documentos del archivo histórico, notarial, central, republicano, colonial e intermedio. En algunos casos, están disponibles las imágenes digitalizadas.

Registro de consultas sobre normatividad archivística: Consultas que son absueltas por la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas, respecto a la normatividad vigente del Sistema Nacional de Archivos.

Fig. 2. Historias detrás de los documentos



Fuente: Archivo General de la Nación Perú

Podcast «Historias detrás de los documentos»: Colección valiosa de audios que presentan por medio de episodios, narraciones y sucesos basados en documentos que forman parte del patrimonio cultural de la nación. La primera temporada cuenta con siete episodios.

Microprograma «El documento del mes»: Programa cultural que busca informar, difundir y conectar a los ciudadanos con los documentos más relevantes que marcaron nuestro proceso de Independencia, en donde colaboran y participan destacados especialistas. Se puede acceder a través del canal de YouTube del AGN y de cultura 24 TV, sección videoteca.

Proyecto Voluntariado del Archivo General de la Nación: Convocatoria que se presentó oficialmente el 12 de enero del 2021 con el objetivo de que todos los ciudadanos participen y contribuyan a través de herramientas virtuales con la catalogación de documentos archivísticos (siglo XVI al XX) custodiados por el AGN. Se comenzó con la catalogación de protocolos notariales. Toda la actividad se realizó a través de una plataforma virtual en la que los voluntarios descargaban el lote de documentos digitalizados asignados para su descripción.

Los voluntarios recibieron capacitaciones con los especialistas del AGN, asesorías durante el inicio y desarrollo del proyecto. Además, de materiales instructivos de catalogación, modelos de descripción, recursos audiovisuales, etc.

Proyecto «Catalogación y digitalización de documentos en el Archivo General de Indias (AGI) sobre la Independencia del Perú (1804-1823)»³, proyecto que fue escogido en el marco de la XXII Convocatoria de Ayudas a Proyectos Archivísticos y que forma parte del Programa Iberarchivos. Tiene como objetivo digitalizar toda la documentación sobre este importante periodo histórico del país: siete legajos del Fondo Virrey Abascal (1804-1821), dos legajos de la Audiencia de Lima y de la Sección Indiferente General. Próximamente disponibles y accesibles a todos los ciudadanos a través del portal web *La Independencia en documentos, 1819-1826*.

Sobre la relevancia de este proyecto, el Archivo General de la Nación del Perú explica que la digitalización y difusión de estos documentos permitirá a los investigadores disponer de información histórica hasta ahora inaccesible. Asimismo, facilitará el acceso de la ciudadanía a la información y a la difusión de nuevos conocimientos, además de enriquecer el fomento del patrimonio archivístico común y contribuir al fortalecimiento de la identidad cultural iberoamericana.

Portal web «La Independencia en documentos, 1819-1826»⁴. Presentado oficialmente el 26 de febrero del 2021, surge en el marco de las conmemoraciones del bicentenario de la independencia del Perú. Comprende documentos en formato PDF que forman parte del AGN, al que también contribuyeron los archivos regionales e institucionales del país, archivos de países de la región que colaboraron en el proceso de independencia, así como los provenientes del Archivo General de Indias de España.

Archivo Nacional de Costa Rica

Se describen algunos servicios virtuales que se difundieron como la campaña ArchivoCR COVID-19, la digitalización del Álbum de Figueroa, así como herramientas para consultar los fondos documentales y acceder al contenido digital de encontrarse disponible.

Campaña ArchivoCR COVID-19: Campaña que se lanzó en mayo del 2020, organizado por el Centro Costarricense de Producción Cinematográfica del Ministerio de Cultura y el Archivo Nacional de Costa Rica con el objetivo de convocar a los ciudadanos para crear una memoria documental sobre la pandemia en Costa Rica, recopilando

³ Como parte de la primera etapa del proyecto “*Catalogación y digitalización de documentos en el Archivo General de Indias (AGI) sobre la Independencia del Perú (1804-1823)*”, se viene desarrollando en ese importante repositorio español la digitalización de fondos documentales relacionados a este fundamental proceso histórico. En Archivo General de la Nación: «Digitalizan documentos de la Independencia del Perú como parte del Programa Iberarchivos». 5 de enero de 2022. En línea: <https://cutt.ly/DITeljb>

⁴ Portal Web *La Independencia en Documentos (1819-1826)*, el año 2020 se realizó la convocatoria de entidades nacionales e internacionales que custodian documentos históricos referentes al contexto de independencia del Perú, a fin de que seleccionen y remitan sus documentos y formen parte del portal Web. Esta iniciativa partió desde la Jefatura Institucional y se desarrolló en coordinación de la Dirección de Archivo Histórico y el aporte de la Dirección de Conservación, la OTIE y el Área de Comunicaciones. En Archivo General de la Nación. *Memoria anual 2020*. En línea: <https://cutt.ly/zITgfm>

historias, dibujos, cartas, poemas, videos e imágenes, en otras fuentes de información para que formen parte de la documentación de Costa Rica.

Fig. 3. Archivo CR COVID-19



Fuente: Archivo Nacional de Costa Rica, Facebook

En total, desde el 5 de mayo del 2020 hasta abril del 2021 se han recibido 336 fotografías, 716 gráficos (memes, pinturas), 244 textuales, 72 afiches, 7 audios, 100 videos y 4 materiales de pequeño y mediano formato que se vinculan con las vivencias y experiencias de la COVID-19. La colección de materiales actualmente está siendo registrada en el sistema AtOM para que en los próximos meses estén disponibles en su totalidad.

La relevancia de este acontecimiento mundial ha quedado registrada y documentada en millones de fuentes de información generadas por entidades públicas y privadas. Pero uno de los elementos más relevantes es que, con la disponibilidad de diversos medios, las personas han logrado capturar sus vivencias en fotografías, videos, dibujos o textos, solo por mencionar algunas posibilidades; y así, sin darse cuenta, han estado construyendo su memoria documental alrededor de la pandemia (Gómez, 2020: 291).

Álbum de Figueroa: Es la obra principal del cronista costarricense José María Figueroa Oreamuno (1820-1900). Contiene fuentes históricas que comprenden desde el siglo XVI hasta el siglo XIX, como textos impresos y manuscritos, cuadros estadísticos, dibujos, caricaturas, mapas, árboles genealógicos y recortes periodísticos.

El Archivo Nacional de Costa Rica ha puesto a disposición el catálogo completo del álbum, que incluye la digitalización de los 191 folios con 365 digitalizaciones y 810 descripciones documentales.

Catálogo de la exposición «200 años en la historia de Costa Rica»: Publicación basada en la exposición documental sobre la historia de Costa Rica a partir de su Independencia.

La muestra se realizó desde el 17 diciembre del 2021 hasta el 31 de enero del 2022; y se desarrolló en 19 módulos temáticos.

La publicación es una investigación histórica en colaboración entre el Archivo Nacional y el Centro de Producción Artística y Cultural en la que, a través de distintos soportes, se pone de relieve el patrimonio documental más relevante y trascendental de la historia de Costa Rica sobre los hechos históricos a partir del proceso de su independencia (15 de setiembre de 1821).

Protocolos notariales digitalizados: Imágenes digitalizadas de folios de los protocolos depositados en el Archivo Notarial a partir del 16 de noviembre de 2012 en adelante, a las que se puede acceder desde el portal web, filtrando en las opciones por el nombre del notario, número de tomo, fecha de inicio y fin.

Independencia en documentos: Sitio web que brinda acceso virtual a recursos documentales sobre la etapa de Independencia del gobierno colonial español en Costa Rica, constituyendo ejemplares únicos de la memoria histórica. El sitio actualmente contiene 24 documentos en PDF, de este grupo 5 se complementan con materiales audiovisuales (YouTube) que presentan resúmenes y comentarios por especialistas del Departamento del Archivo Histórico.

Consulta de testamentos, protocolos e índices: Referencias a los testamentos, tomos de protocolos e índices de los notarios depositados en el Archivo Notarial.

Base de datos ATOM del Archivo Histórico: Principal sistema de información para el acceso al patrimonio documental costarricense. La interfaz ofrece la opción de navegar por objetos digitales, lugares, materias, funciones, instituciones archivísticas, registro de autoridad y descripción, archivística.

Base de datos General Archivo Histórico: A través del cual se pueden acceder a las referencias a nivel de serie y unidad documental de los fondos documentales del Archivo Histórico.

Archivo Nacional de Brasil

Se describen los servicios virtuales que ofrece el Archivo Nacional de Brasil, así como otras herramientas de consulta del acervo que se han potenciado, como el caso Sistema de Información del Archivo Nacional-SIAN, entre otros que se presentan a continuación.

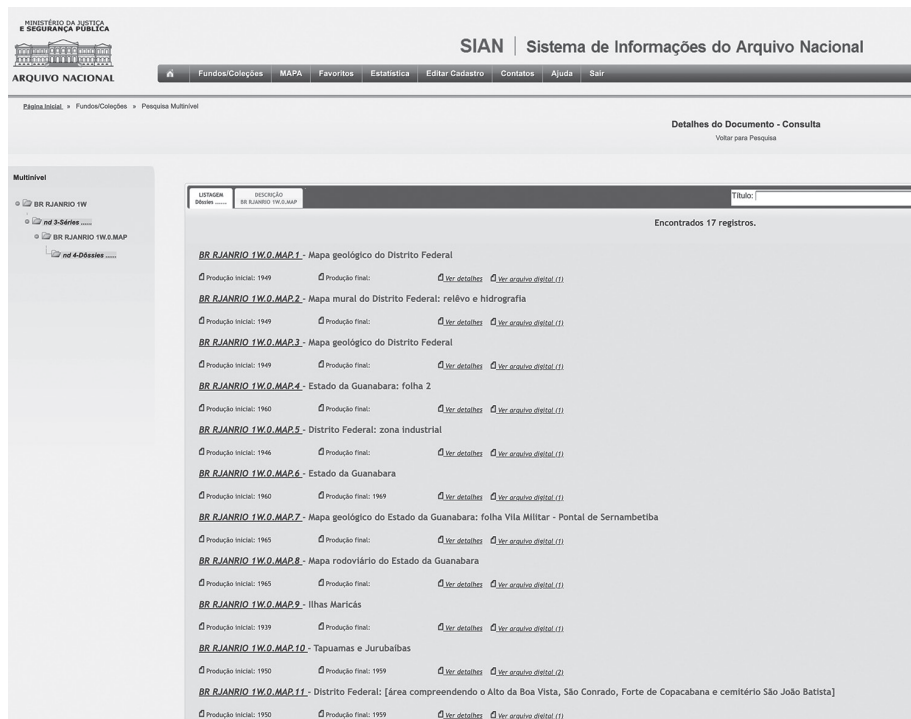
Visita interactiva: Ofrece un tour interactivo de VR (realidad virtual) en 3D en diferentes opciones de visualización y acercamiento real. Además, a través del aplicativo VLibras, que puede ser instalado en cualquier dispositivo, es posible realizar la

traducción automática del portugués al lenguaje de señas, con el fin de disminuir las barreras de accesibilidad en contenidos digitales para personas sordas.

Exposiciones virtuales: Iniciativa que tiene por finalidad la difusión del acervo archivístico, el acceso a la información y la investigación en áreas transversales del conocimiento. Está integrado por documentos textuales, libros raros y audiovisuales. Las exposiciones por el medio virtual trascienden las fronteras y alcanzan a nuevos usuarios. El contenido se estructura en: presentación, galería, sobre las imágenes, ficha técnica, créditos, y asunto temático de la exposición.

Sistema de Informaciones del Archivo Nacional (SIAN): Principal herramienta de informaciones sobre el acervo del Archivo Nacional. Muestra la descripción detallada de serie o subserie, y el archivo digital del mismo, en caso esté digitalizado. Las bases de datos están abiertas a todo el público: Fondos, Colecciones y MAPA. Para acceder al SIAN se requiere generar usuario y contraseña para luego validarlo con una cuenta de correo.

Fig. 4. SIAN



Fuente: Archivo Nacional de Brasil-SIAN

Fondos/Colecciones: Se accede a través del SIAN, presenta opciones de búsqueda libre, avanzada, multinivel y digital, así como instrumentos para la investigación. La opción digital recupera archivos en formato mp3, PDF u otros. En el caso de los PDF, se realiza la búsqueda en el contenido de los documentos digitalizados con la opción de reconocimiento de caracteres (OCR).

Base de Datos MAPA (Memoria y Administración Pública): Disponible a través del SIAN, herramienta online que presenta información histórica sobre la estructura administrativa, órganos administrativos de los periodos colonial, imperial y republicano. Ofrece información detallada sobre fechas de creación y extinción de cada entidad, cambios de denominación, estructura, competencias, nivel jerárquico, entre otros, así como la información de los antecesores y sucesores de cada organismo.

Publicaciones técnicas de referencias: Recursos digitales producidos por el Archivo Nacional y el Consejo Nacional de Archivos (Conarq) disponibles para los profesionales de la información.

Centro de Referencia de Acervos Presidenciales: Presenta información detallada sobre los acervos documentales privados de los expresidentes, que han sido producidos antes, durante y al término de su periodo presidencial; así como facilita información de localización respecto a las instituciones públicas o entidades privadas que custodian dichos fondos o si se encuentran en custodia del mismo titular, la descripción archivística del fondo, entre otros enlaces asociados, etc. La búsqueda se puede realizar por presidentes, acervos y entidades que los custodian.

Base de datos: Entrada de Extranjeros en Brasil-Puerto de Río de Janeiro: Base de datos que el Archivo Nacional, en colaboración con el Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social, pone a disposición de usuarios e investigadores interesados en consultar y acceder a la información sobre los registros de aproximadamente 988.000 inmigrantes que desembarcaron en el Puerto de Brasil entre los años 1875 y 1950. Además, los registros muestran información relativa al código de referencia del registro, datos del migrante, del viaje, de los acompañantes. También se puede obtener en línea la constancia de declaración digital sobre el registro, otorgado por el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública y el Archivo Nacional.

Por ejemplo, al realizar la búsqueda sobre pasajeros de distintas nacionalidades que embarcaron desde el puerto del Callao hacia diferentes destinos y pasajeros de nacionalidad peruana que salieron a distintos puntos, se encontraron 190 y 131 registros, respectivamente.

La base de datos también puede ser consultada a través de SIAN facilitando al investigador el acceso a todo el contenido de las imágenes digitales sobre la documentación de pasajeros originales; consultando con los códigos BR RJANRIO OL (División de Policía Marítima, Aérea y de Fronteras) y BR RJANRIO 3D (Inspectoría de Tierras y Colonización).

Fig. 5. Base de datos del Archivo Nacional de Brasil

CÓDIGO DE REFERÊNCIA						
BRRJANRIO.OL.0.RPV.PRJ.8737						
DADOS IMIGRANTE						
NOME Guilherme Tejada	Nº ORDEM 0004	PARENTESCO Acompanhante	IDADE (ano) 27			
IDADE (mes)	IDADE (intervalo)	SEXO Masculino	NAÇÃO/NACIONALIDADE Peruana			
ESTADO CIVIL Solteiro (a)	PROFISSÃO Diplomata	RELIGIÃO Nada consta	INSTRUÇÃO Nada consta			
DADOS DA VIAGEM						
DATA DE CHEGADA 14/07/1904		PORTO DE ENTRADA Valparaíso		NAVIO Oruba	CLASSE	
PROCEDÊNCIA Outros		DESTINO Rio de Janeiro				
ACOMPANHANTES						
PRENOME	SOBRENOME	NºORDEM	PARENTESCO	IDADE (ano)	IDADE (mês)	IDADE (Intervalo)
Guilherme	Sevane	0005	Acompanhante	7		
Guilherme [...]	Sevane	0001	Nada consta	56		
Isabel	Sevane	0003	Acompanhante	20		
Natalia	Sevane	0002	Acompanhante	22		
OBSERVAÇÕES						
Procedência: Peru						

Fuente: Archivo Nacional de Brasil, Base de datos

Publicación digital “Imágenes del Archivo Nacional”: Aparecida en agosto del 2020, el Archivo Nacional ha publicado en versión digital «Imágenes del Archivo Nacional», que reúne imágenes de más de cinco siglos de la historia de Brasil.

Conclusiones

La virtualización de los servicios de información en los archivos se ha potenciado y diversificado con la aparición de la COVID-19. Sumado a ello, las transformaciones tecnológicas y sociales han impulsado la reconfiguración de la prestación de servicios de información presenciales para adaptarlos a un escenario virtual de forma parcial o total.

Los servicios de información en los archivos, considerando las medidas de restricciones y confinamiento, afrontaron al inicio y durante toda la crisis sanitaria nuevos desafíos en torno a cómo desarrollar, adaptar y replantear las atenciones presenciales tradicionales que se ofrecían para que se integren y fusionen en un ambiente vir-

tual. En ese sentido, se evidenciaron al comienzo muchas carencias, por ejemplo: recursos financieros, personal, herramientas tecnológicas, ausencia de colecciones digitales, etc. Sin embargo, también conllevó oportunidades para visibilizar la labor de los profesionales de archivos respecto al diseño de servicios virtuales, nuevos entornos laborales, gestión de documentos, canales de comunicación, proyectos archivísticos, planes de contingencia, entre otros.

Los servicios virtuales se han expandido con las transformaciones digitales, los procesos de digitalización de los acervos, canales virtuales, etc. Toda esta movilización de los archivos nacionales en América Latina demandó esfuerzos y presupuesto en recursos tecnológicos, humanos, económicos, logísticos, conectividad, innovaciones tecnológicas y en los procesos de gestión documental. No obstante, en la realidad no todos los archivos tuvieron la misma capacidad de resiliencia puesto que cada archivo presentaba contextos diferentes. Inicialmente, algunos suspendieron sus servicios momentáneamente, hubo retrocesos, escasez de recursos, entre otros; todo lo cual resultó importante para comenzar y continuar el proceso de reorganización de los servicios de atención para que, finalmente, los archivos puedan adaptarse al nuevo escenario.

Poco antes de la pandemia, ciertamente la mayoría de los archivos iniciaban un proyecto de digitalización, reestructuraban sus sitios web o reorganizaban sus servicios archivísticos presenciales para adaptar alguno(s) en un ambiente web; otros ya tenían diseñados en gran medida sus servicios virtuales y estaban en la etapa de ajustes y configuraciones para su lanzamiento. Solo unos cuantos contaban con la experiencia de haber desarrollado uno o más servicios virtuales.

La pandemia de la COVID-19 encontró a muchos archivos justamente en alguna de las situaciones arriba descritas; por lo tanto, su transición fue, primero, de forma progresiva, y más adelante, inevitable, con la creación de nuevos productos y servicios de información, de innovaciones tecnológicas, de nuevas formas de comunicación digital, y de transformación digital al interior de los archivos y las instituciones; para facilitar la interacción con un nuevo escenario virtual, que de hecho ya se conocía, y que la pandemia terminó de impulsar y dinamizar con ímpetu en la renovación y rediseño de sus productos y servicios.

Por otro lado, hay que destacar que la capacidad para reinventarse de las instituciones ha sido notable y valiosa. El desarrollo de los servicios virtuales ha sido una oportunidad de poder demostrar el valor y contribución de los archivos a la sociedad.

La experiencia de navegación, disponibilidad, accesibilidad e interacción de los usuarios con los recursos de información virtuales ofrecidos en los archivos ha generado nuevas habilidades y necesidades de información, lo que ha implicado el diseño de nuevos proyectos archivísticos, recursos virtuales, plataformas virtuales, acceso a los acervos digitales, medios digitales, entre otros, que resultan valiosos hoy en día.

Sin duda, los más beneficiados son los usuarios (ciudadanos, investigadores). La accesibilidad proporcionada por los Archivos Nacionales ha sido un desafío en su organización y a su vez una oportunidad para el desarrollo de nuevos servicios.

Referencias

- Archivo General Costa Rica. <https://www.archivonacional.go.cr/>
- Archivo General de la Nación Perú. <https://www.gob.pe/agn>
- Archivo Nacional de Brasil. <https://www.gov.br/arquivonacional/pt-br>
- Asociación Portuguesa de Bibliotecarios Archivistas, Profesionales de Información y Documentación de Portugal- APBAD (2020). *Tomada de posição: Arquivos e bibliotecas durante a pandemia de COVID-19*. <https://bit.ly/3rJcPBF>
- Del Valle, A. A. y Fatuly, S. D. (2019). Importancia del uso de las bibliotecas virtuales en el desarrollo del conocimiento y actividades investigativas. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1): 1-16. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/148/117>
- Farias, M, Farias, G., Sousa, F., Abreu, P., Barreto, Y. y Cabral, V. (2021). Profissionais da Informação: atuação resiliente durante a pandemia de COVID19. *Brazilian Journal of Information Science*, 1: 1-27. <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2021.v15.e02117>
- Fonseca, D. (2021). O streaming e a virtualização dos serviços de informação: uma análise sobre a adaptação das bibliotecas frente à pandemia de COVID-19. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 26(1): 1-20. <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1741>
- Gómez, J. (2020). Un antes y un después: COVID-19 en nuestras vidas. *Revista del Archivo Nacional*, 84: 1-12. <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/492/394>
- Gutiérrez, J. y Vargas, V. (2019). Productos y servicios de información desde las bibliotecas públicas en el contexto del posconflicto en Colombia. (Trabajo de grado, Universidad de La Salle, Escuela de Humanidades y Estudios Sociales, Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística). https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/283
- International Council on Archives (ICA) (2020). *Declaración del 04 de mayo*. Seminario virtual La Gestión documental y los archivos ante la Pandemia: retos, oportunidades y soluciones. San Salvador, El Salvador. <https://bit.ly/32oYPnZ>
- Jaén, L. (2012). Los servicios archivísticos en el entorno de las tecnologías de la información y comunicación. *Revista del Archivo Nacional*, 76(1-12): 9-24. <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/104/52>
- Jaramillo, M. (2021). La pandemia en los archivos universitarios. *RUIDERAE: Revista de Unidades de Información*, 17: 1-15. <https://revista.uclm.es/index.php/ruiderae/article/view/2688>
- Jenkins, H. (2008). *Convergence Culture. La cultura de la convergencia en los medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Marchiori, P. Z. (1997). “Ciberteca” ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. *Ciência da Informação*, 26(2): 1-10. <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/696>
- Perpinyà, R. y Cid-Leal, P. (2019). La transformación de los portales de archivos españoles en salas de consulta virtuales. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(3), e212: 1-15. <https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1507>
- Roseth, B., Reyes, A. y Yee Amézaga, K. (2021). *Servicios públicos y gobierno digital durante la pandemia; perspectivas de los ciudadanos, los funcionarios*

- y las instituciones públicas*. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- UNESCO (2020). Convirtiendo la amenaza del COVID-19 en una oportunidad para un mayor apoyo al patrimonio documental. <https://bit.ly/351Sc7j>
- Verma, M. y Verma, N. (2014). Concept of hybrid, digital and virtual Library: a professional approach. *Infolib*, 7(1-4): 19-23. <https://bit.ly/3nKJFAY>
- Zapata, C. (2020). Entrevista con Carlos Zapata, en tiempos de COVID-19. (Parte 2). *Archivos*. <https://www.archivosmagazine.org/es/archivos-y-covid-parte-2/>