

# Acceso, usuarios y consulta en el Archivo General de la Nación: una reflexión sobre el pasaje entre la vieja y la nueva normalidad

**Hidekel Maldonado Hernández, Eunice Ruiz Zamudio,  
Enrique González Lagunas, Edgar Paul Ríos Rosas,  
Sebastián Perera López y Rodrigo Moreno Elizondo**

Subdirección de Acceso y Servicios al Público<sup>1</sup>

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el estudio de los usuarios y las consultas en los archivos ha ido en crecimiento de manera correlativa a la adopción del reto de responder a las necesidades de información de las personas en un siglo marcado por la centralidad de la información para la acción en diversos ámbitos de la vida. De ello ha resultado el desarrollo de metodologías cuantitativas, cualitativas, directas e indirectas, así como estudios generales y de caso que han permitido sistematizar, sintetizar y abstraer a partir de la experiencia.<sup>2</sup> En este sentido, los archivos ya no sólo son repositorios a los que se recurre para consultar información, sino que en su desarrollo también fungen como productores de conocimiento en diversas áreas, entre ellas la investigación, recopilación de información e interpretación de los usuarios y su comportamiento (desde la sensibilización, la orientación primaria, la búsqueda e identificación de referencias hasta la consulta en sitio).

Lo anterior hace necesario —para las instituciones archivísticas— una conceptualización de los usuarios. Es posible observar que en muchos planeamientos predomina una perspectiva centrada en el acceso a la información. En este aspecto encontramos aproximaciones centradas en lo que podríamos caracterizar como una definición formalista: por una parte, las interesadas en comprender el marco normativo que condiciona el perfil de usuario a partir de la legislación en materia de transparencia, acceso a la información

---

<sup>1</sup> Agradecemos al compañero Martín Sánchez Arzate por la sistematización de la información de microfilm.

<sup>2</sup> Véase, por ejemplo, Campos, “Los estudios de usuarios”, pp. 55-65; Jaen, “Metodología para la realización”, pp. 89-99; Villaseñor y Calva, “Los estudios de usuarios”, pp. 342-360; y recientemente el trabajo coordinado por Calva, *Usuarios y archivos*.

y la archivística;<sup>3</sup> por otra, las centradas en el nivel de abstracción entre el usuario potencial y el usuario real. En este aspecto, para Jafeth Campos, lo que distinguiría a estos es que el primero carecería de conciencia de su necesidad informativa, por lo que no lo expresaría ni sabría a dónde dirigirse para satisfacer esa necesidad inconsciente, mientras que al segundo se le atribuye una conciencia y un uso constante de los servicios de un archivo.<sup>4</sup>

Esta definición, si bien puede ser funcional en cierto nivel de abstracción, presenta varias limitaciones al confrontarla con la realidad. Por un lado, en la conceptualización respecto de la conciencia sobre la necesidad de información, puesto que existe un universo poblacional que es consciente de una necesidad informativa, de dónde puede encontrarla, sobre todo en esta era de un flujo importante de información en la red, aunque no siempre identifique la fuente de satisfacción con los archivos, por lo que ese universo poblacional quedaría excluido de esa dicotomía. Por otro, en lo que refiere al saber de fondos y al conocimiento de archivos o de lo que se busca, la centralidad de los servicios de referencia muestra que la conciencia de lo que se habla no es tan diáfana como parecería: numerosos usuarios pueden tener una inquietud temática, pero carecer de conocimiento de los fondos o colecciones, secciones, series subseries e incluso del uso de instrumentos de consulta; es decir, hay un cierto nivel de incertidumbre en saber hacia dónde dirigirse, incluso entre instituciones archivísticas o dentro de un propio archivo. Asimismo, el criterio de constancia se torna excluyente de un conjunto de personas que pueden hacer uso puntual (un día o un trámite o por un periodo determinado) de los servicios del archivo para un fin específico como la solicitud de una reprografía o una copia certificada. Finalmente, dicha conceptualización se restringiría sólo a pensar a los usuarios en relación con la consulta documental y no contempla funciones vinculadas con la orientación en materia archivística o las educativas.

Tal conceptualización remite a una noción de usuarios restringida, de vieja data, en la que el usuario por antonomasia del archivo histórico constituía el investigador especializado. Sin embargo, en la sociedad del conocimiento, así como por la propia experiencia y desarrollo histórico de las instituciones archivísticas

---

<sup>3</sup> Un ejemplo de este tipo de aproximación lo podemos encontrar en el trabajo, “Bases para un perfil general de usuario de archivo en la legislación de España e Hispanoamérica (con referencia especial a México, Perú, Argentina y Uruguay)”.

<sup>4</sup> Campos, “Los estudios de usuarios”, pp. 60-61 y Jaen, “Metodología para la realización”, 2010, p. 93.

se ha evidenciado que existe un universo más amplio de población con la que se vincula. Dicho lo anterior, una definición más funcional sería la que distinga entre usuarios efectivos, aquellos que hacen uso de los servicios de una institución archivística —cualquiera que sea su grado de desarrollo— y potenciales aquellos que no los usan, tengan consciencia o no de una necesidad informativa.

Además de lo señalado, por nuestra parte consideramos que la conceptualización y caracterización de los usuarios debe ser más compleja, más concreta y estar articulada con las funciones que desempeña cada institución archivística. El Archivo General de la Nación (AGN) es ilustrativo de este planteamiento pues no sólo custodia un acervo importante de manera directa, sino que constituye la máxima entidad en materia archivística en el país y en Latinoamérica lo que le implica un trabajo con instituciones y funcionarios públicos, así como labores de divulgación para un conjunto importante de población.

Dicho lo anterior, podemos señalar que los usuarios efectivos de los servicios que presta el AGN se dividen en los siguientes rubros. Por una parte, los que son atendidos en ejercicio del carácter rector en materia archivística, como pueden ser funcionarios de instituciones públicas, en particular, los responsables de archivo de trámite, así como de archivo de todos los niveles de gobierno. Por otra, los usuarios que consultan de manera directa en sitio el patrimonio custodiado de manera directa por la institución en su sede actual y solicitan autorización de uso del material (investigadores profesionales, en formación, estudiantes universitarios, ciudadanía en general, comunidades agrarias, periurbanas y urbanas, artistas, creadores, medios de información masiva públicos y privados, entre otros). Finalmente, usuarios de los servicios educativos de distinto nivel etario y grado escolar que se vinculan con el patrimonio documental y la labor archivística por medio de visitas guiadas, talleres, actividades culturales y productos de divulgación, de manera presencial y virtual.

Hecha esta aclaración, en este escrito nos concentramos en el segundo segmento: el que realiza consultas en sitio que usa y se apropia del patrimonio documental para diversos fines. En este sentido, realizamos una exploración de los usuarios y el comportamiento de las consultas a partir de la información que recopila el AGN como parte de su funcionamiento ordinario, lo que en las metodologías de investigación de usuarios de archivo se ha denominado método indirecto. Es ya un dato conocido el punto de inflexión que representó la pandemia

por COVID-19 a partir de 2020 para un gran número de actividades sociales; el AGN no fue ajeno a dicha realidad, la que dejó una cicatriz en materia de usuarios y consulta de la que apenas nos estamos reponiendo.

Para ello, brindamos primero un panorama del comportamiento de usuarios y consultas de 2019 a 2022, mostrando el efecto de la pandemia por COVID-19 y la lenta recuperación de la normalidad en el archivo histórico. También mostramos aspectos particulares que se observan a partir de los sitios en los que se brinda atención a los usuarios: salas de consulta, fototeca, área de microfilm y biblioteca–hemeroteca. Finalmente, abordamos los retos que ha implicado no sólo el crecimiento de las consultas y usuarios así como la demanda de acceso a la información para la institución, sino lo que implica la transformación de la cultura de consulta de los documentos para garantizar que puedan ser conocidos por las generaciones presentes y venideras.

## **UNA VISIÓN GENERAL A UN PERIODO DE SERVICIO AL PÚBLICO ENTRE LA POLÍTICA Y LA PANDEMIA**

Estamos a 200 años de que el archivo fue puesto a disposición del público, a partir de la creación del Archivo General y Público de la Nación (AGPN) en 1823. Una decisión política determinó su fundación, o refundación para decirlo con exactitud, así como su puesta al servicio del pueblo mexicano bajo principios republicanos. En sus primeros años de existencia, uno de los servicios que rindió precisamente mostró la utilidad de los archivos para enfrentar una pandemia. En enero de 1830 las Comisiones de Hacienda y Gobernación de la Cámara de Diputados solicitaron al archivo el expediente de atención a la epidemia de viruela durante el gobierno de Branciforte, en la época colonial, a fin de implementar medidas similares para contrarrestar la epidemia de viruela y escarlatina que aquejaba a la Ciudad de México. El AGPN atendió de manera veloz la petición y mostró las bondades de aprender de los archivos para el trato de una epidemia,<sup>5</sup> tema de especial sensibilidad para el presente, en el que los servicios rendidos por la institución a la nación se han diversificados.

En este sentido, el comportamiento de los personas usuarios del archivo histórico y las consultas ha estado marcado por tendencias de mediana y corta

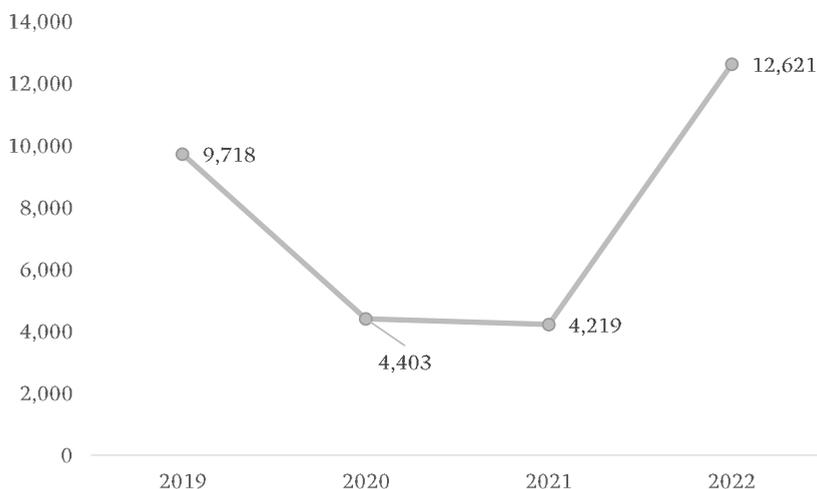
<sup>5</sup> Se pueden conocer las comunicaciones intercambiadas entre José María Gil y don Ignacio Cubas en el AGN: Archivo Histórico Institucional, Volúmenes Siglo XIX, vol. 1, exp. 64, ff 307-308.

duración que se han condensado en pocos años, en materia política, de acceso público a la información y en medio de una emergencia sanitaria de nuevo tipo. Por un lado, el peso creciente de la información a lo largo del siglo XXI, expresada en legislación en la materia, ha permitido respaldar la demanda ciudadana por mayor conocimiento, en particular de las instituciones públicas, para un control efectivo sobre ellas y los funcionarios públicos para profundizar la democracia. Por otro, la formulación de la Ley General de Archivos y su entrada en vigor a partir de 2019. La normativa de acceso a la información y la nueva legislación en materia archivística se conjuntaron en un periodo político de creciente participación ciudadana para incidir en la vida pública, lo que se tradujo en un cambio político en el país que estamos viviendo y que ha permitido hacer efectivo lo que en otro momento era meramente formal.

A lo anterior se ha sumado la renovada demanda de acceso a información de violaciones de derechos humanos en el pasado, no sólo para un segmento específico de la lucha armada, sino para movimientos sociales, organizaciones políticas y sociales, así como ciudadanos que propugnaron por un México democrático y diverso. Esto ha sido posible en un periodo intenso de revaloración de los procesos históricos y, por tanto, de los testimonios materiales y documentales que nos permiten estudiarlo, comprenderlo e interpretarlo, de los que el AGN es el máximo guardián en nuestro país. Esto incluye un archivo sumamente relevante sobre los aparatos de inteligencia y represión del viejo régimen sin parangón en otros países de América Latina, el que ahora está a disposición de ciudadanos, periodistas, académicos y comisiones especializadas en el esclarecimiento de delitos del pasado reciente.

El marco económico, social, político y sanitario previo permite comprender las cifras que exponemos a continuación. En 2019 se alcanzó un pico en la atención a usuarios en consulta por parte del AGN. En dicho año, 9,718 personas fueron atendidas por la institución en áreas de consulta. Hay que tomar en cuenta que la cifra habría aumentado significativamente al considerar a los usuarios atendidos en el Centro de Referencias, lo cual no sucedía aún. La precipitación de la pandemia y la crisis económica en el país repercutieron de manera profunda, pues en 2020 se atendieron 3,802 personas en Centro de Referencias y salas de consulta, así como un total de 4,403 usuarios al sumar Biblioteca-Hemeroteca. Sin embargo, hay que decir que esto significó una heroica

tarea por parte del personal de servicios al público para garantizar la continuidad de la atención a los usuarios junto con el establecimiento de un acceso controlado para garantizar las mejores condiciones sanitarias en la consulta del patrimonio documental. Como prefiguraba el desarrollo de la emergencia sanitaria, la recuperación fue lenta en el año inmediato posterior (2021), pues se logró atender a 4,219 usuarios, cifra lejos de regresar al máximo prepandémico. A partir de 2022 se logró la recuperación de usuarios atendidos con el alcance de 12,621 usuarios y se superó el pico de 2019 (gráfica 1).



Gráfica 1. Usuarios atendidos en servicios de acceso y consulta del AGN.  
Fuente: elaboración propia.

Lo anterior se debió al efecto de la normalización de afluencia de personas usuarias en sitio, pero también a la incorporación de los usuarios atendidos en Centro de Referencias y, en particular, al incremento de atención de manera virtual entre correos electrónicos y llamadas telefónicas. A manera de ilustración sirva señalar el hecho de que en 2020 se atendió a un total de 852 usuarios en Centro de Referencias, mientras que en 2022 fueron atendidos 4,484 usuarios. Por estos medios se ha orientado a los usuarios potenciales y efectivos en diversos temas como: requisitos para la expedición, refrendo y actualización de credenciales de investigador (que se reciben y procesan por comunicación electrónica), información para revisión de instrumentos de consulta, sobre el

Sistema de Citas-AGN y el sistema de consulta sin cita previa, notificación sobre registro de citas para consulta documental, recordatorio a los usuarios con cita programada para refrendo de credencial, gestión de copias certificadas y digitalizaciones, así como de cotejos documentales para atención de solicitudes de reprografía a distancia.

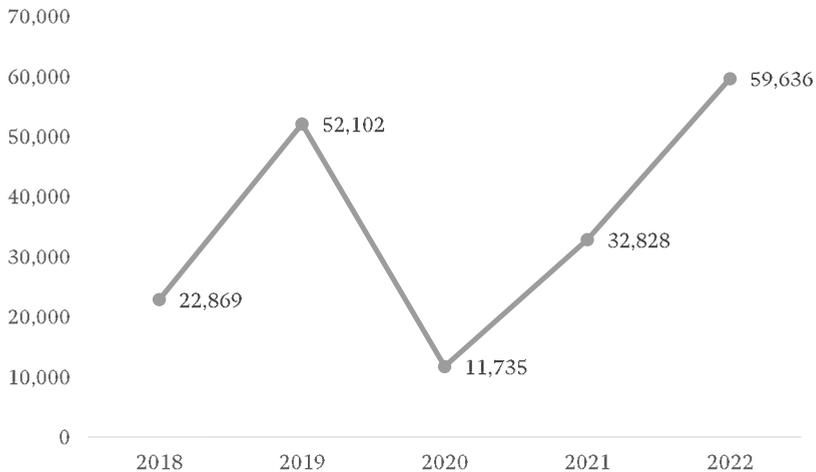
Podemos encontrar un correlato de la curva de ascenso, descenso y recuperación al ver las unidades documentales consultadas en sitio. En 2019 se alcanzó un máximo de 52,102 unidades documentales consultadas, lo que representó un incremento respecto del año inmediato previo, lo que fue favorecido por la política de apertura de la nueva administración en cuanto al servicio de consulta. Ahora bien, con la pandemia la cifra se redujo hasta llegar a 11,735 unidades consultadas. Ha sido difícil recuperar los niveles previos de actividad en este rubro pues para 2021 se consultaron 32,828, número que habría descendido hasta 17,942 unidades documentales si se hubiese reducido la contabilización a documentos, expedientes, libros y periódicos. Sin embargo, el aumento fue producto de la consulta de un nuevo tipo documental en las fichas de la Dirección Federal de Seguridad (DFS) y de la Dirección General de Investigaciones Políticas y Sociales (DGIPS), de cuya naturaleza hablaremos con más detalle cuando abordemos el trabajo realizado en la Sala B del AGN, consultadas principalmente por la Comisión para Acceso a la Verdad, Esclarecimiento Histórico e Impulso a la Justicia de violaciones graves a derechos humanos de 1965 a 1990. Por ahora baste con señalar que, con la incorporación de las fichas entre las unidades documentales, para 2022 tuvimos un total de 59,636 documentos consultados, lo que representa no sólo la recuperación del máximo prepandémico, sino su superación por cerca de veinte mil unidades (tabla 1 y gráfica 2).

Año	Unidades documentales consultadas	Variación respecto al año inmediato previo
2018	22,869 <sup>6</sup>	NA
2019	52,102	+ 127%
2020	11,735	- 78%
2021*	32,828	+ 279%
2022*	59,636	+ 81%

Tabla 1. Unidades documentales consultadas entre 2018 y 2022 en el AGN.

Fuente: elaboración propia.

\*Las cifras a partir de 2021 ya contemplan la suma de fichas documentales de la DFS y la DGIPS.



Gráfica 2. Unidades documentales consultadas entre 2018 y 2022 en el AGN.

Fuente: elaboración propia.

<sup>6</sup> Aunque el informe de autoevaluación de 2018 señala 99,101 unidades documentales consultadas, el del año posterior considera 22,869 unidades documentales. Esta última parece ser una cifra más aproximada a la realidad porque el servicio de consulta de documentos se había limitado al implementar un sistema de citas que redujo considerablemente la cantidad de usuarios y consultas para dicho año con respecto al comportamiento tenido en el periodo previo. Véase *Informe Anual de Autoevaluación 2018*, y el *Informe Anual de Autoevaluación 2019*.

## **UNA BRÚJULA ORIENTADORA PARA ARCHIVONAUTAS: DE USUARIOS POTENCIALES A EFECTIVOS**

Hoy en día es cada vez más reconocido que en la atención a los públicos el servicio de referencias de los archivos históricos se ha convertido en una pieza clave para la transformación de los usuarios potenciales en usuarios efectivos, al constituir la mediación entre el interés de las personas por información y los documentos que la contienen.<sup>7</sup> De la canalización a través del trabajo de entrevistar, orientar y dotar de instrumentos de descripción y consulta e información para acceder a los documentos y los datos que contienen, depende la experiencia de la persona usuaria al adentrarse en una institución como el AGN o bien para dirigirse a otra institución del entramado archivístico. En lo que toca a la consulta en sitio, el acompañamiento y actitud de servicio de los profesionales de la gestión de la información en el servicio de referencias deriva la armónica vinculación del usuario con las salas de consulta, sus procedimientos de solicitud, mecanismos, normativa y lineamientos de acceso, consulta y uso del patrimonio documental.

En el AGN, el Centro de Referencias atiende a una amplia gama de usuarios con intereses diversos que oscilan desde solicitudes de información y consultas en sitio hasta los trámites de uso del patrimonio documental para diversos fines. Desde este lugar se orienta a los usuarios de manera presencial y, también, a la distancia; mediante llamada o correo electrónico se atienden los requisitos para la credencialización para realizar el trámite. También se les orienta sobre las bases de datos e instrumentos de consulta con los que cuenta la institución, el modo de utilizarlos para sacar el máximo beneficio, así como la manera de realizar sus peticiones en salas de consulta. Al respecto, se brinda información del sistema de consulta sin cita y con el sistema de citas del AGN se canalizan consultas y correos a salas y biblioteca-hemeroteca, se tramitan solicitudes de reprografía, desde las simples, las digitalizaciones de alta calidad y con criterios de preservación del patrimonio documental, así como copias certificadas de documentos históricos.

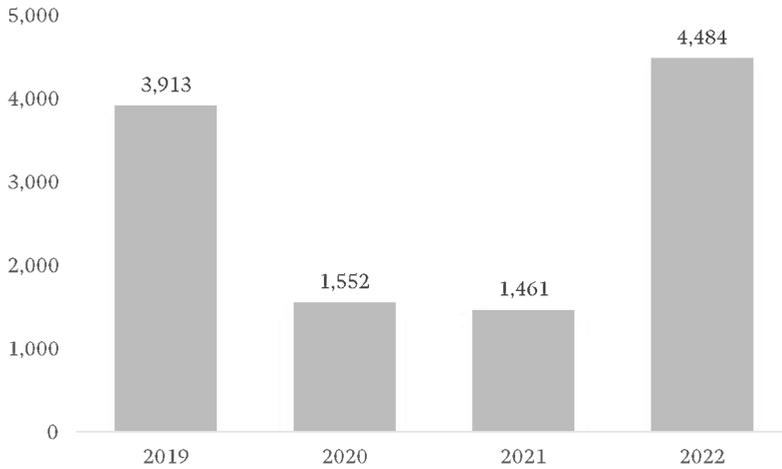
En este último aspecto destaca la orientación particular a pueblos y comunidades agrarias a través de sus representantes —debidamente acreditados ante la institución— así como a otros particulares. Desde 1823 ha sido constante la atención del archivo a estas comunidades que acuden en la búsqueda de títulos primordiales de tierras y documentación relacionada con sus límites territoriales. Esta

<sup>7</sup> Navarro, “El servicio de referencia”, pp. 178-197.

relación se vislumbra incluso en uno de sus fondos documentales proveniente del propio Archivo Histórico Institucional del AGN, se trata del denominado Archivo de Búsquedas y Traslado de Tierras, donde se resguarda material relativo a certificaciones expedidas por el archivo desde mediados del siglo XIX hasta finales del siglo XX. La documentación es requerida muchas ocasiones para librar litigios sobre asuntos de territoriales. Hay también otros intereses: usuarios particulares que acuden en búsqueda de títulos de propiedad o adjudicación de terrenos, de actas de nacimiento, defunción, matrimonio, actualmente de manera muy recurrente de fichas migratorias, incluso usuarios que vienen en búsqueda de su expediente personal dentro de los grupos documentales de la DFS y DGIPS, así como a consultar versiones públicas y copias maestras.

En correspondencia con esta realidad, el Centro de Referencias ha cambiado el enfoque de la orientación. Si bien se lleva un registro del tema de investigación con fines estadísticos, la concepción de investigador se ha transformado, procurando hablar de usuarios y no de investigadores, así como de necesidades de búsqueda o de información en lugar de tema de investigación. El cambio no es gratuito y podemos darnos una idea si tomamos en cuenta que la gran mayoría de usuarios registrados de 2019 a la fecha no proceden de ninguna institución, sino que se presentan en el archivo histórico a título personal, por necesidades de información muy concretas ajenas casi siempre a trabajos de investigación académica. Es destacable pues que un buen porcentaje de los usuarios que realizaron algún trámite de credencialización en el AGN de 2020 a la fecha se han acreditado como particulares.

En este rubro se ha experimentado una recuperación que es necesario comentar. Si bien en 2019 se atendieron 3,913 personas en el Centro de Referencias, es importante tomar en cuenta que dicha cifra sólo contemplaba a las que obtuvieron credencial, por lo cual quedaron fuera de lo registrado todas las personas acompañadas por el personal de atención al público. Ahora bien, en el bienio posterior se experimentó un descenso creciente en conjunto de usuarios hasta alcanzar 1,552 en el año de la pandemia y mantener una tendencia a la baja hacia 2021. Sólo hasta 2022 fue posible un repunte, aunque es importante matizar, aunque en términos de las cifras de credencialización no se ha podido alcanzar el pico previo a la emergencia sanitaria (gráfica 3).



Gráfica 3. Usuarios atendidos en Centro de Referencias. Fuente: elaboración propia.

De dicho universo, una parte de la consulta se hizo de manera directa en sitio, para lo cual es necesario hacerse acreedor a una credencial, previa cobertura de los requisitos para su expedición, cuya contabilización se lleva de manera separada con respecto de los usuarios orientados. En el AGN la vigencia de la credencial es anual y debe refrendarse para volver a consultar los documentos. Es importante tener esto en consideración pues cuando observamos el comportamiento de los usuarios a lo largo de los años no estamos buscando conocer el acumulado, sino los efectivamente registrados por vez primera o con credencial refrendada, lo que nos habla de un núcleo duro que consulta documentos en sitio. En este aspecto, en un camino paralelo al impulso dado por las leyes en materia de archivos y acceso a la información, las políticas institucionales, así como la perspectiva de servicio al público se han ido ajustando. Todavía, hace unos años, se solicitaba una carta institucional como requisito para la obtención del registro de usuario del AGN, actualmente, tal requisito ha sido suprimido, evidenciando y facilitando la apertura a la consulta hacia el público general, interesado en la consulta del patrimonio por motivos distintos a los académicos, lo que concuerda con la misión del archivo general de fomentar la apropiación del patrimonio documental.

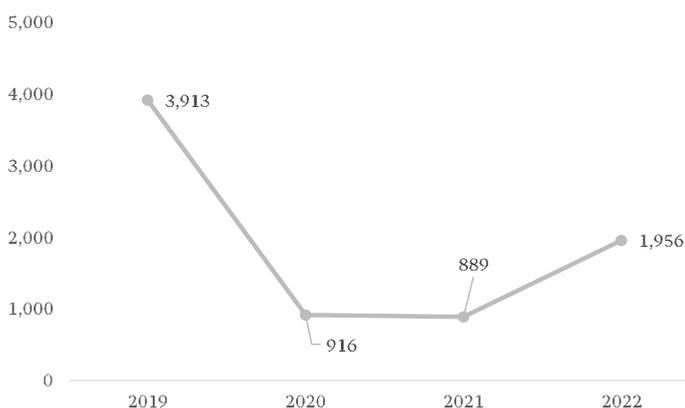
Los acontecimientos de 2020 dejaron una cicatriz profunda con una tendencia que se ha podido remontar lentamente. Hacia 2019 se registró un total de 3,913

usuarios en el Centro de Referencias, lo que disminuyó en un 75% hasta un total de 916 en 2020, en plena emergencia sanitaria. Incluso, en 2021 se dejaron sentir los efectos de la pandemia pues la tendencia se mantuvo a la baja con un descenso hasta 889 usuarios registrados. Si bien para 2022 se ha experimentado un repunte importante que representa un incremento del 120% con respecto al año inmediato previo, la cifra todavía representa aproximadamente la mitad del pico alcanzado en 2019 (gráfica 4 y tabla 2).

La conclusión más evidente es que todavía no hemos podido retomar los niveles de actividad (nuevos registros, refrendos o actualizaciones) en los usuarios activos en consulta en la institución. Lo anterior no ha tenido un correlato en las consultas, como hemos observado en el panorama general del periodo, por el incremento de estas por cada usuario, así como el de soportes documentales que han tenido un crecimiento en las solicitudes, como es el caso de las fichas de la DFS y de la DGIPS como instrumentos de información, lo que plantea el reto de la recuperación del número de usuarios estables anualmente, de modo tal que eso también tendrá un impacto que se reflejará en el número de consultas.

Año	Usuarios acreditados	Variación anual
2019	3913	NA
2020	916	-76.5 %
2021	889	-2.9%
2022	1956	+ 120%

Tabla 2. Usuarios acreditados mediante credencial para consulta 2019-2022.



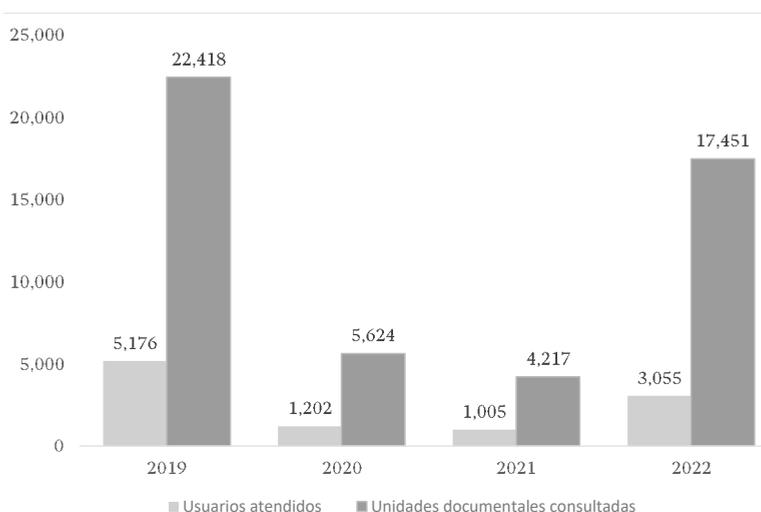
Gráfica 4. Usuarios acreditados mediante credencial para consulta 2019-2022.  
Fuente: elaboración propia.

## UNA MIRADA A LAS ÁREAS DE CONSULTA EN SITIO

El tránsito por el periodo de la pandemia significó una disminución considerable en usuarios atendidos y consultas de acuerdo con el espacio y el tipo de grupos documentales que se consultan. Conviene recordar que en el AGN la consulta en sitio se brinda en los siguientes espacios: Sala A, Sala B, Fototeca, Microfilm y Biblioteca–Hemeroteca. En la Sala A se brinda el servicio de consulta de los fondos y colecciones del periodo colonial o novohispano y el México independiente (siglo XIX), así como los archivos particulares de personajes y actores de trascendencia en la vida política, económica, social y cultural de México. En Sala B se consultan los fondos y colecciones contemporáneas (siglo XX y XXI), entre ellas las de las instituciones de vigilancia y espionaje político: la DFS y la DGIPS. Como su nombre lo indica, en la Fototeca y en el módulo de Microfilm se consultan archivos fotográficos y microfilmados respectivamente, de distintos fondos, colecciones y proyectos. Finalmente, en la Biblioteca–Hemeroteca Ignacio Cubas se consultan distintas colecciones: general, de la institución, del Centro de Información Técnica Archivística (CITA) y varios fondos reservados, junto con un extenso acervo hemerográfico.

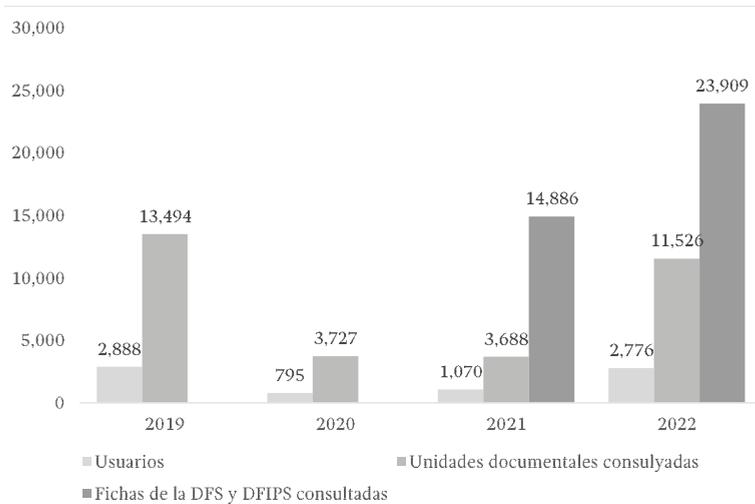
El pico pre-pandémico significó para la Sala A una atención de 5,176 usuarios y la consulta de 22,418 unidades documentales, lo que bajó a la cantidad de 1,202 y 5,624, respectivamente en 2020. La diferencia entre años es considerable, pues en 2020 apenas se alcanzó 25% de usuarios atendidos del 2019; mismo caso observado en las unidades consultadas. Durante el año de la pandemia, 99% de los usuarios y de unidades fueron atendidos y consultadas, respectivamente, antes de la implementación de medidas de confinamiento. De abril a octubre vivimos los meses más críticos, puesto que no se reportó ninguna solicitud de atención ni consultas de unidades del patrimonio documental en la Sala A.

Este efecto se arrastró hacia 2021, cuando el total de consultas y usuarios estuvieron por debajo del año más álgido, lo que se debió al repunte de los contagios y reactivación de medidas preventivas, así como a la reanimación de la vida en los archivos históricos a partir de marzo de manera limitada, aunque constante a través del sistema de citas. A partir de 2022 comenzaron a presentarse signos de recuperación en los rubros que aquí interesan con la reactivación de los usuarios, lo que resultó favorecido con el sistema híbrido (citas y presentación directa) y la observancia rigurosa de las medidas sanitarias para el cuidado de la salud de las personas y del patrimonio documental.



Gráfica 5. Usuarios atendidos y unidades documentales consultadas en Sala A, 2019-2022.  
Fuente: elaboración propia.

En la Sala B se ha experimentado el crecimiento de atención a usuarios y consultas en términos generales. Durante el periodo que observamos fueron atendidos 7,529 usuarios, los que consultaron un total de 32,435 documentos y 38,795 fichas de la DFS y la DGIPS. En el año prepandémico se atendieron a 2,888 usuarios y se brindaron en consulta 13,494 documentos, lo que bajó a 795 usuarios y 3,727 unidades documentales en 2020 por la suspensión de servicio. Para 2021 apenas se experimentó un incremento de 34% en usuarios atendidos con respecto al año anterior, lo que no sucedió en el caso de los documentos que no alcanzaron las cifras del año previo. Ahora bien, para 2022 la cifra casi ha alcanzado el pico prepandémico con 2,776 usuarios atendidos y una consulta de 11,526 unidades. Hay que matizar lo anterior, pues a partir de entonces se experimentó un incremento significativo en la consulta de las fichas de DFS y DGIPS (gráfica 6).



Gráfica 6. Usuarios atendidos y unidades documentales consultadas en Sala B, 2019-2022.  
Fuente: elaboración propia.

Cabe hacer una breve reflexión de la naturaleza de estos soportes y tipos documentales con el fin de hacer asequible la relevancia de los documentos. El AGN tiene la responsabilidad —histórica— de custodiar uno de los acervos más importantes de América Latina y el mundo en lo que respecta a los aparatos de vigilancia y represión, en particular en lo que atañe a la Dirección Federal de Seguridad (1947-1985) y la Dirección General de Investigaciones Políticas y Sociales (1948-1985), así como las instituciones que les precedieron. Es sabido que dichas instituciones estuvieron involucradas en la política contrainsurgente del Estado que operó durante buena parte del régimen autoritario en México y estuvieron implicadas en acciones violatorias de derechos humanos de diverso nivel de gravedad, desde la detección, seguimiento y espionaje hasta la detención-desaparición y políticas de aniquilamiento de individuos, organizaciones sociales, políticas, armadas y movimientos de todo tipo que fueron considerados como peligrosos para el orden establecido, lo que extendió la represión a distintos círculos sociales.

Como parte de las actividades de gestión de la información recabada por los agentes en numerosos expedientes, dichas instituciones formaron tipos documentales que fungieron como instrumentos de identificación de personas, organismos y entes diversos. Dichas fichas contienen no sólo nombres, sino

claves numéricas y alfanuméricas que vinculan con expedientes y, por otra parte, consignan información específica sobre los sujetos (imagen 1). Como no es este el lugar para analizar con mayor detalle el funcionamiento de las fichas como instrumento de consulta, baste con señalar que por la información que consignan hoy día constituyen una fuente de primera mano para los usuarios: académicos, militantes, organizaciones de derechos humanos, sociales y políticas, periodistas, funcionarios públicos y miembros de comisiones especiales con el fin de conocer datos de utilidad para su indagación y el esclarecimiento de violaciones de derechos humanos.

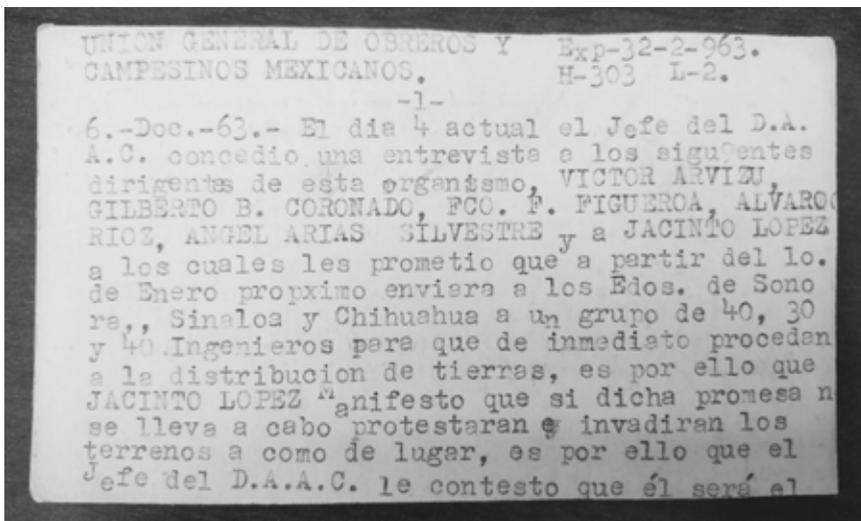


Imagen 1. Vista de ficha informativa de la Dirección Federal de Seguridad.  
Fuente: fotografía proporcionada por la Subdirección de Acceso y Servicios al Público.

Estos documentos, instrumentos de consulta y de gestión de la información, estuvieron controlados por agentes del Centro de Investigación y Seguridad Nacional (CISEN) desde la creación de la institución y hasta su entrega al Archivo General de la Nación en la presente administración. Es importante destacar lo anterior pues, a pesar de la apertura parcial y desclasificación de los archivos de la represión en 2002, tras la presión y empuje de los movimientos sociales y políticos, dichos documentos no se brindaban en consulta abierta por parte de las personas usuarias, sino que eran la base para la gestión de la información que se traducía en la creación de versiones públicas testadas por parte de los agentes del CISEN.

Esto cambió a partir del 7 de enero de 2019, cuando concluyó la etapa de transición derivada de la cual el AGN se hizo cargo de manera definitiva de los grupos documentales en cuestión, lo que implicaba a las fichas como unidad documental. Tras un año de hacerse cargo de estos documentos, esta institución, a través de su Comité de Transparencia, y el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales concluyeron que la consulta de todo el grupo documental debía ser irrestricta y sin elementos testados. De tal manera, a partir del 20 de febrero de 2020 se brindan en consulta sin restricción alguna, sin testar y sin elaborar versiones públicas o documentos e informes a modo; esto se extendió para los 72 ficheros que pasaron a custodia del AGN y al formato de fichas que empezó a brindarse en préstamo desde mediados de 2021 y comenzó la contabilización del número de unidades consultadas.

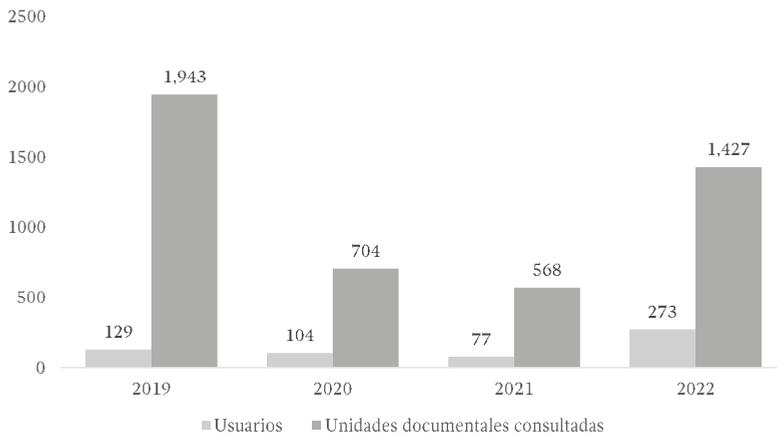
Su consulta incrementó de manera notable como parte de la creación de la Comisión para el Acceso a la Verdad, el Esclarecimiento Histórico y el Impulso a la Justicia de las violaciones graves a los derechos humanos cometidas de 1965 a 1990, en octubre de 2021.<sup>8</sup> Aunque no es este el lugar para analizar el funcionamiento y estructura del organismo en general, es importante destacar que el Archivo General de la Nación forma parte de dicha comisión desde entonces y entre los múltiples aportes para el logro de su cometido se encuentra brindar en consulta documentos de las extintas DFS y DGIPS, lo que se ha extendido a las fichas como tipo documental.

Así, no sorprende que en 2021 fueron consultadas 14,886 fichas; un incremento de 60% para alcanzar 23,909 en el siguiente año. Lo anterior aceleró la recuperación experimentada con los fondos y colecciones consultados en Sala B, lo que le ha demandado una exigencia de atención equiparable a la Sala A. Así, si bien en 2019 atendió aproximadamente la mitad de los usuarios atendidos en dicha sala, para 2022 se ha cerrado lentamente la brecha y ha incrementado la consulta y demanda de atención a partir de la consulta de fichas de la DFS y la DGIPS. Lo anterior también expresa una inquietud ciudadana, científica, académica y política por comprender procesar e integrar el periodo contemporáneo de nuestra historia, con sus retos, transformaciones y tensiones, como base para la construcción de un México más democrático.

---

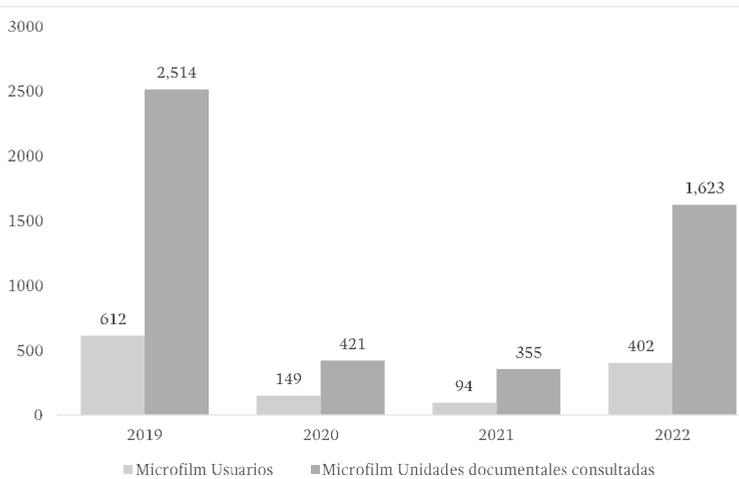
<sup>8</sup> Decreto por el que se crea la Comisión para el Acceso a la Verdad, el Esclarecimiento Histórico y el Impulso a la Justicia de las violaciones graves a los derechos humanos cometidas de 1965 a 1990, México, Ciudad de México, 2 de octubre de 2021. Publicado en el *Diario Oficial de la Federación*, México, 6 de octubre de 2021.

Entre los diversos documentos que dan cuenta del México contemporáneo se encuentran los de carácter gráfico, muchos de los cuales se consultan en la fototeca del AGN, que resguarda más de 6'000,000 de imágenes, entre mapas, planos, ilustraciones, litografías y fotografías de los siglos XIX y XX. El máximo previo a la precipitación de la pandemia se alcanzó en 2019 con un total de 129 usuarios y la consulta de 1,943 unidades documentales, lo que se vio afectado por la suspensión del servicio en 2020 y que tuvo como resultado la disminución de usuarios a 104 y una reducción de casi 50% de unidades consultadas al alcanzar la cifra de 704 documentos. Para 2021 se mantuvo la tendencia a la baja con la atención de 77 usuarios y 568 unidades documentales, lo que ha representado el mínimo histórico de este periodo. Ahora bien, por fortuna, desde 2022 se logró la recuperación al alcanzar 273 usuarios y brindar en consulta 1,427 unidades documentales (gráfica 7). Hay que decir que el comportamiento ha sido medianamente controlado, lo que se debió a la gestión del sistema de citas, pues desde 2019 se brindan cuatro citas por día los miércoles y viernes de cada semana, cuestión determinada —fundamentalmente— por el espacio disponible para la consulta de este tipo de materiales que precisó de mayor cuidado con la emergencia sanitaria.



Gráfica 7. Usuarios atendidos y unidades documentales consultadas en Fototeca, 2019-2022.  
Fuente: elaboración propia.

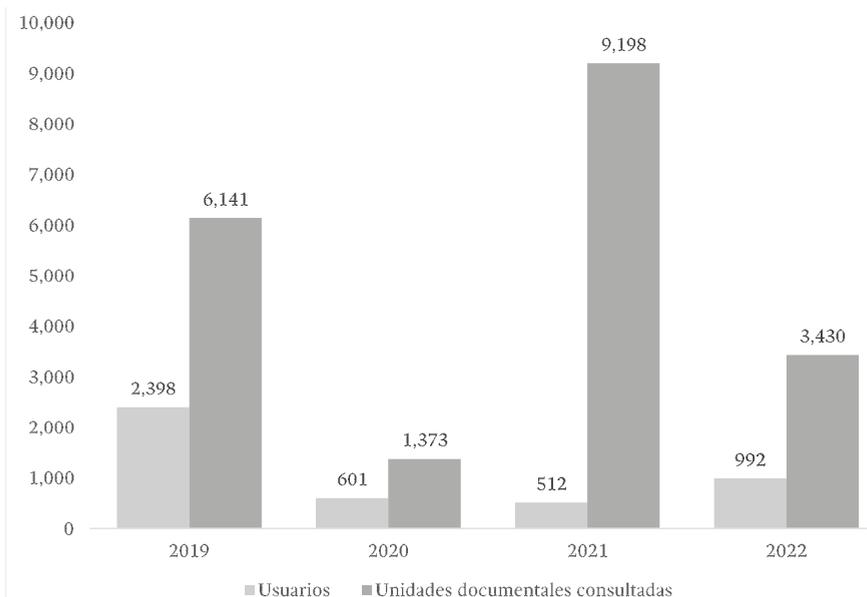
El caso de la consulta de documentos microfilmados es similar al anterior. En 2019 se alcanzó el máximo histórico del periodo de observación con 612 usuarios y 2,514 unidades documentales consultadas, lo que se redujo drásticamente con la pandemia. Se enfrentó luego un bienio con tendencia a la baja con el paso de 149 a 94 usuarios y de 421 unidades documentales consultadas a 355. En 2022 apenas comenzó la recuperación, pero sin alcanzar todavía las cifras de 2019, con apenas 402 usuarios y 1,623 unidades en consulta (gráfica 8). Es importante destacar que el principal fondo consultado es el de Inquisición, además de los acervos sobre genealogía y reparto de tierras. A pesar del avance en la reproducción documental orientada a la preservación, ahora de manera digital, los documentos microfilmados constituyen un elemento fundamental para la consulta y como medio de verificación y cotejo, lo que se ha demostrado de manera especial en las acciones de protección y restitución del patrimonio documental extraído ilegalmente.



Gráfica 8. Usuarios atendidos y unidades documentales consultadas en Microfilm, 2019-2022.  
Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la Biblioteca-Hemeroteca Ignacio Cubas ha tenido altas y bajas en el gran reto de remontar el efecto tan severo dejado por la pandemia. En el año previo a la emergencia sanitaria atendió a un total de 2,398 usuarios, quienes consultaron 6,141 unidades documentales. En 2020 se redujo drásticamente en casi 75% el número de usuarios (601) y 78% en unidades documentales consultadas (1,373). A diferencia de otras áreas de consulta, 2021 fue el de mayor

demanda para este espacio pues si bien los usuarios disminuyeron (503), el número de documentos alcanzó las 9,198 unidades, lo que estuvo constituido —principalmente— por publicaciones periódicas. Ahora bien, aunque para 2022 hubo un aumento aproximado de 94% de usuarios atendidos, no sucedió así con los documentos, los que se redujeron drásticamente hasta alcanzar las 3,430 unidades, lo que representa el 37% de lo alcanzado en el año inmediato anterior y el 55% respecto de lo consultado antes de la emergencia sanitaria (gráfica 9).



Gráfica 9. Usuarios y unidades documentales en la Biblioteca-Hemeroteca, 2019-2022.  
Fuente: elaboración propia.

Esta realidad plantea el reto de recuperar la actividad de los usuarios y consultas, para lo cual se precisa de actividades de formación de usuarios, de sensibilización y de educación sobre la importancia y utilidad del patrimonio bibliohemerográfico. Esto ha exigido destacar el singular papel del personal de esta área compuesta de archivistas-bibliotecarios como intermediarios entre la información, sus vehículos y las personas usuarias a partir de la identificación y organización de los recursos de esta unidad de información para conectar con las necesidades de los usuarios, cuestión que comienzan a explorar estu-

dios recientes.<sup>9</sup> De tal manera, el personal de atención al público de la biblioteca–hemeroteca Ignacio Cubas juega ya ese papel híbrido de bibliotecario y archivista, de gestor de la información, con base en los procesos técnicos, para ser un orientador, un dirigente de los usuarios frente al gran cúmulo de información existente y de material documental.

En este sentido, durante el último trimestre de 2022, en colaboración con el Departamento de Programas Educativos para la Ciudadanía, el personal del Departamento de Acervos Bibliohemerográficos comenzó a realizar muestras documentales para diversos públicos. Lo anterior con el fin de promover el reconocimiento del valor de los documentos albergados en la biblioteca-hemeroteca, mostrando las múltiples posibilidades y utilidades para la investigación y la educación, así como en la formación de una cultura de manipulación del patrimonio documental entre públicos con usuarios potenciales de la consulta directa de libros, publicaciones diversas, impresos oficiales y, desde luego, el *Diario Oficial de la Federación* (imagen 2). A esto se ha sumado la producción de diversos productos textuales, gráficos y audiovisuales, cuyo análisis detallado rebasa las intenciones de este panorama.



Imagen 2. Formación de usuarios en la Biblioteca-Hemeroteca.

Fuente: Grupo de la Universidad Autónoma del Estado de México, México, Ciudad de México, 23 de septiembre de 2022, Archivo Digital de la Biblioteca–Hemeroteca Ignacio Cubas.

<sup>9</sup> Véase Calva, “El archivista y el bibliotecario, pp. 117-132.

## **HACIA UNA NUEVA CULTURA DE USUARIOS Y CONSULTAS DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL**

Atravesar por una pandemia ha significado múltiples aprendizajes sobre las medidas de todo tipo para garantizar la integridad de las personas y la de los documentos. En el siglo XXI se ha vuelto común una consciencia sobre las medidas por implementar en la consulta como el uso de guantes y cubrebocas, pero la emergencia sanitaria nos ha llevado a observar con mayor disciplina acciones previas y posteriores a la manipulación de documentos históricos para garantizar nuestro bienestar y el de los documentos. En este aspecto, la integridad de los documentos como patrimonio de la nación y del mundo han implicado el refuerzo y el perfeccionamiento de medidas de control, de conservación preventiva y de manipulación, los que son de observancia para la institución, pero también para los usuarios.

Si bien este periodo histórico de atención a usuarios y consultas se ha caracterizado por una mayor apertura y facilidades para el acceso al patrimonio documental, no significa que se deban abandonar las medidas de control con el fin de preservarlo. Como parte de las labores técnicas del personal de consulta se encuentra la valorar los documentos para determinar si se encuentran en condiciones de ser brindados en consulta, para lo cual se realizan inspecciones a la vista en depósitos y áreas preparatorias en la antesala de la consulta. Detectar de alguna inconsistencia conlleva el levantamiento de un registro y la notificación a la Dirección de Preservación del Patrimonio Documental para la atención de los incidentes con los documentos históricos. Esto nos exige el constante perfeccionamiento de los lineamientos y políticas, la profesionalización del personal de servicios al público con el fin de construir una base común actualizada y criterios compartidos, así como su socialización de estos planteamientos entre los usuarios.

Ahora bien, el resguardo y protección del patrimonio documental también implica al personal vinculado con las áreas de consulta el fungir como guardianes del patrimonio documental para vigilar la correcta manipulación y garantizar la integridad de los documentos históricos. Antes de que estallara la pandemia había comenzado un trabajo orientado a actualizar los criterios y directrices para el acceso, consulta en sitio y uso del patrimonio custodiado directamente por el AGN, que fueron publicados a mediados de 2020, justamente cuando nos encon-

trábamos en el momento más álgido de la emergencia sanitaria.<sup>10</sup> También se pusieron al día las políticas de manipulación de documentos históricos, de observancia no sólo para el personal de la institución, sino también para los usuarios.<sup>11</sup>

Dentro del AGN se han desarrollado los mecanismos y actividades orientados a fortalecer ese conocimiento entre el personal de atención al público y de fortalecimiento de una conciencia compartida. Así, el 17 y 18 de noviembre de 2022 se llevó a cabo el curso de capacitación “Servicio de consulta en sala A y B sobre el patrimonio documental que resguarda el Archivo General de la Nación”. Esta actividad, además de reforzar la interiorización de la normatividad en la materia y los procesos administrativos que hacen posible la consulta, destacó elementos centrales en torno a las medidas de control y conservación del patrimonio documental en el proceso de traslado desde el edificio de depósitos hasta las salas de consulta, así como las medidas de seguridad a observar cuando los documentos han sido brindados en consulta a los usuarios (imagen 3).



Imagen 3. Formación del personal de atención al público de salas de consulta  
Fuente: Arturo García Campos. Curso traslados, 18 de noviembre de 2022,  
Archivo Digital de la Subdirección de Difusión.

<sup>10</sup> AGN, *Lineamientos para la consulta*.

<sup>11</sup> AGN, *Políticas de manipulación*.

Esto ha implicado realizar ajustes en los mecanismos de control en las salas de consulta. El personal de atención al público y el de vigilancia tienen la misión de supervisar que todos los usuarios efectúen una adecuada manipulación de documentos. Esto tiene una arista especial con los materiales contemporáneos consultados en Sala B pues en su mayoría tienen un soporte de pulpa de madera y de papel cebolla, lo que implica condiciones quebradizas y de fragilidad para los documentos, que nos exige mayores cuidados para evitar daños al patrimonio. Medidas como estas permiten una mayor seguridad para los usuarios al apropiarse del patrimonio documental para diversos fines (científicos, de divulgación, educación y creación artística, entre otros).

Se hace necesaria la colaboración y participación de los usuarios. Es cierto que su responsabilidad elemental estriba en la verificación y presentación de referencias documentales correctas, con el acompañamiento del Centro de Referencias, así como en la observancia del procedimiento que la institución establece para ello, la presentación de su equipo de protección personal, guantes de nitrilo y cubrebocas, junto con el resto de material y equipamiento utilizado, desde las hojas media carta y papel hasta el equipo de cómputo y reproducción fotográfica. Sin embargo, hoy día también se exige del usuario el asumir una parte de la responsabilidad en garantizar la integridad del patrimonio documental, con lo cual las personas usuarias se convierten también en guardianas de los documentos históricos.

Ha sido un reto la promoción de una nueva cultura de consulta entre los usuarios, lo que implica influir y modificar los comportamientos en una labor de concientización. Todavía es usual encontrar usuarios formados en otra época en la que los documentos eran manipulados como “cosas”, por lo cual no se les reconocía un valor patrimonial que precisara de un cuidado especial. Los argumentos de autoridad, antigüedad y jerarquía para justificar malas prácticas de manipulación son insostenibles hoy día. Por lo tanto, sin importar la edad, el grado académico o el tiempo de antigüedad como usuarios del archivo, todos estamos exigidos a observar y realizar buenas prácticas de manipulación, lo que implica conocer los lineamientos, políticas y criterios que son publicados por la institución.

Nos hemos dado a la tarea de socializar la información y generar una conciencia sobre la correcta manipulación del patrimonio documental. En este aspecto, el personal de atención al público funge como un educador que comparte constantemente esos criterios y políticas con los usuarios en una apelación a la

toma de conciencia y su traducción en buenas prácticas de consulta, desde la atención que se brinda en Centro de Referencias hasta la consulta en sitio, junto con las acciones formativas más puntuales como las muestras del patrimonio bibliohemerográfico de la biblioteca-hemeroteca. Esto exige una comunicación asertiva por parte del personal, así como la comprensión y comunicación respetuosa por parte de los usuarios para preservar y promover un ambiente de consulta sano.

También se han publicado productos virtuales e impresos, con el apoyo del área de difusión y divulgación para construir esa conciencia compartida. Esto se retomó con mayor fuerza durante la segunda mitad de 2022 en el que se publicó el producto audiovisual explicativo sobre la correcta manipulación del material documental en salas de consulta, desde la recepción de este, el uso del equipo de protección personal, de cojines de consulta y el cuidado en la reproducción digital de documentos mediante fotografía. Todavía tenemos el reto de lograr el conocimiento de estos materiales por parte de los usuarios ya que, a pesar de estar publicados, estos productos audiovisuales tienen todavía una cantidad de reproducciones baja (100 reproducciones en Youtube y 381 visualizaciones en Facebook, con corte a la fecha de elaboración de este escrito), lo que es una fracción minúscula comparada con el número de personas atendidas en sitio.<sup>12</sup> De ahí que no quitemos el dedo del renglón para implementar mecanismos informativos y de difusión en las áreas vinculadas con servicio a públicos: desde los materiales enfocados en orientar al usuario sobre el proceso de consulta (imagen 4) hasta los que se vinculan con la correcta manipulación de documentos en las áreas de consulta (imagen 5).

---

<sup>12</sup> “Correcta manipulación”, *Youtube*, México, 28 de julio de 2022, Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=U2A1mOws6UI>. También se puede consultar su publicación en Facebook: <https://www.facebook.com/ArchivoGeneraldeLaNacion/videos/1540539663051923> [consultado el 13 de julio de 2023].



Imagen 4. Pasos para la consulta documental.  
Fuente: Archivo Digital de la Subdirección de Difusión, 2023.

Imagen 5. Lineamientos generales para la manipulación del acervo documental.  
Fuente: Archivo Digital de la Subdirección de Difusión, 2023.



## UNA REFLEXIÓN FINAL

Sin duda alguna, este fenómeno pandémico nos dejó grandes lecciones en muchos ámbitos. En el caso de la vida laboral de los servidores públicos que laboramos en un área de atención al público nos ha exigido tener más presentes las medidas sanitarias y de seguridad para las personas y los documentos. La consulta del patrimonio documental que conlleva manipular materiales con distintos grados y niveles de intervención, desde los que han pasado por trabajos de estabilización hasta los que no se encuentran estabilizados, con polvo, microorganismos, hongos, que implica ciertos riesgos para la salud, desde luego no comparables con los que representa una pandemia de nuevo tipo. Sin embargo, como parte de nuestra conciencia y vocación de servicio en nuestra cotidianidad laboral tenemos en mente —de manera permanente— el compromiso de resguardar y preservar el patrimonio documental al articular diversos saberes en el proceso de puesta en consulta.

Lo anterior se hace más patente en la medida que, como hemos observado, la actividad de los usuarios y las consultas muestran una tendencia de recuperación e incremento importantes. Todo lo anterior exige continuar con la labor de perfeccionamiento de nuestros controles de seguridad, de inspección preventiva y de registro de incidentes, tanto en traslados como en las salas, así como de cuidado de estos mientras se brindan en consulta. También se ha mostrado la necesidad de una creciente participación de los usuarios en el cuidado de los documentos, como parte de una red de guardianes de nuestro patrimonio documental desde diversos frentes. Para que sea posible se exige una labor de ambas partes: tanto nuestra para continuar con la labor educativa sobre lineamientos y políticas, como del usuario en su conocimiento, comprensión e interiorización en las salas y en la adopción del procedimiento de consulta, así como las medidas de cuidado y manipulación.

Durante la pandemia numerosas actividades transitaron a la virtualidad o aceleraron procesos que ya estaban en marcha. A pesar de las tensiones que eso ha implicado para numerosas personas en el mundo del trabajo, también se mostraron las bondades del acceso remotos, sobre todo a la información. La vida en torno a los archivos históricos en materia de acceso, usuarios y consultas tiene todavía un futuro promisorio con las posibilidades que brindan los repositorios

digitales y la creciente demanda de consulta a distancia. Así lo demuestran las intensas labores de digitalización y preservación digital de múltiples documentos y libros, así como su carga en los repositorios del Archivo General de la Nación. La potencia de estos instrumentos para poner el patrimonio documental a disposición de la ciudadanía a distancia ya es palpable —lo que con seguridad nos planteará nuevos retos, reflexiones y aprendizajes compartidos sobre la materia—. Sirva este sucinto ejercicio reflexivo como punto de partida de nuevas conquistas para esta institución y sus trabajadores.

## FUENTES CONSULTADAS

### Archivo

AGN – Archivo Histórico Institucional.

AGN – Archivo de Trámite.

## INFORMES, LINEAMIENTOS Y NORMATIVIDAD

Archivo General de la Nación, *Informe Anual de Autoevaluación Anual correspondiente al ejercicio 2022*, México, Archivo General de la Nación, 14 de abril de 2023, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/828615/Informe\\_de\\_Autoevaluaci\\_n\\_2022.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/828615/Informe_de_Autoevaluaci_n_2022.pdf)

\_\_\_\_\_, *Informe Anual de Autoevaluación de la Gestión 2021*, México, Archivo General de la Nación, 28 de marzo de 2022, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/742939/Informe\\_Anual\\_Autoevaluacion\\_2021\\_AGN.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/742939/Informe_Anual_Autoevaluacion_2021_AGN.pdf)

\_\_\_\_\_, *Informe Anual de Autoevaluación de la Gestión 2020*, México, Archivo General de la Nación, 25 de enero de 2021, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/620968/Informe\\_anual\\_de\\_autoevaluacion\\_n\\_2020\\_vf.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/620968/Informe_anual_de_autoevaluacion_n_2020_vf.pdf)

\_\_\_\_\_, *Informe Anual de Autoevaluación 2019*, México, Archivo General de la Nación, 27 de marzo de 2020, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/551974/Informe\\_anual\\_de\\_autoevaluacion\\_n\\_2019.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/551974/Informe_anual_de_autoevaluacion_n_2019.pdf)

\_\_\_\_\_, *Informe Anual de Autoevaluación 2018*, México, Archivo General de la Nación, 29 de marzo de 2019, disponible en <https://www.gob.mx/cms/>

uploads/attachment/file/452747/Informe\_de\_autoevaluaci\_n\_2018\_\_des-  
empe\_o\_.pdf

\_\_\_\_\_, *Lineamientos para la consulta, solicitudes de reproducción y uso del contenido del patrimonio documental que custodia el Archivo General de la Nación*, México, Ciudad de México, 15 de julio de 2020, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/564977/Lineamientos\\_para\\_la\\_consulta\\_\\_solicitudes\\_de\\_reproducci\\_n\\_y\\_uso\\_del\\_contenido\\_del\\_Patrimonio\\_Documental\\_de\\_la\\_Naci\\_n\\_que\\_custodia\\_el\\_Archivo\\_General\\_de\\_la\\_Naci\\_n.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/564977/Lineamientos_para_la_consulta__solicitudes_de_reproducci_n_y_uso_del_contenido_del_Patrimonio_Documental_de_la_Naci_n_que_custodia_el_Archivo_General_de_la_Naci_n.pdf)

\_\_\_\_\_, *Políticas de manipulación de documentos históricos*, México, Ciudad de México, 22 de julio de 2022, disponible en [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/782516/Políticas\\_de\\_Manipulaci\\_n\\_de\\_los\\_Documentos\\_Hist\\_ricos.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/782516/Políticas_de_Manipulaci_n_de_los_Documentos_Hist_ricos.pdf)

## BIBLIOGRAFÍA

Archivo General de la Nación, “Desde el 20 de febrero de 2020 la ciudadanía puede consultar de manera íntegra el fondo documental DFS-DGIPS”, *Blog del AGN*, 18 de febrero de 2020, disponible en <https://www.gob.mx/agn/articulos/apertura-total-del-fondo-documental-de-las-extintas-dfs-dgips-a-partir-del-20-de-febrero-de-2020> [consultado el 13 de julio de 2023].

Calva González, Juan José (coord.), *Usuarios y archivos: hacia la investigación de usuarios de archivos*, México, Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021, 143 pp.

\_\_\_\_\_, “El archivista y el bibliotecario: intermediarios entre la información y el usuario”, en Juan José Calva González (coord.), *Usuarios y archivos: hacia la investigación de usuarios de archivos*, México, Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

Campos Ramírez, Jafeth, “Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica”, en *Códices*, vol. 5, núm. 1, 2009.

Decreto por el que se crea la Comisión para el Acceso a la Verdad, el Esclarecimiento Histórico y el Impulso a la Justicia de las violaciones graves a los derechos huma-

- nos cometidas de 1965 a 1990, México, Ciudad de México, 2 de octubre de 2021, publicado en el *Diario Oficial de la Federación*, México, 6 de octubre de 2021.
- Jaen García, Luis Fernando, “Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos”, en *Códices*, vol. 6, núm. 1, enero-junio, 2010.
- Navarro Bonilla, Diego, “El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades”, en *Revista española de Documentación científica*, España, vol. 24, núm. 2, 2001.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel y Calva González, Juan José, “Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico”, en Javier González Cachafeiro (coord.), *9 Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades: León, 10 y 11 de noviembre de 2016. Actas de las jornadas*, España, 2016.