



REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen X- N° 29 Julio 2026

ISSN 2521-8093

2



Importancia de los servicios archivísticos públicos

Bib. Anatolia Elva Vidal Taco

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Correo Electrónico: anatoliaelva@hotmail.com

Recibido: 04 Mayo 2026

Aceptado: 15 Julio 2026



158

Resumen: Este texto es presentado como el cierre de una serie de artículos dedicados a los procesos técnicos archivísticos, postulando que el **servicio al usuario** es el producto final y la manifestación más visible de la labor archivística. Se enfatiza que la percepción social sobre la eficiencia de un archivo depende directamente de la calidad de su atención, la cual debe ejercerse bajo estrictos principios éticos. Asimismo, expone la evolución histórica de los archivos desde instituciones de acceso restringido hasta espacios abiertos al servicio de los ciudadanos, define el concepto de servicios archivísticos y la importancia de la accesibilidad a los documentos, describe los principales servicios de atención al usuario tomando como referencia al Archivo General de la Nación del Perú y analiza la relevancia de estos servicios para la eficiencia administrativa, la transparencia, la protección de derechos, la preservación de la memoria histórica y la gestión de documentos electrónicos. Finalmente, señala que el artículo examina la normativa técnica vigente que regula la prestación de los servicios archivísticos en el sector público peruano.

Palabras claves: Evolución histórica/ Delimitación conceptual/Casuística práctica/ Impacto y modernización/ Marco normativo.

Abstract: This text serves as the conclusion to a series of articles on technical archival processes, positing that user service is the final product and the most visible manifestation of archival work. It emphasizes that public perception regarding an archive's efficiency depends directly on the quality of service provided—service that must be grounded in strict ethical principles. Furthermore, the text outlines the historical evolution of archives from institutions with restricted access to spaces open to the public; defines the concept of archival services and the importance of document accessibility; describes key user services, using Peru's General Archive of the Nation as a case study; and analyzes the relevance of these services to administrative efficiency, transparency, the protection of rights, the preservation of historical memory, and electronic records management. Finally, the article examines the current technical regulations governing the provision of archival services within the Peruvian public sector.

Keywords: Historical evolution / Conceptual definition / Practical case studies / Impact and modernization / Regulatory framework.

Résumé : Ce texte constitue la conclusion d'une série d'articles consacrés aux processus techniques archivistiques ; il postule que le service aux usagers représente le produit final et la manifestation la plus visible du travail d'archivage. Il souligne que la perception qu'a le public de l'efficacité d'un service d'archives dépend directement de la qualité du service rendu, lequel doit reposer sur des principes éthiques rigoureux. Par ailleurs, le texte retrace l'évolution historique des archives — passant d'institutions à accès restreint à des espaces ouverts au public —, définit le concept de services d'archives ainsi que l'importance de l'accessibilité aux docu-

ments, décrit les principaux services aux usagers en s'appuyant sur l'étude de cas des Archives générales de la nation du Pérou, et analyse la pertinence de ces services au regard de l'efficacité administrative, de la transparence, de la protection des droits, de la préservation de la mémoire historique et de la gestion des documents électroniques. Enfin, l'article examine la réglementation technique en vigueur régissant la prestation de services d'archives au sein du secteur public péruvien.

Mots-clés : Évolution historique / Définition conceptuelle / Études de cas pratiques / Impact et modernisation / Cadre réglementaire.

1. Introducción

Con el artículo “**Importancia de los servicios archivísticos públicos**”, concluimos la serie de artículos dedicados a los procesos técnicos en la archivística. A lo largo de estas publicaciones, se ha examinado la complejidad interna que da forma a la gestión documental; sin embargo, es en el servicio donde la labor técnica se encuentra directamente con la sociedad. De todas las funciones que cumple un archivero, tanto administrativas como operativas, la que el usuario puede palpar a simple vista es la del servicio, y según como sea atendido, juzgará la bondad o deficiencia de un archivo. El servicio se constituye en el producto final del trabajo archivístico, de ahí que el archivero deberá poner todo su empeño en cumplir el objetivo fundamental de su trabajo, cual es el de **servir**. Si hablamos del servicio archivístico como una obligación y una satisfacción a la vez, tenemos que establecer también que el archivero siempre debe cumplir su función con ética y cabalidad.

159

Para fundamentar esta visión, el presente artículo aborda en primer lugar los **Antecedentes**, explicando cómo los archivos transitaron de ser depósitos cerrados al servicio exclusivo de sus detentadores a transformarse, a partir del siglo XIX, en espacios abiertos al público y a la investigación. Este cambio generó un nuevo reto profesional: la necesidad de desarrollar políticas de popularización y una función cultural orientada al ciudadano. Seguidamente, en la sección de **Conceptos**, se delimitan los “servicios archivísticos” como el conjunto de actividades destinadas a satisfacer las solicitudes de información del usuario, rescatando que el servicio no es solo una fase técnica más de la cadena (junto al acopio, organización, descripción o conservación), sino el fin culminante de todo el proceso. Asimismo, se analiza el concepto clave de **Accesibilidad a los documentos**, entendida como la posibilidad real de consulta, la cual se ve facilitada por una adecuada descripción y control, pero que también enfrenta restricciones de carácter legal o por la ausencia de un trabajo técnico previo. A nivel práctico, el artículo examina los **Servicios de acceso y atención al usuario**, tomando como referente al Archivo General de la Nación (AGN) del Perú. Se detallan sus principales prestaciones, tales como la consulta en salas de lectura, el servicio de archivo notarial, la expedición de reproducciones y certificaciones, así como el soporte técnico, capacitación y el uso de plataformas digitales para trámites en línea. Finalmente, se profundiza en la **Importancia del servicio archivístico** moderno, clasificando sus beneficios en áreas esenciales como la eficiencia operativa, la transparencia contra la corrupción, la protección legal de los derechos civiles y la preservación de la memoria histórica, sin descuidar su evolución hacia la gestión de documentos electrónicos. El texto concluye con el desglose de la **Normatividad para el servicio archivístico** en el ámbito público peruano, transcribiendo de forma íntegra la *Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA*, norma técnica que orienta el acceso, préstamo y consulta bajo principios modernos como el Gobierno

Digital, la inclusión, la interoperabilidad y la mejora continua en favor del ciudadano.

2. Antecedentes

Durante la mayor parte de su historia los archivos han tenido una sola finalidad, ser fuentes de información al servicio de sus detentadores. Una vez perdida su utilidad inmediata, aquella para la cual habían sido creados, los documentos eran conservados y transferidos de unas generaciones a otras, pero no para su uso por parte del público, sino como referencias básicas para mantener y recrear la memoria del pasado de acuerdo con las estrategias de quienes los poseían. En el siglo XIX fue el escenario de la apertura o liberalización de los vestigios del pasado, dando lugar a la categoría de los archivos históricos. Los primeros en acercarse hasta ellos fueron los eruditos: historiadores, paleógrafos, genealogistas, anticuarios... con el correr del tiempo se fueron uniendo los investigadores, la mayor parte de universitarios y, bien avanzada la segunda mitad del siglo XX, escolares, y nuevos usuarios que encuentran en ello una nueva forma de desarrollar sus inquietudes intelectuales de realización personal. F. Hildesheimer: “más allá de su misión tradicional en el sector especializado de la investigación histórica profesional, los archivos tienden a convertirse en verdaderos divertimentos culturales” (Hildesheimer, 1984, p.22)

160

Como consecuencia de este nuevo estado de cosas los archiveros se ven envueltos en un nuevo reto profesional, consistente en adoptar todas las medidas necesarias para satisfacer todas las necesidades de los usuarios externos, así como para captar a sectores de población poco interesada en estos servicios e incluso desconocedores de su existencia. De este modo se abre una nueva vertiente de estudio, el de los usuarios, que se está introduciendo con las demás ciencias de la comunicación. En el terreno de la práctica son cada vez más los centros que desarrollan políticas de popularización: servicios educativos, exposiciones, publicaciones... en fin todo cuanto constituye lo que ha dado en denominar función cultural de los archivos, convertidos en empresas de servicio para los ciudadanos. (Alberch, 2001)

3. Conceptos

El Diccionario de la lengua española define el término de *servicio* como “mérito que se hace sirviendo al Estado o a otra entidad o persona”, “utilidad o provecho que resulta a uno de lo que otro ejecuta en atención suya”, “organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de laguna entidad oficial o privada”, “función o prestación desempeñadas por esta organización y su personal”, “actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad”. (RAE, 2014). El mismo diccionario define como *archivístico* “lo que pertenece o es relativo a los archivos”.

De estos conceptos se puede concluir que “los servicios archivísticos” son aquellas actividades tendientes a satisfacer las solicitudes de información documental de los usuarios de los archivos administrativos e históricos.

Referirse a los *servicios archivísticos*, nos lleva a pensar en las distintas fases que se cumplen dentro del proceso archivístico: Acopio, organización, descripción, selección, conservación y por supuesto el **servicio**. Sin embargo, es necesario resaltar que el *servicio*, más que una parte de este proceso es el fin culminante de aquellos esfuerzos en los que permanentemente se empeñan los archivos y los archiveros. El *servicio archivístico* es la culminación de todo un

proceso y consiste en poner a disposición de los usuarios los documentos de cada entidad con fines administrativos o de investigación. (Pabón, 1996)

El *servicio archivístico*, es el objetivo principal de todo archivo. Consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad, con fines de información, mediante la consulta, búsqueda, lectura, préstamos, expedición de copias, etc. Todos los documentos que son custodiados en los archivos integrantes del Sistema Nacional de Archivos son accesibles al público en general, de acuerdo a las normas administrativas vigentes, con excepción de aquellos que puedan atentar contra los intereses y seguridad nacional, o contra la privacidad o intimidad personal, (AGN, 2008).

Los *servicios archivísticos* son el conjunto de actividades y procedimientos técnicos organizados por una institución para garantizar el acceso, control, recuperación y difusión del acervo documental a los usuarios. Su objetivo principal es asegurar la disponibilidad de la información, proteger el patrimonio documental y brindar transparencia (Navarro, 2001)

Servicios archivísticos: Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los ciudadanos de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los usuarios la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública. (AGN, 2020).

161

3.1. Accesibilidad a los documentos

Si el servicio archivístico debe entenderse como la acción tendiente a facilitar la documentación de que dispone el archivo a los usuarios del mismo, este servicio tiene mucho que ver con la accesibilidad, entonces aclaremos este concepto.

La accesibilidad, dentro de la actividad archivística, es la factibilidad o posibilidad de consultar los documentos de archivo, la misma que generalmente está determinada por una norma específica, el control archivístico y el estado de conservación de los papeles. (IPGH, 1994).

Para que los documentos de un archivo sean accesibles a los usuarios, básicamente tienen que contar con una adecuada organización y una buena descripción, funciones que cumplen los archiveros, responsables de servir la documentación. Pero eso no es todo, existen restricciones que impiden una total accesibilidad a los documentos a pesar de que la gestión de los archiveros haya sido un éxito.

Pabón (1996) nos dice que las restricciones respecto a la accesibilidad o consultabilidad de los documentos se da de dos maneras:

- Por la ausencia de un trabajo archivístico que haga accesible la documentación a los usuarios.
- Las normas legales que se emiten para calificar la documentación y restringir su consulta.

3.2. Servicios de acceso y atención al usuario

El Archivo General de la Nación (AGN) del Perú ofrece servicios orientados a la gestión, conservación y acceso al patrimonio documental y archivos administrativos del Estado. Sus servi-

cios se dividen en áreas especializadas para ciudadanos, investigadores y entidades públicas. (AGN, 2020)

Servicios principales:

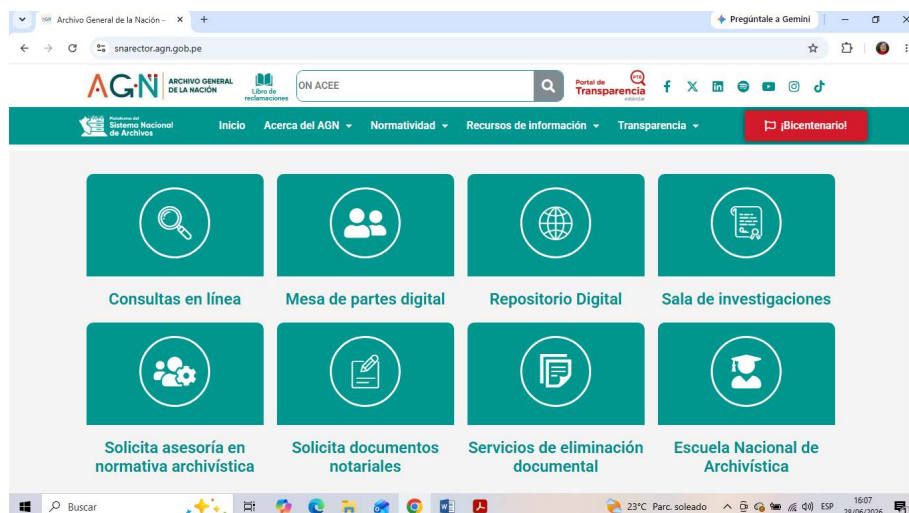
- **Consulta de documentos:** Acceso a fondos documentales históricos (coloniales y republicanos) y migratorios en salas de lectura.
- **Archivo Notarial:** Custodia y búsqueda de protocolos y escrituras públicas de notarios cesados.
- **Reproducción y certificación:** Expedición de copias simples, certificadas y digitalizadas de expedientes y protocolos notariales.
- **Asesoría al Sector Público:** Soporte técnico y normativo a entidades para la organización, valoración, transferencia y eliminación de documentos.
- **Capacitación:** Cursos y talleres técnicos a través de la Escuela Nacional Archivística (ENA) y el Sistema Nacional de Archivos.

162 Sedes y atención

Para iniciar cualquier trámite o consulta documentaria de manera física o virtual, el AGN centraliza sus operaciones a través de sus plataformas oficiales:

- **Sedes:** El AGN cuenta con sedes en Lima (como Palacio y la sede en Jr. Camaná), además de planes para su nueva sede del repositorio archivístico digital nacional en Lince. (AGN, 2022)
- **Trámites en línea:** Para orientación, solicitudes de búsqueda y acceso a la normatividad archivística, el AGN dispone de sus módulos digitales. Puedes revisar los procedimientos, requisitos y costos específicos de cada trámite a través de la Plataforma Digital del Estado Peruano y gestionar consultas mediante los accesos de la Sede Electrónica del AGN.

Imagen N° 1 Servicios archivísticos que presta el Archivo General de la Nación



Fuente: <https://snarector.agn.gob.pe/>

4. Importancia del servicio archivístico

Para nosotros el servicio al usuario es la verdadera carta de presentación de un archivo. Aunque el trabajo de un archivero implica una estructura compleja de procesos técnicos y administrativos que ocurren “detrás de escena”, el ciudadano común solo percibe y juzga la calidad de todo el sistema a través de la atención que recibe.

La rapidez y precisión con la que una institución entrega un documento crucial (como una partida de nacimiento o una identificación...) es el reflejo directo de si su archivo funciona como un engranaje perfecto o si está fallando. Un servicio lento no es solo una molestia; es el síntoma de una gestión interna deficiente.

El objetivo último de organizar, clasificar y conservar documentos no es acumular papel o datos, sino **servir**. El servicio es el resultado final y la razón de ser de toda la labor archivística.

Atender al usuario no debe verse como una simple tarea mecánica, sino como un compromiso doble: una **obligación institucional** y una **satisfacción personal**. Para lograrlo, el archivero debe guiar su día a día bajo dos pilares innegociables: la ética profesional y la búsqueda constante de la calidad.

El archivo no es un depósito de papeles viejos, sino un motor vivo de servicio público. La labor del archivero cobra su mayor sentido cuando transforma el orden técnico en una atención digna, ágil y humana para el ciudadano.

El servicio archivístico es fundamental porque garantiza la organización, conservación y recuperación eficiente de la información. Este servicio permite la transparencia institucional, protege los derechos ciudadanos, facilita la toma de decisiones y preserva la memoria histórica de nuestra sociedad (Vidal, 2022).

Para comprender su impacto, sus beneficios se dividen en cuatro áreas principales:

- **Eficiencia operativa y administrativa:** Optimiza los procesos diarios al facilitar la búsqueda rápida de expedientes y datos. (Kyocera, s/f)

- **Transparencia y rendición de cuentas:** Permite cumplir con las políticas de acceso a la información pública, combatiendo la corrupción y documentando las acciones gubernamentales (Vidal, 2022).
- **Protección legal:** Custodia pruebas documentales esenciales para auditorías, litigios o validación de derechos civiles. (Vidal, 2022)
- **Valor histórico y cultural:** Resguarda el patrimonio documental, asegurando que las futuras generaciones comprendan su identidad y evolución (Vidal, 2022)

En el contexto actual, su evolución hacia la gestión de documentos electrónicos permite integrar nuevas tecnologías que aseguran búsquedas seguras y modernas. (ProInversión, 2024)

Imagen N°2: El servicio es el resultado final y la razón de ser de toda la labor archivística



Fuente: <https://snarector.agn.gob.pe/>

4.1. Normatividad para el servicio archivístico

El servicio archivístico en el Perú está regulado principalmente por la **Ley N° 25323** y el **Decreto Ley N° 19414**, bases legales que rigen el **Sistema Nacional de Archivos**. Esta normativa es vigilada y actualizada de forma continua por el **Archivo General de la Nación (AGN)**, incluyendo directrices para la **Gestión de Gobierno Digital**.

El archivo General de la Nación con el fin de preservar los documentos del desgaste natural por su uso y de resguardar los mismos de otro tipo de daños que sufren los documentos al ponerlos a disposición de los usuarios ha elaborado una directiva específica para “Los servicios archivísticos en la Entidad Pública”. Esta directiva cumple con todos los objetivos previstos para cumplir el fin primordial de los archivos que es el **servicio**. A continuación, se transcribe la Directiva.

Imagen N°3: El servicio archivístico permite la transparencia institucional, protege los derechos ciudadanos, facilita la toma de decisiones y preserva la memoria histórica de nuestra sociedad



165

Fuente: <https://snarector.agn.gob.pe/>

DIRECTIVA N° 01-2020-A GN/DDPA

“NORMA PARA SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EN LA ENTIDAD PÚBLICA”

I. OBJETIVO:

Disponer de un documento que oriente en forma general, el servicio de información y publicidad de los documentos archivísticos que se custodian en la entidad pública.

II. FINALIDAD:

Establecer las normas y pautas generales que permitan el acceso, préstamo, consulta y reproducción del documento archivístico y así una eficiente atención al ciudadano.

III. BASE LEGAL:

3.1. Art. 21° de la Constitución Política del Perú de 1993.

3.2. Decreto Ley N° 19414, Ley que declara de utilidad pública la defensa, conservación e incremento del Patrimonio Documental de la Nación, su reglamento y modificatorias.

3.3. Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos, su reglamento y modificatorias.

3.4. Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, su reglamento y modificatorias.

3.5. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.

3.6. Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales.

3.7. Decreto Supremo N° 022-75-ED, Reglamento del Decreto Ley N° 19414 y modificatorias.

3.8. Decreto Supremo N° 008-92-JUS, Reglamento de la Ley N° 25323 y modificatorias.

3.9. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

3.10. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° Z7444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

3.11. Decreto Supremo N° 011-2006-ED, Reglamento de la Ley N° 28296.

3.12. Decreto Supremo N° 054-2013-PCM, "Lineamientos de organización del Estado".

3.13. Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27805, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

3.14. Decreto Supremo N° 005-1028-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación.

3.15. Decreto Supremo N° 070-2013-PCM Modificatoria del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente norma es de cumplimiento para toda entidad pública, de conformidad con el artículo 2° del Reglamento de la Ley N° 25323, de creación del Sistema Nacional de Archivos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-92-JUS, en concordancia con lo establecido en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

V. RESPONSABILIDAD:

5.1. El/la titular de la entidad pública es responsable del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

5.2. El/la titular o encargado/a del Archivo Central de la entidad pública es responsable de planificar, ejecutar y establecer los servicios de préstamo, consulta, acceso y reproducción del documento archivístico que se encuentren bajo su Custodia.

5.3. El/la titular o representante de cada unidad de organización de la entidad pública es responsable de identificar y proponer los servicios que brinda cada archivo a su cargo.

VI. DISPOSICIONES GENERALES:

6.1. El servicio archivístico es una actividad que consiste en brindar acceso al ciudadano de manera moderna, transparente, oportuna y efectiva de los documentos archivísticos para los ciudadanos.

6.2. La entidad pública brinda acceso a los documentos que produce y custodia en sus archivos, teniendo presente las restricciones por confidencialidad, restricción de información de datos personales y el deterioro del documento solicitado.

6.3. El servicio archivístico brindado al ciudadano tiene como característica que esta o brinda:

6.3.1. Centrado en el ciudadano:

La entidad pública tomará en cuenta la evaluación y complejidad del servicio, así como del diseño participativo enfocado en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos a fin de atender y satisfacer sus demandas, problemas o necesidades de atención.

6.3.2. Accesibilidad inclusiva:

Los servicios archivísticos cuentan con las características necesarias para que sean accesibles por todas las personas, en especial por aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

6.3.3. Adaptado al Gobierno Digital:

Los servicios archivísticos se configuran para poder ser utilizados por el gobierno digital teniendo como objetivo que se puedan brindar mediante un teléfono o dispositivo móvil, teléfono móvil inteligente o similar.

6.3.4. Escalabilidad:

Los servicios archivísticos aseguran que ante el incremento de la demanda es posible mantener razonables niveles de calidad.

6.3.5. Innovación y mejora continua:

La entidad pública adopta, en base a las necesidades de las personas, medidas para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías digitales, recursos estratégicos y de gestión en el desarrollo de sus funciones, con el fin de prestar servicios innovadores, seguros y eficientes.

6.3.6. Oportunidad y atención personalizada:

La entidad pública adopta los criterios y formas más efectivas para la atención de las solicitudes, búsquedas, consultas y respuestas brindadas al ciudadano. El servidor brinda atención personalizada. El ciudadano debe obtener, del servidor público de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación, asimismo recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.

6.4. Todo servicio archivístico debe ser diseñado, planificado y contar con las bases para su inclusión en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano del Gobierno Digital.

6.5. La entidad pública garantiza que el espacio sea suficiente para los servicios archivísticos, sin barreras arquitectónicas que lo impidan o dificulten.

6.6. Los Archivos de Gestión y el Archivo Central deben brindar orientación clara, completa, y precisa sobre los servicios archivísticos ofrecidos.

6.7. El ciudadano tiene derecho de obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en la(s) sede(s) del archivo central de la entidad pública.

6.8. El ciudadano que opta por iniciar un trámite administrativo que demanda un servicio archivístico tiene derecho a conocer el estado de su trámite. La entidad pública debe implementar sistemas de información del servicio brindado en forma autorizada.

6.9. El ciudadano tiene derecho a:

6.9.1. Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos, los archivos deben publicar en un Lugar visible material gráfico que oriente el trámite a seguir.

6.9.2. Presentar documentos en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad pública.

6.9.3. Recibir una atención responsable y diligente.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

168

7.1. Servicios archivísticos:

7.1.1. Reprografía o reproducción:

- Este servicio se encuentra presente en la reproducción del documento archivístico (fotocopias, microfilmación digitalización y otros).
- Tiene como propósito la portabilidad de las copias además que los documentos originales no sufran pérdida, deterioro por manipulación innecesaria.
- Cada entidad pública establece las restricciones normativas de gestión de copias o reproducción.

7.1.2. Referencia:

Este servicio brinda información temática y documental para iniciar una búsqueda, así como orienta y pone a disposición de los ciudadanos de material bibliográfica o de referencia, así como los instrumentos descriptivos adecuados para tal fin (guía, inventario, catálogo, índice).

7.1.3. Consulta de documentos archivísticos:

Consiste en brindar acceso al documento archivístico en un ambiente controlado que cuente con medidas de seguridad.

7.1.4. Préstamo de Documentos:

Consiste en la entrega, recepción, lectura o utilización y devolución conforme de un documento archivístico.

Para efectuar todo préstamo el titular o servidor del archivo (gestión o central) canaliza el pedido de los usuarios o ciudadanos. El préstamo de documentos se debe brindar en un ambiente condicionado para tal fin. En los archivos de gestión. el préstamo de documentos debe contar con el registro correspondiente.

7.2. Directiva o Manual de servicios archivísticos

7.2.1. La entidad pública debe elaborar su directiva o manual de servicios archivísticos, en caso no disponga de una norma interna que los regule.

7.2.2. La directiva o manual de servicios archivísticos debe contener información de fácil lectura, material gráfico e informativo que permita reconocer el trámite y medios de atención adecuados a su necesidad de información.

7.2.3. El Archivo Central conduce el proceso de elaboración de la misma en coordinación con la Alta Dirección.

7.2.4. La directiva o manual de servicios archivísticos incluye también el compromiso de atención oportuna y con calidad al ciudadano, asimismo tener indicadores de calidad de consenso que tengan instrumentos de medición adecuados.

7.2.5. Etapas de elaboración:

7.2.5.1. Planificación y coordinación:

Durante esta etapa el titular o responsable del Archivo Central recoge información sobre los servicios que brinda, teniendo en cuenta: el flujo de trabajo, el tiempo de atención por servicio, el número de ciudadanos atendidos diariamente, la infraestructura y medios que permiten el adecuado funcionamiento del servicio. Asimismo, elabora un diagnóstico que será coordinado con cada una de las unidades de organización involucradas con la realización del servicio.

En esta etapa además se identifican los principales problemas y necesidades del ciudadano, así como las políticas de gestión enfocadas al servicio de la entidad pública.

7.2.5.2. Aprobación y ejecución:

El titular del Archivo central elabora un informe técnico adjuntando la propuesta de directiva o manual de servicios archivísticos para su aprobación.

El titular de la entidad pública aprueba, dictamina y oficializa La directiva o manual de servicios archivísticos para la administración pública en los archivos la entidad.

7.2.5.3. Evaluación y monitoreo

La entidad pública vela por disponer de recursos para la evaluación del servicio, así como el monitoreo de los procesos que devienen en una mejora continua o calidad del mismo.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS:

PRIMERA:

La aprobación de la presente norma no afecta las normas vigentes sobre los servicios archivísticos brindados en la entidad, los cuales mantienen su validez y eficacia, pudiendo ser actualizados o modificados con posterioridad conforme a lo dispuesto en esta norma sin perjuicio de lo establecido en el apartado siguiente.

SEGUNDA:

La entidad pública que cuente con una norma interna que regule la prestación de los servicios archivísticos a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, está facultada a mantenerla.

TERCERA:

Las propuestas de normas internas que la entidad pública se encuentre formulando a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, se adecuan a lo señalado en la presente directiva.

CUARTA:

La entidad pública que no cuente con norma interna que regule los servicios archivísticos, debe considerar los lineamientos señalados en la presente Directiva.

IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **Archivos:** Es el conjunto de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en ejercicio de su actividad.
- **Atención de calidad:** Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.
- **Directiva o Manual de servicios archivísticos:** Es un documento empleado para describir los servicios que brinda un archivo, se elabora para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, y para explicitar los niveles o estándares de calidad con los que la ciudadanía puede esperar que se presten los servicios.
- **Documento archivístico:** Es aquel que contiene una información de cualquier fecha, forma y soporte, producido o recibido por persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico.
- **Escalabilidad:** Capacidad de adaptación y respuesta de un sistema con respecto al rendimiento del mismo a medida que aumentan de forma significativa el número de usuarios del mismo.
- **Orientación:** Información, conocimiento que se le da a una persona sobre una cuestión y que hasta ese momento lo ignora.
- **Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano:** Es una infraestructura tecnológica que permite la implementación de servicios públicos en línea, por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles. Ir a Interoperabilidad del Estado Peruano.
- **Reprografía:** Es un proceso que permite reproducir documentos impresos mediante técnicas como la fotocopia, el facsímil o la fotografía.
- **Servicios archivísticos:** Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los ciudadanos de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisio-

nes y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los usuarios la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública.

X. ANEXOS:

Anexo: Formato de referencia para la elaboración de la directiva o manual de Servicios Archivísticos.

Anexo

FORMATO DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE LA DIRECTIVA O MANUAL DE SERVICIO ARCHIVÍSTICOS

I. Presentación.

II. Datos generales:

- a. Nombre de la entidad
- b. Unidad de organización de quien depende el Archivo
- c. Dirección
- d. Correo electrónico
- e. Teléfono
- f. Horario de atención
- g. Titular a cargo de la unidad de organización encargada de los documentos que custodia o brinda el servicio.
- h. Servidor(es) encargado(s) de la atención al ciudadano (Apellidos y Nombres / Cargo o Función)
- i. Fechas regulares de no atención

III. Objetivos o fines del servicio:

Considerar los fines establecidos en la política institucional de atención al ciudadano.

IV. Marco legal y normativo:

Considerar las leyes, decretos o normas relacionadas con la información que produce de la entidad.

V. Derechos del ciudadano:

Establecer los derechos que tiene el ciudadano al ser atendido en el área de archivo.

VI. Obligaciones del ciudadano:

Establecer las obligaciones que tiene que cumplir el ciudadano al ser atendido en el área de archivo.

VII. Servicios que se ofrecen:

Detallar los servicios archivísticos que ofrece el archivo.

VIII. Derechos de atención y garantías:

Señalar los compromisos y garantía entendida como el derecho que tiene el ciudadano a recibir información y explicaciones personalizadas cuando el servicio archivístico no se brinde de acuerdo a los compromisos asumidos.

IX. Indicadores y medios de verificación de desempeño:

Para este fin tenemos el uso de encuestas, test, formatos y cuestionarios.

X. Medios de recepción de quejas y reclamos:

Para este fin consignar el mecanismo de reclamo y plazos de atención así como detallar los medios de recepción (correo electrónico, libro de reclamaciones, teléfono, entre otros).

XI. Medios de recepción de sugerencias y aportes

Para este fin detallar la ubicación o contacto para recepción de sugerencias y aportes (buzón de sugerencias, teléfono, correo electrónico, entre otros).

172 XII. Procedimientos y plazos

Establecer los procedimientos de atención con el marco de tiempo para tal fin.

XIII. Anexos y material gráfico informativo.

5. Conclusiones

El servicio como fin culminante de la labor archivística: A diferencia de las concepciones históricas que reducían los archivos a depósitos cerrados al servicio exclusivo de sus poseedores, la archivística moderna demuestra que el acopio, la organización, la descripción y la conservación no tienen como meta la simple acumulación pasiva de datos. El servicio se consolida como el producto final, el objetivo principal y la verdadera razón de ser de todo el proceso técnico, transformando el orden interno en un beneficio tangible para el ciudadano.

La atención al usuario como indicador de calidad institucional: Aunque el trabajo archivístico involucra una estructura técnica compleja que opera “detrás de escena”, el servicio directo es la única fase perceptible a simple vista por los usuarios. Por consiguiente, la rapidez, precisión y calidez en la entrega de la documentación requerida se convierten en la carta de presentación de la entidad; según la eficiencia de esta atención, la colectividad juzgará la bondad o deficiencia de todo el sistema de gestión institucional.

Doble dimensión del rol profesional del archivero: Atender las necesidades de información de la sociedad no debe limitarse a una tarea mecánica o burocrática, sino asumirse bajo un enfoque ético y de cabalidad profesional. El servicio archivístico representa un compromiso doble: una estricta obligación para el cumplimiento de los fines del Estado y, simultáneamente, una satisfacción personal al dignificar y humanizar la relación entre la administración pública y el ciudadano.

La accesibilidad como pilar de derechos y transparencia: Un servicio archivístico de calidad es indispensable para garantizar el derecho a la accesibilidad e inclusión, especialmente para los sectores más vulnerables. Al facilitar los instrumentos de consulta de manera oportuna, el

archivo público deja de ser un almacén estático y se convierte en un motor vivo indispensable para salvaguardar la protección legal de los derechos civiles, viabilizar la toma de decisiones, combatir la corrupción mediante la transparencia y resguardar la memoria histórica y cultural de la nación.

Modernización y estandarización bajo el marco normativo: En el contexto de la administración pública peruana, el cumplimiento eficaz del servicio requiere alinearse de forma obligatoria con las directrices del Sistema Nacional de Archivos y las disposiciones del Archivo General de la Nación, como la *Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA*. La implementación de manuales internos orientados al ciudadano y la adopción de tecnologías integradas al Gobierno Digital aseguran que los servicios esenciales, como: la consulta, la referencia, el préstamo y la reprografía, posean la escalabilidad, interoperabilidad y mejora continua necesarias para responder con altos estándares de calidad a las demandas de la sociedad contemporánea.

6. Literatura citada

Alberch, R. et al (2001). Una sólida actualización: Archivos y cultura: Manual de dinamización. Girón: Trea.

Archivo General de la Nación. (2008). Breve manual del archivero. P.18

Archivo General de la Nación (2020). Directiva N° 01-2020-A GN/DDPA. “Norma para servicios archivísticos en la Entidad Pública”.

Archivo General de la Nación (2022). <https://www.youtube.com/watch?v=DMEW-FnH-NxY&t=9s>

Hildesheimer, F. (1984) Les archives...pourquoi? Comment? La recherche aujourd'hui dans les archives de France, París: Les Editions de l'Erudit, p. 22

Instituto Panamericano de Geografía e Historia. Comité de Archivos. (1994) Accesibilidad a los documentos archivísticos: opiniones y lineamientos. Lima, 91p.

Kyocera Document Solutions España (s/f). Archivo de documentos: ¿por qué, para qué, ¿dónde y cómo? <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/archivo-de-documentos-por-que-para-que-donde-y-como.html>

Navarro Bonilla, Diego. (2001) El servicio de referencia archivístico, retos y oportunidades. En: Revista Española de Documentación. 24. 2 Recuperado: <https://www.google.com/search?q=conceptos+de+servicios+archiv>

Pabón Valencia, Jorge E. (1996). Los servicios archivísticos. En: Instituto Panamericano de Geografía e Historia: Comité de Historia, Comité de Archivos: Nuestra palabra: textos archivísticos panamericanos, Lima.

ProInversión (2024) Atención de los servicios archivísticos. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.investinperu.pe/wp-content/upl>

RAE, (2014). Diccionario de la lengua española. 23° edición. <https://dle.rae.es/archiv%C3%ADstico?m=form>

Vidal Taco, A. E. (2022). La Archivística, los archivos y su importancia para una nación. Revista De Investigación Multidisciplinaria CTSCAFE, 6(16), 18. Recuperado a partir de <https://ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/view/203>



CTS CAFE Para ciudadanos...

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE ARTÍCULO

Para todos aquellos investigadores científicos y al público en general que deseen publicar sus trabajos en esta su *Revista de Investigación Multidisciplinaria CTSCAFE* y para la correcta revisión por parte de nuestros revisores, los archivos de su artículo deberán ser ingresados en el sistema OJS en el siguiente enlace :<https://ctscafe.pe/index.php/ctscafe/about/submissions> , creandose un usuario, para lo cual debe enviarnos un correo electrónico a los editores: **revis-tactscafe@ctscafe.pe** donde adjuntaran los siguientes datos: Nombre completo, grado académico, universidad o filiación, correo electrónico, y código ORCID para proceder a crearles un usuario. Los trabajos pueden ser presentados en idioma castellano, inglés o francés siguiendo las siguientes indicaciones:

Título del Artículo: Español, Inglés, francés y portugués escrito en altas y bajas, con una longitud no mayor a 150 caracteres, incluidos espacios.

Autor-autores: Nombre y apellido del autor o los autores. Afiliación institucional de los autores, correo electrónico de cada uno de los autores, indicando la dirección postal del autor para correspondencia si es que tuviera.

Resumen: no mayor de 250 palabras en Español, Inglés, y Francés

Palabras clave: cinco en español, inglés, y francés

Cuerpo: El cuerpo del artículo debe presentar:

- 1- **Introducción**
- 2- **Material y métodos**
- 3- **Resultados**
- 4- **Discusión**
- 5- **Agradecimiento**
- 6- **Conclusiones**
- 7- **Literatura Citada** (Incluirá todas las referencias citadas en el texto dispuestas solamente en orden alfabético y sin numeración. La cita se inicia con el apellido del primer autor a continuación, sin coma, las iniciales del nombre separadas con puntos y sin espacio. El segundo y tercer autor deben de tener las iniciales de los nombre y a continuación el apellido. El último autor se diferenciara por que le antecede el símbolo &. Si hubiesen más de tres autores pueden ser indicados con la abreviatura et al. Los nombres de las publicaciones periódicas (revistas) pueden ir en la abreviatura oficial considerada según su código ISSN. El código DOI debe ser colocado al final de la referencia. En la literatura citada solamente se usa letra tipo normal, no itálica, no versalita).

PRESENTACIÓN DE LOS ARCHIVOS

Los archivos deben presentarse por separado, esto es:

1. Un archivo con el texto, leyendas y cuadros en formato MS-Word del artículo.
2. Otro archivo para las tablas en MS-Excel o como tablas en MS-Word.
3. Otros archivos en formatos nativos, no como imágenes insertadas o pegadas en una hoja de MS-Word o Excel.
4. Número de páginas: 10 - 15
5. Espacio interlineal: Espacio y medio
6. Tipo de letra: Times New Roman
7. Formato: Hoja A4
8. Justificado: 3cm por lado
9. Dibujo y fotografías: Incluir en el cuerpo del artículo en formato .jpg en HD

Cualquier consulta dirigirse al Editor: **revistactscafe@ctscafe.pe**, además en nuestra página Web: **ctscafe.pe** donde responderemos sus inquietudes respecto a los artículos y su publicación.

Los editores

ÍNDICE DE IMÁGENES

1. <https://www.lampadia.com/analisis/social/el-trafico-de-lima-un-gran-problema-y-ninguna-solucion/>
2. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/lima-presenta-el-peor-trafico-a-nivel-del-continente-y-es-pera-una-reforma-en-el-sector>
3. <https://diariocorreo.pe/edicion/lima/whatsapp-si-conoces-de-semaforos-inoperativos-en-lima-envia-un-mensaje-y-reportal-814181/>
4. <https://www.realcuscotour.com/textileria-en-cusco/>
5. <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>
6. <https://conecemasdemipaisyyo.blogspot.com/2016/06/la-textileria-peruana.html> y <https://www.comexperu.org.pe/articulo/exportaciones-textiles-crecieron-un-68-en-el-primer-trimestre-del-ano>
7. <https://altavoz.pe/locales/estudia-gratis-mas-de-4000-vacantes-en-institutos-publicos-de-lima-los-examenes-de-admision-son-en-marzo/>
8. <https://gestion.pe/tendencias/mas-de-un-millon-de-peruanos-trabajaran-en-la-industria-40-en-el-futuro-noticia/>
9. <https://www.businessempresarial.com.pe/industria-4-0-que-es-y-cuales-son-sus-beneficios-para-las-empresas/>
10. <https://www.instagram.com/p/DXpq02qAKjn/>
11. <https://www.miraflores.gob.pe/panaderia-municipal-mi-pan-vende-mas-de-1500-panes-diarios-a-bajo-costo/>
12. <https://andina.pe/agencia/noticia-en-peru-existen-unas-10000-panaderias-pastelerias-y-lima-concentra-43-237413.aspx>
13. <https://www.pagina12.com.ar/2026/04/16/roberto-sanchez-se-acerca-al-balotaje-en-peru/>
14. <https://www.pagina12.com.ar/2026/04/16/roberto-sanchez-se-acerca-al-balotaje-en-peru/>
15. <https://www.infobae.com/peru/2026/07/02/la-banda-presidencial-de-keiko-fujimori-los-detallan-de-la-prenda-con-la-que-juramentara-la-proxima-jefa-de-estado/>
16. <https://ojo-publico.com/5301/oportunismo-y-legado-al-berto-fujimori>
17. <https://lum.cultura.pe/cdi/fotografia/fuerzas-armadas-golpe-de-estado-05-de-abril> y <https://idehpucp.pucp.edu.pe/boletin-eventos/barrios-altos-reparacion-pendiente-a-29-anos-de-la-masacre-23118/>
18. <https://elbuho.pe/2021/08/la-nueva-vida-de-vladimiro-montesinos-en-el-penal-ancon-ii-sin-privilegios-ni-telefonos/>
19. <https://peru21.pe/lima/30-anos-del-fujishock-y-el-que-dios-nos-ayude-20200808013049/>
20. Vega (2026)
21. Ilustración por Mariella Villavicencio Quiñones (2026)
22. <https://www.xamai.com/blog/erp-que-es>
23. Vega 2026
24. <https://es.dreamstime.com/provincia-de-lima-per%C3%BA-sobre-blanco-%E1%B5%89%CA%B3-ayuda-forma-la-en-con-su-capital-aislada-fondo-representaci%C3%B3n-d-del-mapa-topogr%C3%A1fico-image194991104>
25. <https://www.radionacional.gob.pe/informa/locales/pobreza-multidimensional-alcanza-a-casi-4-millones-de-peruanos>
26. <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/las-mujeres-que-son-el-soporte-de-los-comedores-populares-de-arequipa-noticia/>
27. <https://pacarina-peru.blogspot.com/2014/05/bibliogra->



201

De izquierda a derecha

28. <https://altiplania.org/2021/11/04/muchos-sacrificios-me-debe-la-libertad-las-guerra-de-la-independencia-en-puno-1809-1825/>
29. Guamán Poma 1615
30. O'Phelan Godoy (2021)
31. https://es-us.noticias.yahoo.com/explicaci%C3%B3n-desat%C3%B3crisis-democracia-bolivia-162732630.html?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d-3cuZ29vZ2xlLnNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAK-qkDqkMFryCtu3kFA8lxOgR5xHv2hfHBSNjO3yd-G3hw2uwcXelhSF1itNeharf3RtObEvV9d7LKNby2C-clVVoy6zeZSBi6E7xaPir5kmmgrrrjOtioUJJ28II41ys6cy-fbCLGwb_E1E8SZ8C3NHvLz5I2qdDTZY6RAzYjflE3J
32. Vidal (2026)
33. Vidal (2026)
34. <https://www.infobae.com/peru/2025/02/27/coar-2025-que-se-evaluara-en-la-segunda-fase-y-que-fecha-sera-la-proxima-prueba-de-los-seleccionados/>
35. <https://www.magnific.com/es/fotos-vectores-gratis/enseñando-matematicas/4>
36. <https://www.radionacional.gob.pe/informa/cultural/plan-lector-incrementa-el-numero-de-lectores-escolares>
37. <https://worldvision.pe/blog/ternura-en-la-pandemia-profesoras-disenan-material-educativo-para-ninos-sin-acceso-a-clases-virtuales>

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen X- N° 29 Julio 2026

202

Contáctenos en nuestro correo electrónico

revistactscafe@ctscafe.pe

Página Web:

<http://ctscafe.pe>

