

La Experiencia de OIT en la Prestación de Servicios de Información por Internet: El Derecho a la Información.

Por: Ana Jiménez

Voy a compartir con ustedes como ha sido nuestra experiencia con la prestación de servicios de información por Internet.

Antes de hablar de la experiencia sería importante hablar de la OIT: la Organización Internacional del Trabajo es un organismo de las Naciones Unidas, que intenta fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales fue creada en 1919 y hoy tiene 175 estados miembros, que se adhieren a los principios que tiene la constitución de la OIT y que contribuyen al trabajo y al financiamiento de la organización.

Está financiada con lo que nosotros consideramos fondos públicos internacionales, porque cada país paga una cuota de membresía que tiene que ver con su ingreso per cápita.

En la realización de sus tareas, la OIT utiliza tres métodos que son complementarios:

1. Adopta normas internacionales en derechos laborales y se preocupa por controlar el cumplimiento. Los países miembros tienen la posibilidad de ratificar las normas, que pasan a ser parte de su ley.
2. La cooperación técnica que se le brinda a los países miembros cuando lo solicitan. Normalmente lo hacen los propios gobiernos o las organizaciones de trabajadores o de empleadores, ya que la organización tiene una estructura tripartita, es decir, están representados los gobiernos, las organizaciones de trabajadores y las organizaciones de los empleadores.
3. Realiza investigación, recopilación y difusión de la información. En el contexto de este foro, es el punto referido directamente al centro de documentación.

La política de información de la OIT está basada en el mandato que le da su propia Constitución, que en el artículo 10 dice que “Las funciones de la OIT comprenderán la compilación y distribución de todas las informaciones concernientes a la reglamentación internacional de las condiciones de vida y de trabajo de los trabajadores...”.

Hay otras características de la OIT que tocan profundamente el quehacer del Centro de Documentación en relación al tema que hoy nos ocupa.

Uno de los cuatro objetivos estratégicos de la OIT consiste en “Promover y materializar las normas laborales, así como los principios y derechos

fundamentales en el trabajo”, y promover y materializar tiene que ver directamente con difundir y dar a conocer, para que las personas puedan reclamar sus derechos, tienen que conocerlos.

La OIT ha promocionado normas relativas a la igualdad de oportunidades y de trato; el convenio y la recomendación 111, se refieren a eso. Pero hay muchas normas que tienen en sus contenidos, implícita la idea de igualdad de oportunidades. Tratando de ser consecuentes con lo que predicamos, en el servicio de información tratamos de ofrecer igualdad de oportunidades. En este sentido nos ayuda la distribución de las oficinas de la OIT y nos facilita mucho para hacer nuestra tarea. La OIT tiene su sede en Suiza; tiene una oficina regional por continente, la nuestra está en Lima, Perú y tiene oficinas de área que agrupa países según la distribución geográfica. Esta oficina de Costa Rica, es una oficina para Centroamérica, Panamá y República Dominicana. También las hay en México, Buenos Aires, Santiago, Brasilia. En todas las oficinas tenemos normalizados los procedimientos, el lenguaje de indización, y recibimos el conjunto de las producciones de la OIT.

Centro de Documentación OIT San José

En la actividad propiamente del centro de documentación, asumimos el derecho a la información como un derecho humano. Hace más de 50 años con la declaración de derechos humanos se asume el derecho a la información como un derecho humano fundamental. El artículo 19 de la declaración universal de derechos humanos dice textualmente “cada persona tiene el derecho de libertad de opinión y expresión, este derecho incluye libertad de sostener opiniones sin interferencia y de buscar, recibir e impartir información e ideas a través de cualquier medio de comunicación social y sin importar las fronteras”. En lo que respecta a la OIT consideramos que el derecho a la información es un derecho humano fundamental.

Asumimos también como mandato el poner a disposición de los usuarios la información generada por la OIT, que tiene que estar al servicio de los trabajadores y las trabajadoras.

Y la igualdad de oportunidades que está contenida en las normas tiene que ver con el acceso a la información y tratamos hasta donde nos es posible, de ser consecuentes con ello.

Respetamos los derechos de autor.

Supongo que a [tod@s](mailto:todos@oit.org) ustedes, les ha sucedido, en el servicio que ofrecemos, que hay un antes y un después de la MetaBase, hay una gran diferencia porque las estadísticas de los servicios que damos se dispararon y eso implica un montón de cambios y ajustes en nuestras prioridades y formas de trabajar.

Más o menos la mitad de las consultas que recibimos son sobre documentos de la OIT, sobre temas afines a la materia laboral, lo cual nos permite en esa proporción dar un servicio adecuado, sin tener que reñir con problemas de derechos de autor, puesto que son documentos nuestros, inclusive cuando nos

piden información sobre un tema laboral, de un documento que no es nuestro, lo que hacemos es recomendarles un documento nuestro atinente.

Cómo lo hemos hecho?

- Lo hemos hecho utilizando la estructura de las oficinas, porque recibimos muchas consultas de España, de México, de Argentina, de Chile, a esos usuarios lo que hacemos es referirlos al centro de documentación OIT que está en su país, de forma tal que ellos puedan hacer una consulta local utilizando los mismos materiales, porque la colección de la OIT, está en cada una de esas oficinas. Eso evita el tener que pagar costos de envío. Le enviamos al usuario la dirección de la oficina que está en su país, con la sugerencia de que haga su contacto local.
- Cuando los documentos están en línea hacemos referencia a la página Web, en esto nos falta aún mucho, pero la tendencia es a que estén cada vez más documentos en línea.
- En la medida en que podemos hacerlo, enviamos información por e-mail.
- Cuando se trata de documentos que está agotada su edición también fotocopiados partes o completo dependiendo de la solicitud.
- Ofrecemos venta de publicaciones. Como pueden ver esto nos convierte en una biblioteca-librería, lo cual no es tan cómodo. Sin embargo los usuarios están acostumbrados a todas esas posibilidades.
- Otra forma de resolver las consultas es dar los datos de la editorial, cuando los documentos no son de la editorial de OIT, pasa bastante a menudo, que un usuario de España nos pide un documento editado en España, publicado por editoriales e inclusive por instituciones públicas. Un documento publicado por el Ministerio de Trabajo de Guatemala me lo pide un guatemalteco. En ese sentido es más fácil recomendarle que intente buscarlo localmente.
- En muy pocos casos, pero lo hemos hecho, hemos pedido permisos para reproducir documentos, cuando se refiere a documentos cortos, normalmente material didáctico que es editado por instituciones de educación, que ya no están disponibles, series agotadas, discontinuadas, etc. Hemos solicitado permiso, se trata de un documento que mucha gente lo pedía, y la institución nos dijo que sólo lo tenían para consulta, que efectivamente tiene un interés didáctico, y entonces nos autorizaron a sacarle copia.
- Cuando son usuarios costarricenses lo que hacemos es indicarles el horario de atención y la ubicación. Les damos el servicio normal de un usuario local.

- A algunos otros usuarios les respondemos que no es posible darles servicio porque no tenemos derechos de autor sobre los que solicitan, y que lo que tenemos es un ejemplar de consulta. En todo caso tratamos de responder siempre a las consultas, aunque sea para avisarles que no es posible atender su demanda. Y si tenemos referencias de otra fuente les decimos.

Tareas pendientes

El informe de Desarrollo Humano de las Naciones Unidas dice que:

- por cada persona que se conecta a la Internet, en los países en vías de desarrollo hay 149 personas conectadas en los países industrializados,
- dice también que unas 50 millones de personas usan Internet en todo el mundo, eso es solamente un 0,85% de la población total.
- también dice que en Australia una de cada cinco personas usa una computadora personal y que en la India y en Surinam solo una de cada mil.

No conozco documentos sobre la situación específica de Costa Rica y Centroamérica, pero puedo adivinar que la situación no es tan diferente.

El derecho de acceso a la información está concentrado en una minoría, estos datos nos hacen recapitular algunas de las tareas pendientes, porque creo que tenemos muchas todavía. A pesar de nuestra política de equidad en el acceso a la información, no tenemos nada que ofrecerle a las personas con discapacidad visual, auditiva o física. Ya hay algunos recursos para hacer accesible Internet a personas ciegas, por ejemplo, o a personas que tienen bastante discapacidad física, son minorías de minorías, del porcentaje de personas con discapacidad física, cuántas tienen acceso a Internet, pero aún a esas no les podemos ofrecer un servicio accesible.

Y otra tarea gigantesca que tenemos es llegar a las personas y a las organizaciones que no tienen acceso a Internet. Es bastante lo que hay por hacer.