

BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN: EL CONTEXTO Y LAS PERSONAS SÍ IMPORTAN

Jaime Ríos Ortega
César Augusto Ramírez Velázquez
Coordinadores



Z716.4
B535

Bibliotecas e información : el contexto y las personas sí importan / Coordinadores Jaime Ríos Ortega, César Augusto Ramírez Velázquez. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.
xv, 243 p. - (Didáctica de la bibliotecología)

La publicación del presente libro, Bibliotecas e información: el contexto y las personas sí importan, se ha realizado gracias al financiamiento del Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT) otorgado al Proyecto IN404420 "El valor social de la información y las bibliotecas: problemas teóricos y metodológicos".
ISBN: 978-607-30-6347-0

1. Bibliotecas y sociedad. 2. Información y sociedad. 3. Papel social de la biblioteca. 4. Acceso a la información. I. Ríos Ortega, Jaime, coordinador. II. Ramírez Velázquez, César Augusto, coordinador. III. ser.

La publicación del presente libro, *Bibliotecas e información: el contexto y las personas sí importan*, se ha realizado gracias al financiamiento del Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT) otorgado al Proyecto IN404420 "El valor social de la información y las bibliotecas: problemas teóricos y metodológicos".

Diseño de la portada: Editorial Albatros

Primera edición: julio 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México
Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-6347-0

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

Presentación	vii
Jaime Ríos Ortega	

Aproximaciones teóricas al valor de la información

LA CERTEZA COGNITIVA: UN VALOR SOCIAL Y PERDURABLE DE LA BIBLIOTECA	3
Jaime Ríos Ortega	

NUEVOS HORIZONTES DE LAS BIBLIOTECAS Y LOS BIBLIOTECARIOS EN EL SIGLO XXI	35
Hugo Alberto Figueroa Alcántara	

El valor de la biblioteca pública para los grupos vulnerables

DERECHOS A LA NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS: PERSPECTIVA A PARTIR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD María de los Ángeles Escutia Montelongo	63
---	----

EL PAPEL SOCIAL DE LA BIBLIOTECA INDÍGENA EN EL CONTEXTO DE LAS COMUNIDADES ORIGINARIAS César Augusto Ramírez Velázquez.....	91
--	----

El valor de las bibliotecas en la educación

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA BIBLIOTECAS ESCOLARES: PUENTES PARA LA CREACIÓN DE CONOCIMIENTO Nelson Javier Pulido Daza.....	113
--	-----

CREACIÓN Y USO DE BIENES COMUNES DE INFORMACIÓN EN UNIVERSIDADES DE AMÉRICA LATINA Esperanza Molina Mercado	147
---	-----

VALOR ECONÓMICO VS. VALOR FORMATIVO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN CHIAPAS, MÉXICO Claudia Pola Solórzano.....	183
---	-----

**El valor de la información para
la participación ciudadana**

VALOR SOCIAL DE LAS BIBLIOTECAS Y LA INFORMACIÓN DESDE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA INNOVACIÓN Johann Enrique Pirela Morillo	207
---	-----

BRECHAS EN LAS INFRAESTRUCTURAS DE INFORMACIÓN EN MÉXICO Paula De la Mora Lugo.....	223
--	-----

Derechos a la no discriminación y acceso a la información en las bibliotecas públicas: perspectiva a partir de las personas con discapacidad

MARÍA DE LOS ÁNGELES ESCUTIA MONTELONGO
Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la información, UNAM

“La única discapacidad en la vida
es una mala actitud”
Scott Hamilton

INTRODUCCIÓN

Esta contribución tiene el propósito de exponer un panorama general en materia de derechos humanos con la finalidad de comprender su valor, relación y aplicación en la bibliotecología y estudios de la información. De manera particular, estudia los derechos a la no discriminación y el acceso a la información, así como su correspondencia con las bibliotecas públicas. La primera parte reflexiona sobre los derechos humanos, el origen del derecho a la no discriminación, el fenómeno discriminatorio y su efecto en un grupo social históricamente segregado: las personas con discapacidad. Y de explorar su relación con el derecho a la información y el progreso de la

normativa que declara el acceso para todas las personas. La segunda presenta los casos de dos bibliotecas públicas que experimentaron situaciones vinculadas con estos derechos y este grupo social, lo que permite formular estrategias inclusivas para prevenir procesos similares en dichas unidades de información.

DERECHOS A LA NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Derechos humanos

Los derechos humanos (DDHH) son el conjunto de principios y normas, así como de libertades que tienen todas las personas sin distinción alguna por motivos de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, discapacidad, edad, apariencia física, estado civil, situación económica, social o cualquier otra condición. Su fundamento lo constituye la dignidad y la integridad de las personas, y su promoción, protección y respeto corresponde principalmente al Estado (Comisión Nacional de los Derechos Humanos 2021).

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) proclamada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1948, señaló por primera vez a todos los seres humanos, libres e iguales en dignidad, integridad y derechos. Así lo señalan sus primeros artículos: las personas nacen libres e iguales en derechos y obligaciones; y gozan de todos los derechos sin distinción alguna (Naciones Unidas 1948, art. 1 y 2, 2).

Los DDHH se rigen por varios principios: universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En concreto,

pertenecen a todas las personas por igual; existe un vínculo entre ellos; son inseparables del ser humano y se demanda –por lo menos en la teoría– el avance, más no el retroceso de los mismos.

Con fines didácticos, se agrupan en tres generaciones: la primera, concerniente a los derechos civiles y políticos reconocidos a partir de la Revolución francesa (siglo XVIII), como el derecho de libertad de expresión. La segunda, referente a los Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA), derivados de la Revolución Industrial (siglo XIX), como el derecho a la información, la educación y la cultura (Comisión Nacional de los Derechos Humanos 2012, 13-14). Y los de tercera generación, surgidos a raíz de la crisis global que representó la Segunda Guerra Mundial (siglo XX), como el derecho al uso de los avances de las ciencias y la tecnología (Hernández 2010, 12-15).

En este proceso, la sociedad globalizada manifestó por medio de la Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes (DUDHE), aprobada en la Conferencia de Monterrey en 2007, la necesidad de extender los DDHH por las transformaciones sociales y tecnológicas. El derecho a la educación, al saber y al conocimiento, a la formación continua e inclusiva y a la erradicación del analfabetismo constituyen parte de la nueva interpretación de derechos ya contemplados en la DUDH. Desde la perspectiva de la bibliotecología y estudios de la información (ByEI), se enfatiza el derecho a la accesibilidad en el espacio físico, las tecnologías de información y comunicación (TIC) y los servicios de información, así como el de privacidad y protección de datos personales, propuestos como emergentes o de cuarta generación (Institut de Drets Humans de Catalunya 2010, 4-5).

Conjuntamente, la teoría y práctica de los DDHH se basan en principios o fundamentos transversales, como la igualdad y la no discriminación. El primero, nació como guía de la Revolución francesa y proclamó la igualdad de todas las personas ante la ley. Mientras que el segundo apareció formalmente en la DUDH y no solo señala que todas las personas son iguales y tienen los mismos derechos, sino que por ningún motivo debe existir alguna distinción entre ellas basada en sus capacidades (Hernández y Esparza 2010, 15). Ambos principios indican la necesidad de establecer apoyos o tratos preferenciales temporales hacia ciertos grupos a fin de reponer y compensar daños históricos o situaciones de vulnerabilidad. Estos apoyos suelen llamarse acciones afirmativas, medidas concretas y transitorias, dirigidas a conseguir la igualdad de oportunidades e influir en la sociedad para que se corrijan acciones discriminatorias desfavorables hacia algunos sectores de la población (Lara 2015, 29).

Derecho a la no discriminación

Con la idea de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación, así como integrar a los grupos en situación de vulnerabilidad, surgió un nuevo concepto: el derecho a la no discriminación, que tiene por objetivo proteger a las personas de ser excluidas por los motivos mostrados con anterioridad. Además, puesto que el fenómeno discriminatorio surge en las relaciones sociales, se clasifica como un derecho cultural de tipo colectivo que requiere para su ejercicio una corresponsabilidad entre gobierno y sociedad (Hernández 2010, 41-43). Este derecho se proyecta en los ordenamientos de la DUDH y en la

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), donde se señala la prohibición de toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto el anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas (CPEUM 5 de febrero de 1917, art. 1).

En el mismo sentido, la Constitución Política de la Ciudad de México (CPCDMX) concibe la no discriminación como un principio rector, al igual que el respeto a la dignidad humana, la inclusión, la accesibilidad y el diseño universal (CPCDMX 5 de febrero de 2017, art. 3).

Mientras tanto, la discriminación se distingue por llevar a cabo una conducta y práctica cultural que excluye a las personas de manera injustificada, atenta contra su dignidad y obstaculiza el ejercicio de sus DDHH. Además de generarse por las relaciones desiguales de poder (Gutiérrez 2014, 11-13), la discriminación se sustenta en el silencio y la invisibilidad (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación 2021), está impregnada en la cotidianidad, se genera en el ámbito público o privado y trasciende actos individuales. En otras palabras, no es un acto espontáneo, sino que se sustenta en la práctica normalizada y repetida, en el imaginario colectivo y termina por arraigarse en la cultura y convertirse en institución (Rodríguez 2011, 11).

Asimismo, la discriminación conlleva desventajas sociales para ciertos grupos las cuales están relacionadas con recursos clave en el proceso de estratificación y desigualdad social (Solís 2017, 36); una de ellas se presenta en el acceso a la información. Para ilustrar lo anterior, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), con cifras del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), describe la situación de las Personas Con Discapacidad (PCD) en México.

Este grupo social en situación de vulnerabilidad presenta un menor ingreso laboral, mayor incidencia de pobreza, ingresos inferiores a la línea de bienestar, carencias en rubros alimentarios, bienes patrimoniales, capacidades y, en general, niveles inferiores de desarrollo humano. Este colectivo afronta barreras físicas, sociales y económicas que lo aparta de la participación plena en la sociedad, por lo que se exhorta a atender íntegramente sus necesidades (CNDH 2018, 2-3).

Al mismo tiempo, la CNDH despliega el estado que guarda cada uno de los DDHH de las PCD, acorde a la Convención sobre los Derechos de las Personas Con Discapacidad (CDPD); referente al derecho a la información, precisa la falta de bibliotecas accesibles y el escaso conocimiento por parte de la autoridad de los formatos para proveer información a las PCD (CNDH 2018, 18). Aunado a lo anterior, el escenario de discriminación y desigualdad social se confirma con estos datos:

[...] alrededor del 7% de los libros publicados están disponibles a nivel mundial en formatos accesibles como el Braille, el audio y los formatos de letra grande y DAISY (*Digital Accessible Information System*). En el mundo en desarrollo, la cifra es inferior al 1% (*Electronic Information for Libraries* 2015, 3).

La Cámara Nacional de la Industria Editorial (CANIEM) refiere que en 2015 se produjeron poco más de 135 millones de obras impresas, de las cuales sociedad civil estima que menos de medio punto porcentual se generó en versiones accesibles (Robles 2018, 165).

Derecho a la información

El antecedente del derecho a la información se localiza en la Revolución francesa y la conquista de los derechos de primera generación que tenían como objetivo ampliar y difundir el conocimiento, aparte de promover el desarrollo democrático de la sociedad. El derecho de libertad de expresión permitió el intercambio de ideas y opiniones (antes limitadas por el rey y los jerarcas religiosos), y protegía a cualquier persona de las interferencias del poder oficial, lo que representó un cambio radical en la historia de la humanidad (Hernández 2010, 9-12).

La Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (DDHC) de 1789 hizo referencia a la libertad de hablar, escribir e imprimir para toda persona (Asamblea Nacional Francesa 1789, art. 11). El siglo XIX presenció el desarrollo de este derecho, junto con el de publicación o imprenta. Mientras que los cambios tecnológicos, económicos y políticos provocaron que en el siglo XX emergiera el moderno derecho a la información (Parra 2015, 18).

El perfeccionamiento de la libertad de expresión, sustituido por el derecho a la información, se contempló por primera vez en la DUDH, al señalar que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión. Lo anterior incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones, así como difundirlas sin limitación de fronteras por cualquier medio de expresión (Naciones Unidas 1948, art. 19, 6). En este tenor, el derecho a la información es enunciado en la CPEUM y señala sus dos sectores o vías: 1) El derecho a difundir, informar o dar a conocer las ideas (libertad de expresión), y 2) El de buscar o investigar, solicitar, recibir y difundir información (derecho a ser informado) [...] (CPEUM 5 de

febrero de 1917, art. 6, 11). De forma similar, la CPCDMX, contempla este derecho de doble vía como básico en una ciudad democrática (CPCDMX 5 de febrero de 2017, art. 7).

Este derecho social se despliega de forma amplia en los instrumentos normativos internacionales, nacionales y locales con un discurso cada vez más perfeccionado en el que se incluye de manera específica la protección de grupos en situación de vulnerabilidad, los cuales requieren atención prioritaria: mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas mayores, indígenas, PCD, la comunidad LGTBTTI+ (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transvestis, Transgénero, Transexuales e Intersexuales), migrantes y sus familias, personas en situación de calle, aquellas privadas de su libertad y afrodescendientes.

Además de observar los principios de igualdad y no discriminación, el discurso teórico del derecho a la información, en la actualidad, incorpora el emergente principio y derecho de accesibilidad en los servicios de información como un medio para eliminar las barreras del entorno y facilitar su ejercicio a todos. Igualmente, amplía su visión con el diseño universal y los datos abiertos, también plantea diseñar programas integrales en apoyo a los grupos vulnerables y la creación de mecanismos para atender sus requerimientos de información (Escutia 2021, 52-81).

En este progreso del derecho a la información y su normativa internacional, resulta fundamental citar los trabajos de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, por sus siglas en inglés) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, por sus siglas en inglés). Las Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas (2001) manifiestan una visión general del papel y la finalidad de este

organismo, el cual deberá ofrecer sus servicios a toda la comunidad a partir de dos principios: igualdad y no discriminación, y acceso universal.

De igual forma, considera de manera especial a los grupos en situación de vulnerabilidad; concretamente, refiere la disponibilidad de formatos adecuados para determinados usuarios, como el Braille o los audiolibros para las PCD (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas 2001, 8, 12-13). En el mismo sentido y afín con la DUDH, el *Código de ética para bibliotecarios y otros trabajadores de la información* (2012) señala los principios de igualdad y no discriminación, dirigidos a proporcionar acceso a la información para todas las personas, igual que la responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad (García-Febo, *et al.* 2012, 2-3).

A nivel nacional, el “Código de ética profesional” del Colegio Nacional de Bibliotecarios (1990) establece como principio y responsabilidad de los profesionales de la bibliotecología promover el uso de la información en todos los sectores de la población y mantener una relación imparcial, cordial, prudente y libre de discriminación con los usuarios de estas unidades de información (Colegio Nacional de Bibliotecarios 1990, 2-3).

BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Después de conocer el discurso teórico de los DDHH y vislumbrar el fenómeno discriminatorio y su relación con el acceso a la información, esta parte de la investigación tiene como propósito exponer la reclamación que hicieron dos personas con discapacidad y usuarias de bibliotecas públicas, ubicadas en la Ciudad de México (CDMX), ante el Consejo Nacional para Prevenir

la Discriminación (CONAPRED) en los años 2011 y 2013. Estos casos, forman parte de una investigación más amplia que visibilizó y analizó de manera integral, durante el período 2003-2016, siete casos similares en las denominadas BAM (bibliotecas, archivos y museos). El estudio examinó instituciones públicas y privadas, identificó los derechos vulnerados, las oportunidades de cambio y mejora, y registró el tipo de discriminación en las unidades de información, mayoritariamente asociada con el tema de la discapacidad.

Los expedientes administrativos en su versión pública fueron el instrumento para acercarse al estudio del fenómeno discriminatorio, los cuales fueron solicitados mediante la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Detrás de la obtención de los expedientes, continuó la organización, lectura, análisis, transcripción, estandarización, sistematización, síntesis y presentación de los casos (Dueck *et al.* 2006; 2007); finalmente, este trabajo permitió conocer las particularidades y generalidades de las denuncias por motivos de discriminación en las BAM.

Dicho lo anterior, sin pretender calificar a las instituciones, se registran los casos verificados en las bibliotecas públicas con el propósito de formular –a partir de su experiencia y en un marco de DDHH–, recomendaciones generales para prevenir procesos similares.

Caso 1. Biblioteca de México “José Vasconcelos” (BM)

La BM, concretamente, la sala Braille, estuvo involucrada en un presunto caso de discriminación que llegó a visibilizarse en los

medios de comunicación escrita. En 2011, una persona ciega usuaria de la BM, en especial del servicio para las PCD visual, presentó la reclamación de forma presencial y por escrito ante el CONAPRED. No obstante que la BM había realizado diversos ajustes razonables y los usuarios contaban con el servicio personalizado de lectura, el de orientación en el uso de equipo de cómputo y el apoyo en la consulta de libros, el peticionario advirtió contar con datos suficientes para señalar que el proyecto de remodelación de la BM, denominado “La ciudad de los libros”, afectaría considerablemente la sala destinada para las PCD visual.

El interesado manifestó una serie de afectaciones relacionadas con las instalaciones y los servicios. El nuevo proyecto contemplaría la reubicación y reducción de la sala Braille y los usuarios no fueron notificados por las autoridades sobre la remodelación y, de manera consecuente, el cierre de las instalaciones. La repentina suspensión produjo confusión, ya que las PCD no podrían utilizar la sala y hacer uso de los servicios por un determinado tiempo. El peticionario comentó la poca disponibilidad del personal, encomendado sólo para enviar a los usuarios a otras bibliotecas.

El afectado añadió que desde 2009 había solicitado a las autoridades el incremento de los acervos en sistema braille; reportando la necesidad de que las computadoras contaran con el programa parlante JAWS (*Job Access With Speech*); requiriendo la actualización del catálogo; demandado la capacitación del personal para la atención a las PCD e instando realizar las adaptaciones arquitectónicas que les permitieran desplazarse con autonomía. Sin embargo, ninguna de sus solicitudes había sido atendida, desinterés de la autoridad que –de conformidad con el usuario– se reflejaba en el servicio.

Es importante abrir un paréntesis para mencionar que, de manera previa, el peticionario llevó a cabo diversas gestiones –desde 2006– ante el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA), la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y la Comisión de Educación Pública y Servicios Educativos de la Cámara de Diputados con objeto de exponer las condiciones de la sala Braille y recabar el apoyo suficiente para su mejoramiento. Lo anterior puede confirmarse en el copioso expediente que integra, en la parte de antecedentes, diversas solicitudes del peticionario con las debidas respuestas de las autoridades, inclusive se incorporan algunas notas periodísticas sobre el origen de este caso.

Detrás de la reclamación, el CONAPRED solicitó un informe a la autoridad presuntamente responsable. La dirección de la BM manifestó que a causa de la remodelación se había determinado suspender el servicio de la sala para las PCD visual. El propósito era evitar cualquier accidente, ya que en el interior y exterior del inmueble, en sus accesos y pasillos, se llevaban a cabo diversas maniobras como acarreo de materiales, perforaciones y muestrarios de pisos.

La autoridad declaró que con antelación se instrumentaron diversos módulos para informar al público sobre este hecho. En el caso de los usuarios con discapacidad visual, el personal había colocado mesas de información para darles a conocer otras bibliotecas a las que podían acudir, se colocaron avisos en tinta y en braille sobre el cierre de las instalaciones, así como solicitado el apoyo a la Biblioteca Vasconcelos (VSCLS) para que pudiera atender a las PCD.

Después de una amplia descripción del lugar; el acervo disponible en sistema braille, el número de equipos disponibles para los usuarios, el perfil del personal que tenía a su cargo la

atención de las PCD visual, la autoridad declaró en su informe que siempre se tenía presente la mejora gradual del servicio. Al tiempo que reconoció que el catálogo requería una actualización, misma que se realizaría durante el cierre de la BM. En cuanto al programa JAWS, expresó que se encontraba instalado en las computadoras, el personal tenía la autorización para facilitar el acceso y que los usuarios debían trabajar de manera autónoma en el uso del sistema. Además, se había autorizado la adquisición de equipo de cómputo, como una impresora braille que sería incorporada en la sala una vez terminada la remodelación.

Del mismo modo, la autoridad de la BM refirió que se encontraba en un inmueble catalogado como histórico y que las autoridades competentes debían respaldar cualquier obra que implicara la remodelación y adecuación del recinto. Por lo demás, la BM continuaría prestando el servicio a las PCD visual, respetaría el espacio de la sala Braille y cumplirían las normas de accesibilidad para el libre desplazamiento de las PCD.

Tras analizar las argumentaciones y recabado las pruebas necesarias, el CONAPRED realizó diversas visitas de inspección al inmueble en modificación. De esta tarea nació un convenio conciliatorio entre el Consejo y la BM; como parte de los primeros acuerdos se solicitó el apoyo de Discapacitados Visuales, I.A.P. (DV) y el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), instituciones encargadas de emitir una serie de observaciones y recomendaciones al proyecto de remodelación de la BM, en particular de la sala Braille, ya que el nuevo espacio debía contar con la accesibilidad mínima necesaria para brindar los servicios.

Luego de varios años, que sirvieron para realizar inspecciones a efecto de conocer el plan maestro de esta remodelación,

la adecuación de la sala y sus implicaciones para las PCD, el CONAPRED emitió un dictamen donde determinó que el nuevo espacio garantizaba la accesibilidad mínima requerida para un servicio bibliotecario. Es decir, la modificación de la sala aseguraba el derecho a la accesibilidad y, con ello, abría la puerta al derecho a la cultura, la educación y la información, vinculados con las bibliotecas públicas. Esto es, lejos de representar un retroceso respecto de las condiciones que tenía, la nueva sala representaba una mejora del servicio.

No obstante, el CONAPRED señaló que, pese a esto, se tenía que ampliar y perfeccionar el servicio; para ello, la autoridad debía contemplar en su programa anual de trabajo acciones concretas en beneficio de las PCD visual, entre ellas: implementación de tecnología, capacitación continua del personal, cursos de formación de usuarios y el constante mantenimiento de colecciones e instalaciones. Asimismo, orientó al personal de la BM para que se acercara al personal del CONADIS, a fin de recibir el adecuado asesoramiento, además de entregar a dicha institución especializada en los derechos de las PCD, un informe sobre las mejores prácticas que de manera gradual debería realizar para atender a los usuarios.

En consecuencia, el caso de la BM representó una oportunidad de cambio y mejora, tanto de las instalaciones como de los servicios bibliotecarios para este grupo en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo: la sala de invidentes, como frecuentemente se le nombraba a este espacio, pasó a denominarse sala Braille o sala de PCD visual, es decir, se quitó la etiqueta que estigmatizaba a ese grupo de usuarios y empezó a formar parte de otras salas nominales de la BM.

Asimismo, las nuevas instalaciones cumplieron con la normatividad en materia de accesibilidad, lo que resultó en un espacio

más agradable y seguro tanto en su interior como exterior. También, el caso sirvió para visibilizar a un grupo de personas que por diferentes motivos no recibían el trato adecuado y los servicios bibliotecarios en igualdad de condiciones que las demás. Esto es, su visibilización trascendió en una serie de compromisos por parte de la autoridad para que de manera progresiva optimizar las colecciones, servicios e instalaciones a favor de esta comunidad.

Por último, es importante subrayar el seguimiento puntual que el peticionario procuró a su reclamación encauzada desde el CONAPRED, hasta que en 2015 se presentó el acuerdo de conclusión, mismo que –de conformidad con su derecho a la información– se entregó al usuario en sistema Braille.¹

Caso 2. Biblioteca Vasconcelos (VSCLS)

El caso aconteció en 2013, una persona con discapacidad motriz presentó una reclamación por escrito hacia la VSCLS, de manera particular, dirigida al personal que laboraba en el servicio de Internet. La denuncia se presentó en la oficina de la Presidencia de la República y, posteriormente, la Dirección de Atención Ciudadana y Concertación Política de esa instancia remitió el escrito al CONAPRED.

El peticionario refirió hallarse en un caso de discriminación, originado por una solicitud que él mismo presentó por escrito a la autoridad de la VSCLS relacionada con la colocación de

1 Elaboración propia con información del Expediente CONAPRED/DGAQR/782/11/DR/I/DF/R307 (Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones 2011).

antiderrapante, así como una rampa en la entrada y salida de la biblioteca pública. Lo anterior, debido a su estado de salud que le impedía desplazarse con normalidad por el recinto y lo obligaba a solicitar la ayuda constante de los usuarios. Al mismo tiempo de mostrar su descontento por el servicio proporcionado en el área de Internet, lo que ocasionó que se le otorgara un trato desigual y discriminatorio por parte del personal que laboraba en ese sitio.

Además, indicó que, al no contar con un trabajo formal por su discapacidad motora, se apoyaba en el servicio de Internet para realizar trabajos escolares. En esta situación, había interpuesto diversas quejas ante el responsable de servicios al público y la respuesta de la autoridad fue tan solo que no podía mover a su personal.

Confirmada la reclamación, el CONAPRED solicitó un informe a la autoridad presuntamente responsable. El escrito de la VSCLS se remitió en dos sentidos: accesibilidad y personal bibliotecario. De manera inicial, se puntualizó en la cantidad y características de las entradas, puertas de acceso, escaleras, elevadores, cajones de estacionamiento, rampas, baños, señalización, mobiliarios y servicios, subrayando que lo anterior se apegaba a la Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006. También respondió que se contaba con guías para las PCD visual desde el acceso principal de la biblioteca hasta la sala Braille; esta área junto con la del préstamo de equipos de cómputo estaban ubicadas cerca de las salidas de emergencia, los baños y el acceso principal. Por lo anterior, consideraban que se cumplía con la mayoría de las condiciones de accesibilidad en sus espacios físicos, tanto en el interior como en el exterior del inmueble.

Con respecto al personal, la autoridad negó hostigamiento o discriminación hacia el usuario, apuntó que los equipos

destinados a las PCD estaban debidamente señalados y siempre habían garantizado el servicio. Además, anotó que el servicio de Internet había aumentado en 2012 y los primeros meses de 2013, por lo que de existir de forma presumible discriminación hacia las PCD, el número de usuarios habría disminuido y resultaba todo lo contrario.

De los hechos expuestos y las primeras visitas de inspección a efecto de conocer las instalaciones, la accesibilidad y sus implicaciones para las PCD, el CONAPRED calificó el caso de discriminación por parte de la VSCLS. Lo anterior, porque la solicitud del peticionario de colocar material antiderrapante en la entrada, además de una rampa para las PCD había ocasionado la represalia de los servidores públicos y, consecuentemente, la obstaculización del servicio de la biblioteca pública.

Más tarde, se integró un convenio conciliatorio en el que participaron el CONADIS y Discapacitados Visuales, I. A. P. (DV) con objeto de efectuar la verificación de las instalaciones y presentar sus recomendaciones en materia de accesibilidad. Como resultado, la VSCLS orientó sus esfuerzos en la elaboración de un proyecto en la materia, dirigido especialmente a las PCD motora y visual.

Además, el personal de la VSCLS se capacitó mediante un curso a distancia en materia de igualdad y no discriminación. Este fue el principio de un compromiso, no cometer expresiones verbales y/o acciones que pudieran ofender a los usuarios y fueran interpretadas como negación del servicio y/o discriminatorias; así como brindar, en todo momento, un trato respetuoso y ético, acorde al servicio público que el personal tuviera encomendado.

Igualmente, se destaca el seguimiento que el peticionario realizó a su reclamación, de manera presencial y telefónica.

Aunado a esto, al no poder presentarse a las audiencias de conciliación, el Consejo brindó apoyo de traslado al peticionario. Esto ocurrió hasta la conclusión del caso en 2014.²

ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS CASOS

El estudio individual y comparativo de los casos reconoce algunos rasgos del fenómeno discriminatorio en las bibliotecas públicas y su conexión con los DDHH. En ambos se trató de una denuncia de discriminación por motivo de discapacidad: visual y motriz, respectivamente, lo que comprueba que las PCD enfrentan múltiples barreras: físicas, sociales y actitudinales que los excluye de su entorno. En general, los usuarios denunciaron bibliotecas públicas no accesibles, información poco clara y desigualdad de trato en los servicios. Asimismo, los derechos a la no discriminación, acceso a la información y accesibilidad con su interdependencia en educación, cultura, recreación y esparcimiento fueron los DDHH exigidos por parte de los usuarios de estas unidades de información.

A pesar de lo ocurrido, la experiencia representó una oportunidad de cambio y mejora para las bibliotecas públicas, particularmente en tres áreas: capacitación del personal; comunicación y lenguaje inclusivo; accesibilidad y seguridad del usuario. Por ejemplo: las nuevas instalaciones de la BM cumplieron con la normatividad en materia de accesibilidad, lo que resultó en un espacio más agradable y seguro tanto en su interior como exterior. Asimismo, en materia de lenguaje, al denominarse

2 Elaboración propia con información del Expediente CONAPRED/DGAQR/313/13/DR/I/DF/R136 (Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones 2013).

sala Braille o de PCD visual a la de invidentes. Sobre la VSCLS, los trabajadores se capacitaron en materia de igualdad y no discriminación, así como la autoridad integró un proyecto de accesibilidad.

En ambos hechos se observa la participación de organismos expertos en accesibilidad: Discapacitados Visuales, I.A.P. (DV) y el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), esta gestión expresa la importancia de requerir asesoría de los organismos especializados en la atención de PCD. Con respecto a la duración de los procesos, lo ocurrido en la BM resultó muy particular, ya que a partir de la primera solicitud o inconformidad del usuario y hasta que el CONAPRED ejecutó la conclusión del caso, pasaron cerca de diez años. Este amplio período se debió en parte a los constantes recursos de revisión del expediente del peticionario. Por el contrario, el caso de la VSCLS duró aproximadamente dos años.

COMENTARIOS

La comprensión de estos casos permite formular recomendaciones generales para las bibliotecas públicas, encauzadas a garantizar los DDHH y prevenir prácticas que pudieran percibirse como discriminatorias en las unidades de información:

- 1) Enfocar la atención en el cumplimiento de los principios y derechos examinados (igualdad, no discriminación y accesibilidad) como requisito básico para la participación de todas las personas y el disfrute de sus DDHH. Lo anterior puede aplicarse en el diseño de un modelo social de

- servicios con acciones integrales en apoyo a los grupos vulnerables para atender sus requerimientos de información.
- 2) Instituir una cultura por la no discriminación, es decir, para que exista la responsabilidad real de otorgar un servicio de calidad y sin distinción a todo ser humano, es elemental reforzar esa cultura desde la estructura, enfocada en respetar la dignidad de las personas y sus DDHH. Así como de forma gradual eliminar las barreras que puedan obstaculizar el acceso amplio y el trato digno para el público.
 - 3) Capacitar al personal en derecho a la no discriminación y derecho a la información. El cual incluye, independientemente de la función que desempeñan en la unidad de información, desde las autoridades hasta el empleado de seguridad. Además, se debe proveer información sobre el trato adecuado, respetuoso, empático y ético a los usuarios, a fin de procurarlo en todo momento.
 - 4) Mantener una comunicación efectiva con todos los usuarios. Por lo que se puede observar en el caso de la BM, la autoridad no consideró desde un inicio la opinión o las sugerencias de las PCD. Es decir, en el expediente no hay indicios de que hayan participado de manera previa y directa en el diseño del plan maestro de remodelación de la biblioteca y la sala Braille. Teniendo en cuenta lo anterior, cualquier política, programa, proyecto o servicio público planteado desde las bibliotecas públicas debe considerar la opinión de todos los involucrados y acompañarse de una capacitación del personal.
 - 5) De la misma forma, el estudio de los casos señala la importancia de que cualquier unidad de información actualice su reglamento de servicios al público, así como haga del conocimiento a la comunidad de usuarios las políticas

del servicio por los medios posibles. También se deben valorar los casos extraordinarios en los que resulte necesario profundizar en las explicaciones de las regulaciones, por ejemplo: los servicios individualizados a favor de grupos en situación de vulnerabilidad. La autoridad deberá estar preparada para explicar el fundamento y las razones de ciertas acciones para que no parezcan caprichosas, injustas o discriminatorias ante la mirada de los usuarios.

- 6) Igualmente, es imprescindible que la autoridad observe un lenguaje inclusivo, así como se capacite al personal en la manera de dirigirse de forma verbal y por escrito a las personas. De modo práctico, en los informes de las bibliotecas, la autoridad se refería a las PCD como sujetos con capacidades diferentes, especiales, disminuidos, minusválidos o discapacitados. Es fundamental subrayarlo porque el lenguaje refleja la realidad, la cultura, lo que pensamos y lo que somos como seres humanos; en este caso, los informes proyectados por la autoridad manifiestan de forma indirecta el maltrato, la indiferencia y el desconocimiento de su condición, reportado por los peticionarios.
- 7) Cabe destacar del trabajo de investigación, la trascendencia de que la autoridad maneje los mismos datos en los informes oficiales. En la BM se compartió diferente información, lo que propició que el CONAPRED realizara más visitas de verificación, así como que el peticionario solicitara diversos recursos de revisión de los documentos.
- 8) Como se describió de forma previa, el trabajo de los organismos expertos, sus diagnósticos y asesorías forman parte esencial en los expedientes administrativos. Vale la pena reconocerlos, ya que pueden servir de referente para

cualquier consulta, evaluación o sugerencia concerniente a los inmuebles, las colecciones documentales, los servicios de información y las TIC utilizadas en estas unidades de información.

- 9) Finalmente, las bibliotecas públicas están obligadas a eliminar cualquier barrera de actitud, comunicación, física o social que les impida garantizar los DDHH y respetar la dignidad de todas las personas. A pesar de las restricciones en materia presupuestaria, se debe procurar un cumplimiento progresivo de derechos que garantice el acceso a las bibliotecas públicas, esto implica la mejora continua –por mínima que sea– de las instalaciones, colecciones, servicios y equipos tecnológicos.

CONCLUSIONES

El discurso teórico de los DDHH, en especial del derecho a la no discriminación y su relación con el derecho a la información, se ha perfeccionado; sin embargo, en la realidad, existen grupos en situación de vulnerabilidad que aún no pueden valerse de este bien social.

La investigación advierte la situación de discriminación y desigualdad en varios rubros que presentan las PCD, así como su relación con el acceso a las bibliotecas y la información. Para lograr el ideal de bibliotecas públicas inclusivas, primero se deben eliminar las barreras actitudinales, físicas, tecnológicas y sociales que puedan obstaculizar el acceso amplio y el trato digno para todas las personas.

De estas experiencias se destacan los espacios físicos: las bibliotecas públicas deben de conformar un plan de accesibilidad

que facilite la mejora del entorno y sea accesible, cómodo e integrador para que todos los usuarios puedan desplazarse de manera autónoma, fácil y segura. De lo contrario, al no contar con ese primer requisito, de manera directa se limitan los derechos de las personas y se contraviene la legislación, luego no se proporciona un acceso democrático y sin discriminación.

Para concluir, merece alusión especial el proceder de los peticionarios, quienes visibilizaron su caso discriminatorio y se pronunciaron en contra de esta conducta y práctica social, al tiempo que prestaron un seguimiento a sus solicitudes. Lo mismo puede decirse del proceder de las instituciones que estuvieron en la plena disposición de atender las observaciones y recomendaciones del CONAPRED.

REFERENCIAS

- Colegio Nacional de Bibliotecarios. 1990. Código de ética profesional. *Colegio Nacional de Bibliotecarios*. https://www.cnb.org.mx/docs/codigo_etica-CNB.pdf.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos [CNDH]. 2012. *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y su protocolo facultativo*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/7_Cartilla_PIDESCyPF.pdf.
- . 2018. *Informe especial de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos sobre el estado que guarda los derechos humanos de las personas con discapacidad en las entidades federativas: resumen ejecutivo*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-06/Estudio-Personas-Discapacidad_anexo.pdf.

- . 2021. ¿Qué son los derechos humanos? *Comisión Nacional de los Derechos Humanos*. <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED] (México) (2021). Discriminación e igualdad. *Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación*. http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id_opcion=142&op=142.
- Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones. 2011. Expediente: CONAPRED/DGAQR/782/11/DR/I/DF/R307. Mexico: CONAPRED.
- . 2013. Expediente: CONAPRED/DGAQR/313/13/DR/I/DF/R136. Mexico: CONAPRED.
- Dueck, J., Guzmán, M. y Verstappen, B. 2006. *Micro-tesauros: una herramienta para la documentación de violaciones a los derechos humanos*. Versoix: HURIDOCS.
- , (2007) *Formatos estándares de eventos de HURIDOCS: una herramienta para la documentación de violaciones a los derechos humanos*. Segunda ed. Versoix: HURIDOCS.
- Electronic Information for Libraries. 2015. *El Tratado de Marrakech: guía EIFL para bibliotecas*. Vol. 2. Lithuania: Electronic Information for Libraries.
- Escutia Montelongo, M. Á. 2021. *El acceso a la información y el servicio al público sin discriminación en las instituciones culturales: bibliotecas, archivos y museos (BAM) en México*. Tesis doctoral. Mexico: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México.

- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. 2001. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas. Países Bajos: IFLA y UNESCO. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>.
- García-Febo, L., *et al.* 2012. Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información. *The International Federation of Library Association*. <https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf>.
- Gutiérrez Rivas, R. 2014. *La categoría de discriminación y su relación con el paradigma de los derechos humanos: un apunte crítico*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández Cruz, A. 2010. *Los derechos económicos, sociales y culturales y su justiciabilidad en el derecho mexicano*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández Sánchez, M. A. y Esparza Romero, J. I. 2010. *Sensibilización para la no discriminación y el respeto a la diversidad: manual para el servicio público*. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Institut de Drets Humans de Catalunya. 2010. *Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes*. Barcelona: Institut de Drets Humans de Catalunya.
- Lara Espinosa, D. 2015. *Grupos en situación de vulnerabilidad*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Naciones Unidas. 1948. *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Ginebra: Naciones Unidas, 10 de diciembre. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

- Parra Trujillo, E. 2015. *Libertad de expresión y acceso a la información*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Robles Cuéllar, C. A. 2018. El derecho de acceso a la información, implementación del Tratado de Marrakech en México. *Revista de Administración Pública*, LIII(145), 163-175.
- Rodríguez Zepeda, J. 2011. *La otra desigualdad: la discriminación en México*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.
- Solís, P. 2017. *Discriminación estructural y desigualdad social: con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

REFERENCIAS JURÍDICAS

- Asamblea Nacional Francesa. 1789. Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano, 1789. *Programa Universitario de Derechos Humanos*. http://www.pudh.unam.mx/declaracion_DH_hombre_ciudadano.html.
- Constitución Política de la Ciudad de México [CPCDMX]. *Diario Oficial de la Federación*, 5 de febrero de 2017. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5470989&fecha=05/02/2017#:~:text=El%20territorio%20de%201a%20Ciudad,e1%20Congreso%20de%201a%20Uni%C3%B3n.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM]. *Diario Oficial de la Federación*, 5 de febrero de 1917 (reforma constitucional de 2011). http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_280521.pdf.

Declaratoria de vigencia de la norma mexicana NMX-R-050-SCFI-2006: accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad. *Diario Oficial de la Federación*, 9 de enero de 2007. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4945156&fecha=09/01/2007.

Bibliotecas e información: el contexto y las personas sí importan. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; formación editorial y revisión de pruebas Editorial Albatros, S.A. de C.V. y Carlos Ceballos S. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Editorial Albatros, Av. Benito Juárez M26 L14, Col. El Molino Tezonco, C.P. 09960, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en agosto de 2022.