



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS
Y DE LA INFORMACIÓN
EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y EL SERVICIO AL PÚBLICO SIN
DISCRIMINACIÓN EN LAS INSTITUCIONES CULTURALES: BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS (BAM) EN MÉXICO

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE DOCTORA EN
BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN
PRESENTA:

MARÍA DE LOS ÁNGELES ESCUTIA MONTELONGO

TUTOR PRINCIPAL:

DR. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA
Facultad de Filosofía y Letras

COTUTORES:

DR. JAIME RÍOS ORTEGA
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

DR. FEDERICO HERNÁNDEZ PACHECO
Instituto de Investigaciones Jurídicas

CIUDAD DE MÉXICO, MAYO, 2021



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-No comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0
de Creative Commons.

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX

Eres libre de:



· copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



· hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



· **Atribución** — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.



· **No comercial** — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



· **Licenciamiento Recíproco** — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

En cualquier uso que hagas de esta obra, debes respetar los términos especificados en esta licencia.

Gracias Dios por todas las bendiciones que han llegado a mi vida,
por todos los obstáculos y problemas superados que me han
permitido aprender, crecer y ser una mejor persona

Agradezco profundamente la beca otorgada por el
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt)
con la finalidad de realizar mis estudios de
Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información

De la misma forma, agradezco al
Programa de Apoyo a los Estudios de Posgrado (PAEP)
de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM),
las facilidades para asistir al Diplomado:
El Tratado de Marrakech: acceso a la lectura
para personas con discapacidad en América Latina

Agradezco a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y al Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación (CONAPRED), la donación de material bibliográfico, consultado e incluido en la bibliografía de esta investigación

Asimismo, agradezco al Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, el CONAPRED, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM) y el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), la beca otorgada para cursar el Diplomado sobre el derecho a la no discriminación

Mi gratitud al COPRED por la beca conferida como parte del 8º. Concurso de tesis sobre discriminación en la Ciudad de México

Agradecimientos

Mi eterno agradecimiento y admiración al Dr. Hugo Alberto Figueroa Alcántara por su orientación académica, comprensión, compromiso y confianza mostrada en la conducción de este trabajo de investigación.

Agradezco al Dr. Jaime Ríos Ortega sus valiosas recomendaciones, su grandiosa calidez humana y el trato gentil mostrado en cada sesión de trabajo.

Agradezco al Dr. Federico Hernández Pacheco, por su apoyo, confianza y oportunos comentarios con respecto a la investigación.

Agradezco a la Dra. Brenda Cabral Vargas, las valiosas observaciones y la atención mostrada al trabajo de investigación.

Agradezco al Dr. Jonathan Hernández Pérez, los importantes comentarios y el interés mostrado en el trabajo de investigación.

Agradezco al Dr. Egbert John Sánchez Vanderkast por su apoyo permanente desde la Licenciatura y Maestría en Bibliotecología, así como sus oportunas recomendaciones en los orígenes de esta investigación.

Agradezco al personal de la Coordinación del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, particularmente al Dr. Juan José Calva González, la Dra. Lina Escalona Ríos, el Lic. Carlos Daniel Capistrán Licea, el Lic. Daniel Pozos Chávez y la Lic. Sandra Lázaro Pérez por todo el apoyo institucional manifestado en el doctorado.

Agradezco al personal del Centro de Documentación del CONAPRED, particularmente a los bibliotecólogos Víctor Hugo Ruiz Vázquez y Enrique García Bautista, jefe de información y documentalista, respectivamente, por su constante orientación profesional en la obtención de información especializada en la materia.

Mi más profunda gratitud a la Mtra. Norma Aída Manzanera Silva y a su familia por la amistad sincera, amplia generosidad y la sobresaliente confianza manifestada en todo momento. Amiga, te agradezco el apoyo profesional y los valiosos comentarios realizados al trabajo de investigación.

Dedicatorias

A la memoria de mi papá, Raúl Escutia Segura, por su apoyo y compañía en los inicios de mis estudios. Mil gracias por todo, tu presencia permanecerá por siempre en mi corazón.

A mi mamá, Alma Graciela Montelongo García, raíz de todo proyecto, eres mi ejemplo de trabajo sostenido y valentía ante las situaciones difíciles. Gracias por tu confianza y amor total.

A mi esposo, Octavio Jiménez Reyes, por su amor, comprensión y orientación profesional. Tu compañía y apoyo en todo momento los valoro mucho. Gracias por estar a mi lado.

A mi hijo, Julio Emilio Jiménez Escutia, alma de esta investigación, tu presencia ha definido mi propósito de vida.

A mis hermanos, Raúl Javier, Luis Alberto y Alma Graciela, personas con objetivos claros, dedicados plenamente a su trabajo; los caracteriza el esfuerzo constante y las ganas de superarse cada día.

A mi abuelita, Yolanda García Villegas, mujer anticipada a sus tiempos, valiente, trabajadora, siempre hay algo nuevo que aprender de ti, sobre todo tu buen humor, gracia, ánimo y energía. Mil gracias por todo.

A mis tías, Ofelia, Marisela, Margarita y Rocío, sin importar las circunstancias, mujeres solidarias, fuertes, dedicadas y afanosas. Muchas gracias por confiar en mi y brindarme su apoyo en todo momento.

A Erika Ortiz Nava y a todas las demás mujeres que por diversas circunstancias, han visto violentados sus derechos humanos (DDHH) y desafortunadamente no han tenido las mismas oportunidades académicas; su ejemplo e historia de vida me ha permitido tomar conciencia sobre la importancia del respeto, protección y promoción de los DDHH.



La información te ayuda a ver que no estás solo.

***Por eso la biblioteca te ayuda a ver no
solamente que no estás solo,
sino que tu situación no es
muy distinta a la del resto***

Maya Angelou

Poeta, escritora, cantante y activista estadounidense

La imagen, expresa la importancia de acceder a la información, depositada en las bibliotecas y los museos como base para la acción e integración social. Estas instituciones -como muchas otras-, disponen de una herramienta fundamental para impulsar cambios en materia de derechos humanos, inclusión y no discriminación, tanto a nivel institucional como social, nos referimos al bien común de la información. Imagen tomada del video: Instituto Politécnico Nacional (México). *Especiales del Once: yo también: en busca de justicia, inclusión y dignidad*. México, 7 de agosto de 2019. <https://www.youtube.com/watch?v=LX05zbIZNrY>

Índice

Introducción	19
1 Marco histórico conceptual de los derechos humanos y del derecho a la no discriminación	26
Introducción	26
1.1 Derechos humanos universales	27
1.2 Origen del derecho a la no discriminación	32
1.3 Conceptualización de la discriminación	35
1.4 Discriminación como problema social	40
1.5 Un grupo social históricamente discriminado	45
2 Derecho a la información para todas las personas	52
Introducción	52
2.1 Origen del derecho a la información	52
2.2 Información para todas las personas: ámbito internacional	61
2.3 Información para todas las personas: entorno nacional	71
2.4 Información para todas las personas: contexto local	81
3 Defensa del derecho a la información para todas las personas: organismos públicos y su acercamiento con bibliotecas, archivos y museos (BAM)	92
Introducción	92
3.1 Organismos públicos nacionales	92
3.1.1 Comisión Nacional de los Derechos Humanos	92
3.1.2 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación	94
3.1.3 Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	97
3.2 Organismos públicos locales	98
3.2.1 Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México	98
3.2.2 Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México	99
3.2.3 Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México	100
4 Defensa del derecho a la información para todas las personas: responsabilidad social y ética de los profesionales de la información	102
Introducción	102
4.1 La misión de los bibliotecarios	102
4.2 El espíritu de servicio de los archivistas	107
4.3 La conducta de los museólogos	110
5 ¿El derecho de acceso a la información es para todas las personas?: selección de casos en las BAM	115
5.1 Introducción	115
5.2 Materiales y métodos	115

5.2.1 Tipo de estudio	115
5.2.2 Selección de casos	117
5.2.3 Instrumento	118
5.2.4 Procedimiento y análisis	119
5.2.5 Perspectiva teórica	121
5.3 Resultados	121
5.3.1 Análisis de los casos	121
5.3.1.1 Museo de Arte Moderno	121
5.3.1.2 Biblioteca de México “José Vasconcelos”	125
5.3.1.3 Museo del Objeto del Objeto	129
5.3.1.4 Museo Universitario del Chopo	131
5.3.1.5 Museo Interactivo Infantil-Papalote Museo del Niño	133
5.3.1.6 Biblioteca Vasconcelos	135
5.3.1.7 Museo Frida Kahlo	137
5.3.2 Análisis integral de los casos	139
5.4 Discusión	148
Conclusiones	156
Bibliografía	161
Anexo 1 Directorio de instituciones involucradas en presuntos casos de discriminación presentados ante el CONAPRED: 2003-2016	176

Índice de figuras

Figura 1 Fundamentos de los derechos humanos (DDHH)	28
Figura 2 Principios o características de los DDHH	29
Figura 3 Organización de los DDHH	32
Figura 4 Evolución de conceptos en la práctica de los DDHH	33
Figura 5 Vías del derecho a la no discriminación	35
Figura 6 Discriminación y desigualdad social	37
Figura 7 Características de la discriminación	37
Figura 8 Grupos sociales más discriminados a nivel nacional y local	43
Figura 9 La práctica discriminatoria	45
Figura 10 Personas Con Discapacidad (PCD), un grupo social históricamente discriminado	51
Figura 11 Derecho de libertad de expresión en la historia de la humanidad	53
Figura 12 Perfeccionamiento libertad de expresión-derecho a la información	55
Figura 13 Vías o sectores del derecho a la información	56
Figura 14 Los principios éticos de la información	57
Figura 15 Enfoques del derecho a la información	58
Figura 16 Derecho a la información en la bibliotecología y estudios de la información: grupos vulnerables	60
Figura 17 Información para todas las personas: Manifiestos de la UNESCO	65
Figura 18 Información para todas las personas: Tratado de Marrakech	71
Figura 19 Información para todas las personas: biblioteca pública	72
Figura 20 Información para todas las personas: la lectura y el libro	73
Figura 21 Información para todas las personas: acceso a los archivos	75
Figura 22 Información para todas las personas: acceso a la información pública	76
Figura 23 Información para todas las personas: derechos culturales	78
Figura 24 Información para todas las personas: derechos de autor	80
Figura 25 Información para todas las personas: formatos accesibles y datos abiertos	82

Figura 26 Información para todas las personas: formatos de datos abiertos, de diseño universal y accesibles	85
Figura 27 Información para todas las personas: diversos grupos en situación de vulnerabilidad y atención prioritaria	87
Figura 28 Vinculación institucional CONAPRED-Biblioteca Vasconcelos	95
Figura 29 Principios de los códigos de ética profesional: IFLA-CNB	105
Figura 30 Principios de los códigos de ética profesional: ICA-AGN	110
Figura 31 Principios del código de ética profesional: ICOM	114

Índice de cuadros

Cuadro 1	Instrumentos de protección del derecho a la información para todas las personas	91
Cuadro 2	El fenómeno discriminatorio como problema público visibilizado en bibliotecas y museos	96
Cuadro 3	Promoción de los DDHH en bibliotecas y museos	99
Cuadro 4	Actividad cultural “Biblioteca Humana” en la Biblioteca Vasconcelos	107
Cuadro 5	El expediente como instrumento de análisis	119
Cuadro 6	Formato estándar sobre los hechos	120
Cuadro 7	Número de casos de presuntos actos de discriminación	140
Cuadro 8	Dispersión entre instituciones públicas y privadas	140
Cuadro 9	Ubicación de las bibliotecas y los museos	140
Cuadro 10	Las bibliotecas, archivos y museos (BAM) con mayor número de casos	141
Cuadro 11	La duración de los procesos administrativos	142
Cuadro 12	Las áreas de mejora y crecimiento	143
Cuadro 13	Grupos en situación de vulnerabilidad	144
Cuadro 14	Visibilización de las PCD	145
Cuadro 15	Organismos de apoyo	145
Cuadro 16	Las BAM y los DDHH	146
Cuadro 17	Panorama de los casos presentados ante el CONAPRED que involucran bibliotecas y museos en México: 2003-2016	146

Resumen

La investigación estudia la conceptualización y origen de los derechos humanos, específicamente, los derechos a la no discriminación y la información. En este transitar, observa a la discriminación como un fenómeno social que impacta a los derechos humanos, limita el acceso a los recursos clave (como la información) y posteriormente, se expresa en desigualdad social. Para aproximarnos al estudio del fenómeno, dimensiones, causas, a quiénes afecta, cómo y en qué medida, desde el lente de la bibliotecología y estudios de la información, explora el caso particular de las Personas Con Discapacidad. Asimismo, analiza la legislación internacional, nacional y local relativa al acceso a la información para todas las personas. Además de examinar los organismos especializados en México que tienen como función, la protección, el estudio y la promoción de estos derechos, así como asimila el rol ético de los profesionales de la información. En todas estas secciones, enfatiza el papel de las bibliotecas, archivos y museos (BAM), como promotoras de derechos humanos. Para perfeccionar la indagación del fenómeno discriminatorio, estudia diversos casos de presuntos actos de discriminación en las BAM, que permiten descubrir si estas unidades de información son accesibles para todas las personas y se acercan al ideal de instituciones democráticas y justas. La tesis está dividida en cinco capítulos. El marco histórico conceptual de los derechos humanos, el surgimiento del derecho a la no discriminación, así como el estudio del fenómeno social de la discriminación, como una conducta, una práctica y como parte de una relación de poder entre grupos en que se distingue a las Personas Con Discapacidad, es abordado en el primer capítulo. El segundo capítulo, explica el origen y la evolución del derecho a la información para advertir su interdependencia con el derecho a la no discriminación. Esta relación se observa en la legislación internacional, nacional y local con objeto de hallar el fundamento de la igualdad en el acceso a la información para todas las personas. El tercer capítulo, muestra los organismos públicos encargados de la protección, estudio y promoción de los derechos humanos en general y los derechos a la no discriminación e información en particular. Propiamente, resalta su labor de

promoción para advertir significativas alianzas con las BAM. El cuarto capítulo, revisa el papel de las asociaciones profesionales, los códigos de ética profesional y el deber de los bibliotecarios, archivistas y museólogos, como promotores de derechos humanos y mediadores sociales. Por último, el quinto capítulo, presenta el análisis de siete casos relacionados con presuntos actos de discriminación en las BAM para descubrir su experiencia y aprendizaje en el contexto de los derechos estudiados.

Palabras clave: Derechos humanos; Derecho a la no discriminación; Derecho a la información; bibliotecas, archivos y museos (BAM); Estudio de casos.

Abstract

This research studies the origins and the conceptualization of human rights, specifically, the right to non-discrimination and the right to information. Within this framework, discrimination is considered a social phenomenon that negatively impacts on human rights, constraining the access to key resources (such as information) and, therefore, resulting in social inequality. To approach the study of this phenomenon, its dimensions, its causes, and its effects, this research explores, from the view of librarianship and information studies, the particular case of people with disabilities. Likewise, this work analyzes international, national and local legislation regarding access to information for all people, in addition to exploring some Mexican organizations entrusted to protect, study and promote the rights mentioned above, underlining the ethics of information professionals. Throughout all sections, the study emphasizes the role of libraries, archives, and museums (LAM), as promoters of human rights. In order to enrich the investigation of the discriminatory phenomenon, various cases of alleged acts of discrimination in LAM are analyzed, this allow us to discover whether these information units are accessible to all people and if they approach the ideal of democratic and fair institutions.

The thesis is divided into five chapters. The first chapter addresses the historical and conceptual framework of human rights; the emergence of the right to non-discrimination; the study of the social phenomenon of discrimination, as a conduct, as a practice, and as a power relationship between groups, specifically people with disabilities. The second chapter explains the origin and the evolution of the right to information, stressing its interdependence with the right to non-discrimination. This relationship is observed in international, national and local legislation, where the basis for equality to access information for all people can be found. The third chapter shows the public organizations in charge of the protection, study and promotion of human rights, in general, and the rights to non-discrimination and information, in particular, emphasizing the importance of promotion to work in collaboration with LAM. The fourth chapter reviews the role of professional associations, codes of ethics and the duty of librarians, archivists

and museographers, as promoters of human rights and social mediators. Finally, the fifth chapter presents the analysis of seven cases related to alleged acts of discrimination in LAM, getting valuable learning of their experiences, within the framework of the rights concerned.

Keywords: Human rights; Right to non-discrimination; Right to information; libraries, archives, and museums (LAM); Study of cases.

Introducción

A manera de antecedente, el interés por los derechos humanos (DDHH), el fenómeno discriminatorio y su vinculación con el acceso a la información, surgió a partir de la observación y la experiencia. Desafortunadamente, el contexto social en que vivimos, presenta múltiples ejemplos de violaciones a los DDHH en diversos ámbitos, al tiempo que observamos el refinamiento de prácticas discriminatorias tanto en espacios públicos como privados. El contacto directo con este problema social, nos motivó a explorarlo desde una perspectiva muy particular, la bibliotecología y estudios de la información (ByEI), así como aproximarnos a su impacto y desarrollo en las bibliotecas, archivos y museos (BAM).

El curso a distancia, denominado *Claves para la atención pública sin discriminación*, promovido por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México), 2016), fue la puerta de entrada al conocimiento formal de la discriminación en nuestro país. Esta experiencia educativa, nos permitió reflexionar aún más, sobre la necesidad de incorporar una perspectiva antidiscriminatoria en el quehacer público y privado. Además, como una manera de descender el interés por el tema, se solicitó al CONAPRED, información pública relacionada con la denuncia de presuntas prácticas discriminatorias en las BAM, nuestro objetivo, determinar la existencia de posibles casos y de resultar consistentes, acercarnos al fenómeno a través del estudio de los expedientes oficiales. Después de un largo tiempo, se obtuvieron los documentos y detrás de su estudio, en un marco de DDHH, fue posible conocer la relación de este fenómeno social y las BAM.

Simultáneo a la obtención de los expedientes, continuamos con la asistencia a diversos cursos relacionados con los DDHH, la intervención en eventos dirigidos a la concientización, la sensibilización y el apoyo a grupos en situación de vulnerabilidad, así como la participación en dos diplomados de estudio: uno referente al *derecho a la no discriminación* y otro concerniente al *Tratado de Marrakech y el acceso a la lectura para personas con discapacidad en América Latina*. Estas últimas actividades, resultaron determinantes para conocer de forma general y particular, el problema

social de la discriminación y su efecto en el acceso a la información, así como dejar ver su cercanía con las BAM.

A partir de estos aprendizajes, se formularon dos hipótesis que orientaron la presente investigación:

Si comprendemos y valoramos la importancia de los DDHH, especialmente, el derecho a la información y el derecho a la no discriminación, así como conocemos las experiencias o casos ocurridos en las BAM en las que se vulneraron por lo menos estos dos derechos, entonces en el futuro lograremos identificar, visibilizar y prevenir prácticas discriminatorias en estos espacios, así como reforzar gradualmente su ideal democrático, esto es, brindar acceso a todas las personas sin distinción alguna.

Si la discriminación se revela en cualquier espacio, incluso en las BAM, entonces, este fenómeno social también se puede prevenir desde estas unidades de información. Es decir, las BAM pueden posicionarse como espacios inclusivos, exentos de barreras arquitectónicas, humanas y materiales, con el propósito de que todos los usuarios, utilicen sus servicios y colecciones documentales. Además de ubicarse como sitios perfectos para reflexionar, informar y sensibilizar sobre la importancia de los DDHH, la no discriminación, la diversidad y la inclusión.

De esta manera, se plantearon dos preguntas generales:

¿El derecho de acceso a la información es para todas las personas? y ¿Se proporcionan servicios al público sin discriminación alguna en las BAM?

Así como se establecieron otras preguntas específicas, las cuales desplegamos a continuación:

¿Qué son los DDHH, cómo surge el derecho a la no discriminación, qué se entiende por discriminación y qué efecto puede tener en el acceso a un bien social como la información?

¿Qué se entiende por derecho a la información, cómo se relaciona con el derecho a la no discriminación y cómo han evolucionado estos derechos en el marco jurídico internacional, nacional y local?

¿Qué organismos públicos son los encargados de proteger, estudiar y promover los DDHH, especialmente el derecho a la no discriminación y el derecho a la información; al mismo tiempo, qué conexiones tienen estas entidades con las BAM con el ánimo de analizar, reflexionar y concientizar sobre estos derechos?

¿Cuáles son las asociaciones de profesionales que se relacionan con la defensa del derecho a la información para todas las personas?, ¿Cuál es la labor social asignada a los bibliotecarios, los archivistas y los museólogos como promotores de DDHH?

¿Existen denuncias sobre presuntos casos de discriminación, presentados ante el CONAPRED, durante el período 2003-2016, en los que se involucraron a las BAM, de ser así, cuántos se presentaron, qué instituciones resultaron expuestas y cómo se verificó este asunto?

¿Cómo afectó el desarrollo de estas unidades de información, qué personas resultaron afectadas, cuáles fueron los DDHH incumplidos y finalmente, qué aprendizajes se obtienen de estas experiencias para prevenir estos hechos en las BAM?

En razón de estas preguntas, se plantearon los siguientes objetivos:

Analizar la trascendencia de los DDHH, en especial del derecho a la no discriminación. Así como identificar el fenómeno discriminatorio como un problema social que tiene efectos en el acceso a la información.

Analizar el alcance del derecho a la información y reconocer su interdependencia y evolución junto al derecho a la no discriminación en la normativa internacional, nacional y local.

Examinar el papel de los organismos públicos encargados de la protección, estudio y promoción de los DDHH en general y los derechos a la no discriminación e información en particular y sus posibles alianzas con las BAM en defensa de estos derechos.

Analizar el papel de las asociaciones de profesionales implicadas en las BAM y la actuación de sus trabajadores como mediadores sociales que promueven en sus espacios públicos los DDHH, la no discriminación y el acceso a la información para todas las personas.

Determinar la existencia de presuntos casos de discriminación presentados ante el CONAPRED, en el período 2003-2016, en los que se involucró alguna BAM, así como analizar su efecto en el desarrollo de estas unidades de información, las personas que resultaron mayormente afectadas, los derechos humanos incumplidos y en general, los aprendizajes que se obtuvieron de estas experiencias para prevenir estos hechos en las BAM.

En concordancia con todo lo anterior, la tesis está compuesta por cinco capítulos:

El primer capítulo está dedicado al marco histórico conceptual de los DDHH, destaca sus características, así como despliega un breve e ilustrativo recorrido histórico por sus generaciones. En este contexto de derechos universales, muestra el surgimiento de un concepto: el derecho a la no discriminación, lo que abona al estudio de otro elemento, la discriminación, como una conducta, una práctica y como parte de una relación de poder entre grupos, que desemboca con el tiempo, en desigualdad social. Después de todo lo anterior, expone las características de la discriminación, así como algunos datos oficiales que la ostentan como un problema social más que individual. Por último, entrevé la situación de un grupo social históricamente discriminado, las Personas Con Discapacidad (PCD) y su relación con la restricción de los DDHH, entre ellos, el derecho a la información.

El segundo capítulo, explora el origen, el concepto y la evolución del derecho social a la información, así como su interdependencia con el derecho cultural a la no

discriminación. La relación entre estos DDHH, se explora mediante el análisis de la normatividad en el ámbito internacional, nacional y local, con el objetivo de conocer la raíz y el progreso del concepto de igualdad en el acceso a la información para todas las personas, así como la participación de las BAM en todo este contexto.

El tercer capítulo muestra los organismos públicos encargados de la protección, estudio y promoción de los DDHH en general y los derechos a la información y no discriminación en particular. La idea es enfatizar su labor de fomento de los DDHH, como base para exponer significativas alianzas entre estos organismos y las BAM, prácticas colaborativas que colocan a las unidades de información, como sitios perfectos para reflexionar, informar y sensibilizar sobre la importancia de los DDHH, la no discriminación, la diversidad y la integración a partir del acceso a la información.

Bajo este mismo argumento de robustecer los fundamentos del derecho a la información para todas las personas, a partir del enfoque de los DDHH, el cuarto capítulo, establece una relación con la ética, las asociaciones de profesionales implicadas en las BAM y la actuación de sus trabajadores como mediadores sociales que promueven en sus espacios públicos los DDHH, el acceso a la información y la no discriminación. En este renglón, se destaca la labor social asignada a los bibliotecarios, sin embargo, no pasa de largo mencionar la participación social concedida a los archivistas y museólogos como promotores de DDHH.

En seguida, sin perder la orientación de la ByEI, el capítulo cinco analiza una serie de siete casos relacionados con presuntos actos de discriminación en las BAM, denunciados ante el CONAPRED, durante el período 2003-2016. La acotación en el período de análisis, obedece al año de fundación del CONAPRED y el año en que se realizó la solicitud de información pública al Consejo, petición que derivó en el trámite, entrega, organización, análisis, síntesis y presentación de los expedientes administrativos. Conforme a lo anterior, la presentación de los casos se divide en cuatro partes: introducción; materiales y métodos utilizados; resultados: seccionado en dos partes, el análisis de cada uno de los casos -en orden cronológico-: Museo de Arte Moderno (MAM), Biblioteca de México “José Vasconcelos” (BM), Museo del Objeto del Objeto (MODO), Museo del Chopo (MUC), Museo Interactivo Infantil-Papalote Museo del Niño (Papalote), la Biblioteca Vasconcelos (VSCLS) y Museo

Frida Kahlo (MFK) y su análisis integral; así como un apartado de discusión que examina los resultados, el cumplimiento de los objetivos y las aportaciones de la investigación, todo lo anterior en un contexto de DDHH, igualdad y no discriminación.

En este contexto, es conveniente realizar una puntualización referente al acrónimo BAM, empleado a lo largo de esta presentación. En ByEI, se recurre a esta palabra para designar al conjunto formado por *bibliotecas, archivos y museos (BAM)* en inglés *libraries, archives and museums (LAM)* que pertenecen a instituciones públicas del gobierno (las instituciones con fines de lucro no se incorporan en este grupo) y los sectores educativos y culturales. Esencialmente, el término BAM hace referencia al grupo de instituciones que comparten funciones de preservación: conformación de colecciones, conservación, acceso, uso e investigación y que además requieren solucionar problemas comunes a través del diálogo e intercambio de experiencias y saberes (Rodríguez Reséndiz, 2019, pp. XII-XIII).

Sin embargo, para fines de esta investigación y reflexionando que estas instituciones de la memoria, también se obligan a operar como organismos abiertos y democráticos que proporcionan servicios de información a una amplia gama de usuarios, se traerá y extenderá el término BAM para hacer referencia de un grupo de instituciones con funciones y problemáticas comunes que pueden diseñar estrategias en conjunto no solo ligadas a la preservación de colecciones y la protección de la herencia digital de la humanidad, sino otro tipo de problemáticas sociales, afines con los temas de los DDHH, no discriminación, igualdad en el acceso a la información, inclusión y accesibilidad, entre otros temas.

Si bien en los últimos años se ha incrementado el interés profesional sobre el tema de la discriminación (Rincón Gallardo, 2016 y Torre Martínez, 2006, p. IX) (Ambos autores coinciden en el año de punto de partida: 2001 y las acciones emprendidas por Gilberto Rincón Gallardo) y se aborda desde diferentes áreas del conocimiento y especialización como: derecho, sociología, arquitectura y urbanismo, psicología, trabajo social, entre otras disciplinas; una investigación realizada previamente sobre el tema, indicó que no existía un trabajo de investigación que documentara el fenómeno discriminatorio, en nuestro idioma, relacionado con las BAM, que explorara este número de casos y desde la perspectiva de la ByEI.

Asimismo, de conformidad con el *Informe del Concurso de Tesis sobre Discriminación en la Ciudad de México-COPRED*, durante el período 2013-2020, esta investigación es la primera en participar y representar a la profesión, así como en abordar el tema a partir del estudio de estas unidades de información (Aznar Molina y Arellano Hidalgo, 2020). Por ello, el presente documento, constituye un significativo avance en la visibilización, documentación y análisis de la problemática y como tal, ofrece información valiosa para que en su progresión, se logren contemplar recursos, servicios y programas formativos e inclusivos para atender a diversos grupos en situación de vulnerabilidad; una muestra y por la que de forma natural, la investigación ha tomado un rumbo: las *PCD*, en consideración de un *modelo social* (Palacios Rizzo, 2008) y a partir de las directrices proyectadas en la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD), aprobada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 2006.

En suma, el propósito de la investigación es aportar desde la academia, elementos de problematización del fenómeno discriminatorio, colocando en el centro los DDHH, el derecho a la no discriminación, el derecho a la información y las BAM. Además, aspira contribuir a la comprensión del por qué es necesario estudiar estos temas y coadyuvar en el ejercicio de los DDHH, la igualdad y la inclusión, conceptos directamente ligados con la dignidad de las personas, los proyectos de vida y en general, el bienestar social de todos. Particularmente, se espera que esta información, permita a las autoridades de las BAM, tomar decisiones en la materia con objeto de mejorar su desempeño organizacional y consecuentemente, contribuir a garantizar que todos los usuarios de la información, gocen de un acceso amplio y un servicio inclusivo y profesional en nuestras instalaciones, elementos clave de nuestra práctica profesional.

1 Marco histórico conceptual de los derechos humanos y del derecho a la no discriminación

Introducción

El propósito del presente capítulo es explicar el marco histórico conceptual de los derechos humanos (DDHH), en particular, del derecho a la no discriminación. De acuerdo con esta finalidad, el primer subcapítulo se dedica al estudio de los DDHH universales, sus principios o características, así como muestra un breve recorrido histórico por sus generaciones, hasta llegar a los DDHH emergentes como una extensión o actualización de los mismos.

En este pasaje de DDHH, el siguiente subcapítulo, expone el surgimiento de un nuevo concepto: el derecho a la no discriminación que en esencia y desde el punto de vista jurídico, implica tratar dignamente a las personas en especial a los diversos grupos que históricamente se les ha dificultado acceder a determinados bienes (entre ellos el bien común de la información) indispensables para tener una vida digna. Una vez asimilado este derecho, el siguiente subcapítulo, se dedica a exponer el concepto de discriminación, como una conducta cultural, una práctica y como parte de una relación de poder entre grupos que obstaculiza el acceso a los DDHH y contribuye a la desigualdad social.

Una vez que conseguimos entender las particularidades de la discriminación, el siguiente subcapítulo, la examina como un problema social más que individual, además de descubrir su dimensión a nivel nacional y local a través de los datos obtenidos de las encuestas oficiales en la materia. Complementariamente, para conocer de manera integral el fenómeno discriminatorio, explica la importancia de observar en conjunto: las prácticas discriminatorias, el análisis de los datos, las investigaciones académicas y los estudios de caso en la materia.

Para cerrar este capítulo, especialmente, examina el entorno que presentan las Personas Con Discapacidad (PCD), mediante la presentación de estadísticas, estudios y visiones oficiales internacionales, relativas al tema de la discapacidad,

proyecta inferir la relación entre discriminación y la restricción de DDHH, entre ellos, el derecho de acceso a la información.

1.1 Derechos humanos universales

En términos generales, los DDHH son la suma de los derechos y libertades inherentes a todos los seres humanos sin importar la nacionalidad, la edad, el origen, la religión, el idioma, el sexo, la residencia o cualquier otra característica o condición; sin olvidar que, la tarea de garantizarlos, promoverlos y protegerlos le corresponde al Estado. A nivel institucional, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) los concibe como: el conjunto de libertades sostenidas en la dignidad humana que son indispensables para el desarrollo integral de la persona y por lo tanto, se sitúan en nuestra Constitución política, los tratados internacionales y las leyes (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2017).

Como observamos, los DDHH por naturaleza los tiene toda persona pues están relacionados directamente con su dignidad e integridad, por eso, la importancia de que sean respetados y garantizados por el Estado. Justamente, la dignidad humana se relaciona con el valor intrínseco y el respeto que se merece cada ser humano por el hecho de serlo, condición que no la otorga nadie, sino es inherente o inseparable del individuo. Mientras que la integridad, se refiere al derecho a vivir plenamente y gozar de un sano desarrollo físico y mental. Asimismo, el desarrollo integral de una persona (apoyado en su dignidad e integridad), se alcanza -en gran medida- por medio del acceso a la información y el uso que hace de ella para su beneficio personal y social (figura 1).

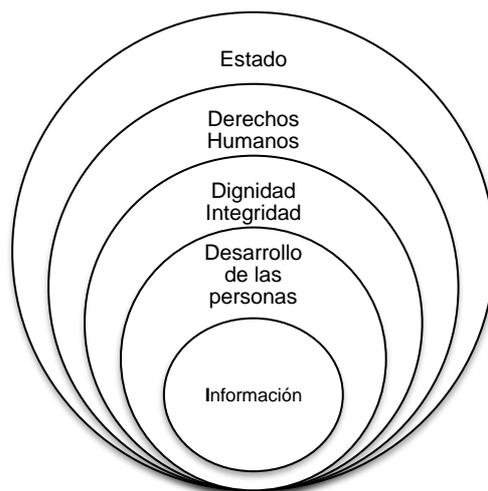


Figura 1. Fundamentos de los derechos humanos (DDHH).

Fuente: elaboración propia con información de la CNDH (2017).

En este renglón, la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (DUDH), proclamada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el 10 de diciembre de 1948, es el marco normativo compuesto por treinta artículos, que declaró por primera vez a todos los seres humanos como iguales y libres en sus derechos. Específicamente, el artículo 1º señala que las personas nacen libres e iguales en derechos y obligaciones, mientras que el artículo 2º refiere que todas las personas tienen todos los derechos sin distinción alguna:

Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición [...] (Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948, art. 1-2, p. 2).

A raíz de este documento, se plasmó la importancia, promoción y protección de los DDHH en los tratados internacionales y en las constituciones de varios países, incluido México. Igualmente, es importante mencionar, el carácter *universal* en lugar de *internacional* de dicho documento declarativo, pues destaca que los DDHH no están sujetos a la presencia de los Estados sino a una comunidad humana universal por lo

que –como previamente se señaló- no se puede excluir a nadie de su goce y beneficio (Hernández Sánchez y Esparza Romero, 2010, p. 14).

Además, los DDHH, también llamados derechos del hombre, se rigen por varios principios o características, las más comunes: universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Esto significa que pertenecen a todas las personas por igual, no pueden desprenderse de ellos, ni separarse o repartirse; se encuentran relacionados o vinculados unos con otros; son propios y por lo tanto, inseparables del ser humano; no existe una jerarquía entre ellos porque tienen el mismo valor o importancia y finalmente, es una obligación del Estado promover, respetar, proteger y asegurar su desarrollo por lo que estaría prohibido –por lo menos teóricamente- cualquier retroceso de los mismos (figura 2).

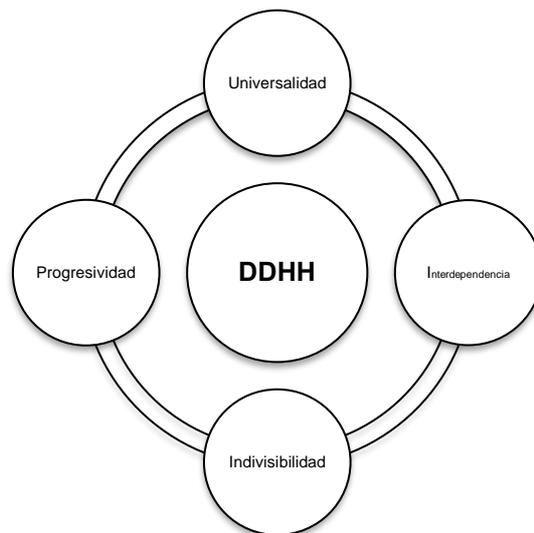


Figura 2. Principios o características de los DDHH.

Fuente: elaboración propia con información de Hernández Sánchez y Esparza Romero (2010).

Aparte de poseer estos principios o características, los DDHH se han agrupado en diferentes categorías, generaciones o etapas. Acerca de ellas, Hernández Cruz (2010), expone una clasificación en tres generaciones aplicable para la civilización occidental en la que no se concede mayor importancia, nivel o urgencia a cualquiera de los derechos, sino partiendo del citado principio o característica de integralidad y que todos son inherentes al ser humano, se reconoce su interdependencia, indivisibilidad y por lo tanto, su misma jerarquía (pp. 16-17).

La primera categorización corresponde a los denominados derechos de primera generación, derechos civiles y políticos o también conocidos como derechos humanos clásicos, reconocidos a partir de la Revolución francesa del siglo XVIII (Hernández Cruz, 2010). Estos derechos de tipo individual persiguen la protección de los seres humanos contra los abusos de autoridad del gobierno en aspectos relativos a la integridad personal (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2012, p. 6) y el ciudadano es el portador de estos derechos: el derecho a la vida; el derecho a la libertad de expresión; el derecho a la seguridad; el derecho a tener una nacionalidad; la libertad de pensamiento y opinión; la libertad de religión; así como el derecho al voto, son ejemplos de ellos.

Los derechos de segunda generación, se sitúan en el siglo XIX y fueron denominados en un primer momento como derechos sociales, luego, se les llamó Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC). Estos derechos se fundamentaron en las doctrinas socialistas científicas y su lucha por los derechos económicos y sociales ante la situación provocada por el liberalismo y como resultado de la Revolución industrial. En general, tienen por objeto alcanzar un nivel adecuado de vida, es decir, que pretenden alcanzar la satisfacción de las necesidades básicas de las personas ya que son la base de la independencia y la libertad. El derecho a la seguridad social; el derecho al trabajo; el derecho a la educación; el derecho a la participación en la vida cultural de la comunidad, el derecho a la información, son parte de estos derechos (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2012, p. 6).

Como se observa, el insumo natural e imprescindible de estos DDHH, particularmente de la educación y la cultura, es la información, bien social que por su carácter común y público lo hace relacionarse directamente con esta categoría de derechos (Morales Campos, 2013). Al presente, a estos derechos de tipo colectivo (el titular es la sociedad en su conjunto), se suman los derechos ambientales ante la importancia de vivir en un ambiente sano, por lo que es muy común encontrarlos plasmados como: Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA) (Hernández Cruz, 2010, pp. 9-12).

De vuelta y una vez instalados en el siglo XX, los derechos de tercera generación tienen una perspectiva internacional y su fundamento surgió a raíz de la crisis mundial que representó la Segunda Guerra Mundial. Los derechos de solidaridad, cooperación o derechos de los pueblos, como también se les denomina son: el derecho al desarrollo; el derecho a la paz; el derecho a la identidad nacional y cultural; el derecho al uso de los avances de las ciencias y la tecnología; el derecho a la solución de problemas demográficos y ambientales, etcétera. Estos derechos como los de segunda generación son de carácter colectivo pero se reconocen mediante la actividad de los organismos internacionales y la cooperación internacional pues sobrepasan la esfera interna de los Estados (Hernández Cruz, 2010, pp. 12-15).

Conforme a esta interpretación de los DDHH, sin pretender instaurar una nueva generación sino formularlos a partir de una visión integral u holística, a inicios del siglo XXI, la sociedad civil globalizada, manifestó a través de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes* (DUDHE) (World Democratic Forum, 2009), la necesidad de extender o actualizar los DDHH tradicionales de conformidad con las constantes transformaciones sociales y tecnológicas. Esto es, la DUDHE no pretende sustituir la DUDH sino complementarla a partir de una visión ciudadana.

Ejemplos novedosos de estos DDHH emergentes o también llamados de cuarta generación (Brown César, 2014, p. 166) que están relacionados con la bibliotecología y estudios de la información (ByEI), son: el derecho de las personas de ser integradas a la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC), el derecho de acceso y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), el derecho a la accesibilidad (tanto en los espacios públicos y privados, el transporte, las TIC y los servicios de información), así como el derecho a la privacidad y la protección de los datos personales. Mientras que una muestra de actualización, sería el derecho a la interculturalidad como extensión de los derechos culturales ya reconocidos en la DUDH, pero que actualmente proyecta garantizar el conocimiento recíproco y el respeto mutuo entre personas y grupos de distintos orígenes, lenguas, religiones y culturas.

En suma, esta sistematización de los DDHH es únicamente ilustrativa mas no lineal o categórica pues los derechos son parte de un proceso complejo, interminable y en

permanente transformación, tal y como es el propio individuo y la sociedad en la que está inmerso. Del mismo modo, todos los DDHH son universales e intransferibles y coexisten en una relación de interdependencia e indivisibilidad con todos los demás derechos. Para concluir, es importante acentuar entre los DESCAs, el derecho a la información, considerado tradicionalmente como de libertad (obsérvese clasificado en los derechos de primera generación -libertad de expresión-) pero que a la fecha ha obtenido el carácter social. Este derecho fundamental, al igual que los otros derechos, persigue el desarrollo integral de las personas y será estudiado con amplitud en el próximo capítulo (figura 3).

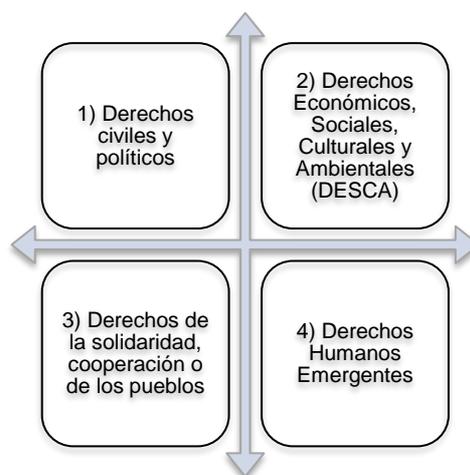


Figura 3. Organización de los DDHH.

Fuente: elaboración propia con información de Hernández Cruz (2010).

1.2 Origen del derecho a la no discriminación

Para dar inicio a este apartado, debemos ubicarnos en el siglo XVIII y tener como referencia la Revolución francesa, desde ahí, el autor Hernández Cruz (2010) señala que las revoluciones liberales y la lucha por los DDHH, partieron del llamado *principio de igualdad*, entendido como la igualdad ante la ley de todos los ciudadanos. Es decir, se reconocía que las personas eran distintas, tenían igual dignidad y debían tener las mismas oportunidades. Posteriormente, con la crisis del Estado liberal, se amplió este principio, se exigía tratar igual a aquellas personas en igual situación, así como tratar de forma diferente a personas en situación sustancialmente distinta. Más tarde, con el establecimiento del Estado social se buscó la igualdad sustancial o de hecho, que exigía un trato desigual normativo para lograr la igualdad en los hechos.

De esta forma, con la idea de avanzar, actualizar o reforzar el principio de igualdad e integrar a los grupos en situación de vulnerabilidad, es decir, sumar a los grupos de personas con mayor riesgo de que sus DDHH fueran transgredidos (Lara Espinosa, 2015, pp. 26-27), surgió un nuevo concepto: el *derecho a la no discriminación*. Este perfeccionamiento o progreso histórico, calificado por Hernández Cruz (2010) como una *evolución acumulativa* es expresada de la siguiente manera:

[...] El derecho a la no discriminación constituye un avance en la evolución histórica del concepto de igualdad, útil para los miembros de los estados llanos en la época de la Revolución francesa que buscaban abolir privilegios sociales de unas clases en detrimento de otras, pero superados actualmente por las teorías modernas sobre el derecho a la diferencia y la protección de la individualidad (Hernández Cruz, 2010, p. 42).

En seguida deducimos que el derecho a la no discriminación, constituye el perfeccionamiento del concepto de igualdad, en el que todo ser humano o grupo social por diferente que sea, tiene derecho a un trato digno y equitativo. En otras palabras, es el derecho que tiene toda persona a ser tratada en igualdad de condiciones sin distinción alguna para dar paso al libre acceso a sus derechos y libertades fundamentales. También, como lo hemos examinado, es un derecho humano, universal, interdependiente, indivisible, intransferible, irrenunciable y exigible al Estado. Por ello, se encuentra plasmado en los ordenamientos internacionales, nacionales y locales (figura 4).



Figura 4. Evolución de conceptos en la práctica de los DDHH.

Fuente: elaboración propia con información de Hernández Cruz (2010).

Al mismo tiempo, el derecho a la no discriminación se clasifica entre los derechos culturales (DESCA) de tipo colectivo y su ejercicio precisa una corresponsabilidad

entre el gobierno y la sociedad ya que el fenómeno discriminatorio nace justamente en las relaciones sociales (Hernández Cruz, 2010, pp. 41-43). Además, está plasmado en el artículo 1º de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM) y derivado de la reforma constitucional en materia de DDHH de 2011, este párrafo declara que todas las personas gozarán de los DDHH reconocidos en ella y en los tratados de los que el Estado mexicano sea parte. En seguida de enunciar que todas las autoridades tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los DDHH de conformidad con los nombrados principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, concretamente el artículo 1º formula (las cursivas son nuestras):

Artículo 1. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece [...] *Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.* En consecuencia, el *Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos*, en los términos que establezca la ley [...] *Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas* (México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, art. 1, reforma constitucional, 2011).

Aparte de un derecho humano, el derecho a la no discriminación se considera un principio transversal propio de la acción pública por involucrar directamente al Estado. Es decir, el *principio de no discriminación* va más allá del principio de igualdad porque afirma que, además de que todos los seres humanos tienen los mismos derechos, no puede ni debe haber ningún tipo de distinción entre ellos basada en las diferencias que existen entre las personas (Hernández Sánchez y Esparza Romero, 2010, p. 15). De ahí que este principio se considere como eje básico y general de la práctica de los DDHH ya que por diferente que sea una persona, esta tiene derecho a un trato digno y equitativo (figura 5).

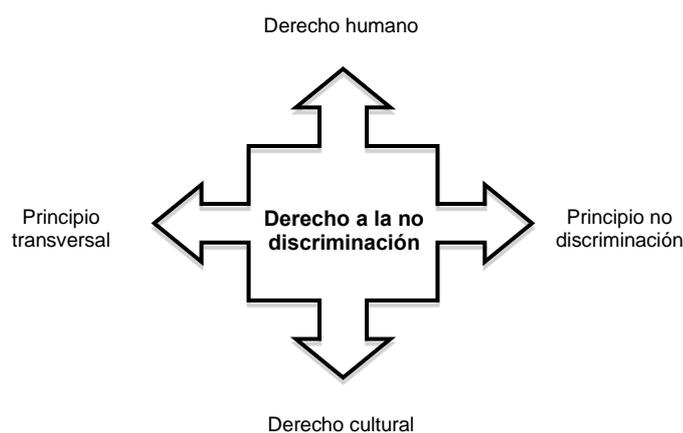


Figura 5. Vías del derecho a la no discriminación.

Fuente: elaboración propia con información de Hernández Cruz (2010) y Hernández Sánchez y Esparza Romero (2010).

1.3 Conceptualización de la discriminación

Desde la perspectiva jurídica, la discriminación se puede entender como toda distinción, exclusión o restricción que tiene por objeto anular o afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de los DDHH (Gutiérrez Rivas, 2014, p. 10). Esta práctica puede estar basada en una o varias categorías sospechosas -razones injustificadas inherentes a las personas- como: el origen étnico o nacional, el color de la piel, la cultura, el sexo, la edad, la discapacidad, la condición económica, la apariencia física, entre otras. Por lo que se logra entender, que esta práctica tiene su origen en el prejuicio (ideas negativas preestablecidas acerca de los grupos humanos) y la estigmatización (construcción cultural de una imagen distorsionada y negativa acerca de un grupo: relacionada con maldad, peligrosidad, inferioridad, enfermedad, suciedad, etcétera).

En esta tesitura pero desde la visión sociológica, la discriminación es considerada como un conjunto de prácticas, informales o institucionalizadas que niegan el trato igualitario o producen resultados desiguales para ciertos grupos sociales y que tienen como consecuencias la privación o el menoscabo en el acceso a los derechos y la reproducción de la desigualdad social (Solís, 2017, p. 27). Ambas manifestaciones, la jurídica y la sociológica, refieren a la discriminación como la negación de un trato

igualitario y la vinculan con la restricción de derechos; no obstante, Solís coloca en la mesa de análisis un punto importante, la negación o la privación de derechos tiene una consecuencia mayor, la desigualdad social.

Mientras tanto, una postura institucional, la del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) confirma que la discriminación es una práctica que niega a cualquier persona, el ejercicio igualitario de libertades, derechos y oportunidades. Sin embargo, aporta una característica elemental, se sustenta en el silencio y la invisibilidad (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México), 2017).

Por lo anterior, debemos tener presente que la discriminación más que una actitud de prejuicio o sentimiento negativo, es una acción o conducta concreta ejecutada por las personas que impide a otras acceder a los mismos DDHH que disfrutaban las demás. Con esta actuación o comportamiento no solo se atenta la dignidad e integridad humana, sino las personas se ven en desventaja y con el tiempo, se reproduce invariablemente una desigualdad social. Precisamente, sobre esta conducta, Rodríguez Zepeda (2005) advierte que la discriminación tiene agudas raíces culturales, además de ser sistemática y socialmente constituida:

La discriminación es una conducta, culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas, sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales (Rodríguez Zepeda, 2005).

Ahora bien, si entendemos que la discriminación es una conducta aprendida de generación en generación, lo destacado por Hernández Sánchez y Esparza Romero (2010) adquiere sentido, las personas hemos aprendido a convivir inmersas en actos discriminatorios, de tal suerte que estos se han asumido como conductas naturales, normales e incluso incuestionables (p. 15). Así que, la discriminación se encuentra históricamente arraigada en el comportamiento y la organización de la sociedad y puede presentarse en cualquier espacio de convivencia social ya sea público o privado. Es decir, la puede efectuar toda persona, grupo o institución al momento de distinguir, restringir o excluir a otros del pleno ejercicio y goce de sus derechos y

libertades o al momento de reproducir discursos de odio hacia una persona o un grupo determinado (figura 6).

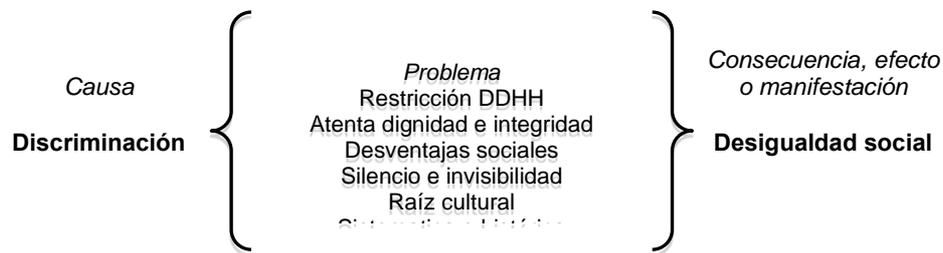


Figura 6. Discriminación y desigualdad social.

Fuente: elaboración propia con información de Rodríguez Zepeda (2005), Hernández Sánchez y Esparza Romero (2010), Solís (2017) y CONAPRED (2017).

Distinguida la discriminación como una conducta cultural, merece la pena conocer la opinión de Gutiérrez Rivas (2014) desde la perspectiva de las relaciones de poder. El autor propone que la discriminación debe concebirse como una desigualdad de poder entre los grupos y no solo como una diferencia de trato entre las personas, la cual tiene dos características principales: a) la subordinación grupal y b) el carácter estructural.

En la primera, la relación se establece a partir de la estigmatización que realiza un grupo en posición de poder sobre otro grupo que no lo está y a partir de ello, se construye un estereotipo negativo, condicionando al segundo grupo en un ámbito de subordinación. Mientras que la segunda característica, está incorporada dentro de las propias instituciones económicas, culturales y políticas de una sociedad, provocando que el fenómeno se produzca sistémica y sistemáticamente, lo que se denomina una discriminación institucionalizada (pp. 11-13).

Bajo esta perspectiva, la discriminación institucionalizada o estructural está impregnada en nuestra cotidianidad, puede generarse en el ámbito público o privado, trasciende actos individuales y afecta de manera integral los derechos de las personas. En otras palabras, no es un acto espontáneo o desestructurado, 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 Zepeda, 2011, p. 11). Referente al tema, Haas Paciuc (2018), resume las características de la discriminación institucionalizada, al tiempo que advierte -como los demás autores- la

discriminación que no se atiende se convierte en desigualdad:

1. Es un fenómeno recurrente.
2. Es independiente de las intenciones de quien discrimina.
3. Es un fenómeno generalizado.
4. Tiene hondas raíces históricas.
5. Refleja relaciones desiguales de poder.
6. Tiene como consecuencia la vulneración de derechos (Haas Paciuc, 2018).

De esta manera, la discriminación estructural, la podemos observar en la falta de presupuesto en apoyo a ciertos grupos, cuando la legislación no protege los DDHH de todas las personas o cuando se presenta un nulo o incorrecto acceso a la justicia, la educación, la cultura, la información, etcétera. En este sentido, conviene conocer la opinión de Solís pues relaciona la discriminación institucionalizada o estructural con el acceso a un recurso clave, como podría ser el acceso a la información:

La discriminación también adquiere un carácter estructural por su contribución sistemática y persistente a la acumulación de desventajas sociales. La (des)ventaja en cuestión es, por lo general, un recurso clave en el proceso de estratificación y desigualdad social, por ejemplo, en el desarrollo cognitivo, en el acceso a los puestos de trabajo y la educación, en el ingreso, en la riqueza o en la salud (Solís, 2017, p. 36).

A partir de las visiones de los especialistas, logramos concentrar diversas características que refuerzan a la discriminación como parte del ejercicio de poder, a saber: su carácter estructural, social e histórico, la subordinación grupal, la privación sistemática o las desventajas en acceso a derechos, su carácter cíclico, multidimensional, progresivo y en general, el efecto mayor, la reproducción de desigualdad social. Estas características no casuales, se deben precisamente a que la discriminación se asienta en relaciones de dominio y no simplemente en falta de sensibilidad y carencia de información, por ello, es muy difícil asegurar el respeto del derecho fundamental a no ser discriminado (Rodríguez Zepeda, 2011, p. 17) (figura 7).

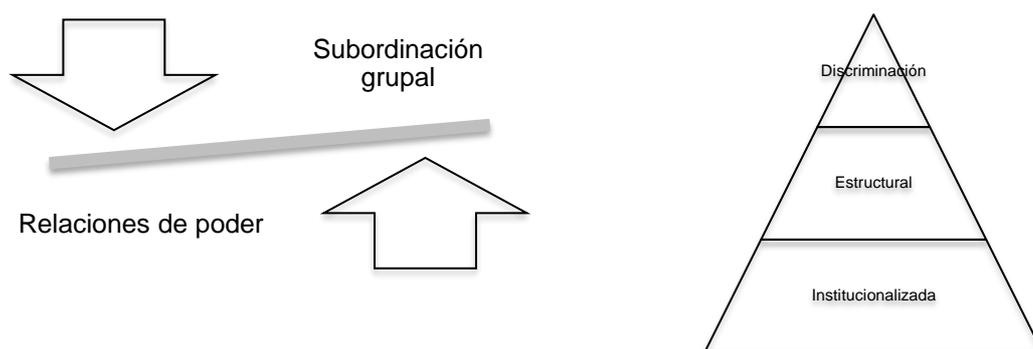


Figura 7. Características de la discriminación.

Fuente: elaboración propia con información de Rodríguez Zepeda (2011), Gutiérrez Rivas (2014), Solís (2017) y Haas Paciuc (2018).

Ahora bien, la discriminación como parte del ejercicio de poder, las relaciones de dominio, la subordinación grupal, las desventajas en acceso a derechos, la reproducción de la desigualdad social y su relación con un recurso clave como es la información, también es destacada a partir del enfoque de la ByEI. El autor Ramos Chávez (2016), expone -en el contexto del sistema capitalista- la situación de un grupo, dueño de la riqueza productiva con poder político y económico que tiene mayores prerrogativas en relación al acceso a la información; en consecuencia, existirá otro grupo en un lugar de subordinación con diferentes condiciones económicas y niveles de acceso a derechos, como el derecho de acceso a la información:

[...] la clase capitalista, propietaria de la riqueza productiva, es también la que detenta el poder político de la sociedad en su conjunto, con objeto de generar condiciones idóneas tanto para la estabilidad, como para la reproducción del sistema capitalista como tal. Lo anterior, y haciendo un ejercicio de vinculación al tema de la importancia de la información en la igualdad social, se tendría que mencionar que esa clase privilegiada tanto en riqueza productiva como en poder político, muchas veces es también la que cuenta con mayor información importante y oportuna, lo que causa a su vez una agudización de la desigualdad social (Ramos Chávez, 2016, p. 66).

En este mismo sentido, el autor expone que esta desigualdad en el acceso a la información puede analizarse desde dos aspectos: los bienes externos e internos al individuo. En el primero, el capital, los adecuados canales de acceso a la información, la presencia de unidades de información como las bibliotecas y demás infraestructura

que facilite ese acceso son determinantes; mientras que el segundo, los talentos, las aptitudes, las destrezas y las habilidades que tiene la persona pueden considerarse como factores a considerar en la desigualdad en materia de información (p. 66).

Este mismo aspecto, se considera en el informe: *Desarrollo y acceso a la información* (2017), editado por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA); el documento expone que un enfoque del acceso a la información basado en los DDHH, reconoce que el acceso es solo un aspecto del derecho humano a estar informados; otras dimensiones como la capacidad de crear, usar, comprender y compartir información, también deben considerarse antes de ejercer ese derecho. En otras palabras, las capacidades, son un componente esencial del acceso a la información, referentes a la habilidad que tiene una persona para aprender a utilizar las herramientas y recursos de las TIC y aplicar esa información en forma significativa por lo que es un factor a considerar en el tema de la desigualdad en el acceso a la información (Garrido y Wyber, 2017, pp. 1, 35).

A manera de cierre de este apartado, la discriminación es esa diferencia arbitraria - pues carece de justificación objetiva o razonable- que niega o restringe el acceso y el ejercicio de derechos a ciertas personas y grupos vulnerables. Con ella, se limitan las oportunidades reales de las personas e impide el pleno desarrollo de sus capacidades y proyectos de vida. La falta de sensibilidad y concientización, así como la cantidad y veracidad de la información son unas de las causas que motivan la discriminación; sin embargo, las relaciones de poder, es otro elemento a considerar, en este caso, las que se gestan en torno a la información.

1.4 Discriminación como problema social

Bajo esta tesitura en la que se admite que la discriminación trasciende el ámbito individual para llegar al terreno social, se funda en una desigualdad de poder entre grupos, de carácter estructural, que se produce repetidamente e implica por lo general, a todas las áreas de las instituciones, en este apartado, exponemos algunos datos extraídos de las encuestas sobre discriminación realizadas en nuestro país. Es importante conocer las estadísticas oficiales, ya que permiten visibilizar e identificar la dimensión del fenómeno, los lugares en donde es más recurrente, reconocer a los

grupos afectados y detectar las principales causas por las cuales se discrimina. En seguida, se muestra de manera general, los antecedentes y algunos datos sobre estas encuestas desarrolladas a nivel nacional y en la Ciudad de México.

La primera *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México* (ENADIS) se publicó en 2005 con el apoyo de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y el CONAPRED. Este primer acercamiento dejó ver una sociedad con fuertes prácticas de exclusión, desprecio y discriminación hacia ciertos grupos. Posteriormente, la *ENADIS 2010*, se realizó en coordinación con el Consejo y el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y permitió conocer -entre otras cuestiones- la opinión de las personas que han padecido esta situación. Actualmente, se difundió la *ENADIS 2017* con la colaboración del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), el CONAPRED, la CNDH, la UNAM y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt). Los datos más sobresalientes reportan:

- Grupos vulnerables históricamente: indígenas, mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y trabajadoras domésticas.
- El 20.2% de la población ha sufrido discriminación, es decir, una de cada cinco personas ha sido discriminada.
- Entre quienes dijeron haber sufrido al menos una situación en los últimos cinco años, destacan las personas con discapacidad con 28.9%; profesar una religión distinta a la mayoría con 27.3%; personas indígenas en 24%; los adolescentes con 26.3%; las mujeres con 22.8% y las personas adultas mayores con 17%.
- Los Estados con mayor incidencia son Puebla, Colima, Guerrero, Oaxaca y Morelos.
- Por género, 51% de las mujeres dijo haber sido discriminada por su apariencia, 32% por su religión, 30% por su sexo y 17% por su manera de hablar.
- En los hombres, la cifra por apariencia es de 56%, mayor que en las mujeres, 28% por su manera de hablar, 25% por la religión que profesa y 5.4% por su sexo.
- Cuatro de cada 10 personas indígenas fueron discriminadas por su origen étnico, así como 58.3% de las personas con discapacidad por su condición, mientras que 41.7% presentó esta situación por sus creencias religiosas.
- Relativo a la preferencia sexual, 71.9% de las personas transgénero consideró que se respetan poco o nada sus derechos, así como 65.5% de las personas gay o lesbianas.
- Las trabajadoras domésticas son uno de los sectores más vulnerables, nueve de cada 10 destacó que su labor es poco valorada por la gente, 87.7% mencionó que no cuenta con prestaciones laborales y 57.1% de ellas dijo que se respetan poco o nada sus derechos.

- En cuanto al tono de piel, la última ENADIS reporta que entre más oscuro sea el tono de piel disminuye el nivel de escolaridad. Las personas con tonos de piel más claros 30.4% tiene estudios de nivel superior, mientras que solo 16.2% de las personas con piel oscura cursaron ese nivel educativo y 22.7 de quienes tienen tono intermedio.
- Referente a la discriminación múltiple [más de un motivo discriminatorio], 24.2% de los jóvenes que pertenecen a la población indígena han sido víctimas de maltrato, si además profesan otra religión el porcentaje aumenta a 34.3%. El mismo caso afecta a las mujeres que además presentan alguna discapacidad, puesto que 51.7% de ellas reporta haber sido discriminada.
- Además, seis de cada 10 considera que los jóvenes son irresponsables y 90% de los indígenas no tiene contrato laboral. (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México), 2018).

Particularmente, el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), ha desarrollado dos *Encuestas sobre Discriminación (EDIS)*, una en 2013 y la más reciente en 2017. Estas encuestas permiten analizar el fenómeno desde las prácticas culturales, las conductas aprendidas y normalizadas, hasta la difusión de prejuicios. La actual EDIS muestra que:

- La pobreza, el origen, los indígenas, los homosexuales, las personas de tez morena, con discapacidad y con sobrepeso, son los grupos más discriminados o vulnerables en la ciudad.
- En una escala de 0 a 10, donde 0 significa que no existe nada de discriminación y 10 que sí hay mucha discriminación, la ciudadanía califica la existencia de este fenómeno discriminatorio con un 7.7.
- El nivel educativo se coloca como la primera causa de discriminación. Mientras tanto, se mantiene la orientación sexual, el color de piel, la pobreza y tener alguna discapacidad, como causas que detonan las conductas discriminatorias.
- En 14 de 16 delegaciones [hoy alcaldías] destacan las personas indígenas como el grupo de población con la percepción más alta de discriminación, en el resto se observa a las personas *gays* y a las personas de piel morena con mayor prevalencia.
- Entre las causas que destacan se encuentran el sobrepeso, la forma de vestir, el color de piel, la edad y su imagen.
- Los testimonios revelan que la discriminación tiene existencia principalmente en espacios públicos, toda vez que se reconoce a la calle y el trabajo como los principales sitios donde se les discrimina, seguido de la escuela, el transporte y las instituciones públicas (Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Ciudad de México, 2017).

Si observamos, ambas encuestas coinciden en dos rubros: (1) la discriminación sistemática que presentan las personas y grupos que han sido tradicionalmente vulnerados: PCD, personas indígenas, personas de la diversidad sexual, personas adultas mayores, personas trabajadoras del hogar, personas pertenecientes a minorías religiosas, las personas en situación de pobreza, sin olvidar, a las mujeres, niñas y niños, los jóvenes, las personas migrantes, las personas afrodescendientes y (2) se reconoce la existencia de prácticas discriminatorias en instituciones públicas con motivos muy particulares, que van desde la forma de vestir, el peso, la estatura, la edad, el lugar donde viven las personas, etcétera (figura 8).

Grupos sociales	Indígenas
	Mujeres
	Jóvenes
	Personas con discapacidad
	Trabajadoras domésticas
	Personas adultas mayores
	Personas migrantes
	Otros colectivos
	Personas afrodescendientes

Figura 8. Grupos sociales más discriminados a nivel nacional y local.

Fuente: elaboración propia con información del CONAPRED (2018) y el COPRED (2017).

Por lo demás, el conocimiento de estos datos es elemental para estudiar las prácticas discriminatorias pues permite comprender de forma instantánea el fenómeno, los principales actores, las causas más recurrentes y los espacios comunes en que ciertos grupos son discriminados. No obstante, al recurrir a la consulta de estas investigaciones oficiales, es preciso citar la reflexión de Rodríguez Zepeda en el prólogo del libro de Solís (2017), con respecto a la medición de la discriminación por medio de las encuestas de opinión, el catedrático se refiere a las ENADIS, sin embargo, creo que puede ser extensiva a las EDIS:

No se puede minimizar el enorme aporte explicativo de tales estudios, sin embargo, su desarrollo unilateral o la extrapolación de sus conclusiones puede limitar más que ampliar nuestro conocimiento de los procesos discriminatorios. En efecto, en la medida en que este modelo de investigación se funda, en lo esencial, en la experiencia de vida de los sujetos entrevistados, asigna un alto valor explicativo a las formas de conciencia y a las opiniones construidas al hilo de la experiencia subjetiva. De no ser complementados y equilibrados por estudios estructurales e institucionales, los resultados demoscópicos [resultados de un

estudio programado en base a opiniones sobre las aficiones, gustos, deseos, comportamiento, entre otros de los seres humanos en una determinada sociedad], pueden arrojar imágenes deformadas, recortadas o marcadamente emocionales de los efectos más profundos de la discriminación (Rodríguez Zepeda, 2017, p. 18).

Evidentemente, de acuerdo a la voz de los expertos, los datos de las encuestas son básicos para introducirnos en el fenómeno discriminatorio pero se requiere complementar las investigaciones con estudios académicos y de caso, para amplificar la perspectiva discriminatoria. De esta manera, se podrá conocer el problema de manera integral y consecuentemente, desarrollar políticas focalizadas de prevención y combate a la discriminación.

Asimismo, es importante aclarar la siguiente pregunta: ¿es posible observar, registrar y analizar el fenómeno social de la discriminación? Con respecto al tema, indudablemente, existe una relación entre los prejuicios, los estereotipos y las prácticas discriminatorias; sin embargo, no necesariamente un prejuicio basado en un estereotipo, produce o estimula una práctica discriminatoria. Además, metodológicamente es más complicado observar los prejuicios que las prácticas, ya que el primero se encuentra en el ámbito de lo subjetivo y la otra en el estado de lo objetivo por lo que es más fácil observarla, registrarla y analizarla.

Al respecto Solís expone tres razones para analizar las prácticas discriminatorias:

[...] en primer lugar, los prejuicios tienen existencia solo en el ámbito de la subjetividad, mientras que las prácticas se expresan en conductas o acciones susceptibles de ser registradas por un observador externo. En segundo lugar, las personas pueden tener una tendencia a ocultar sus prejuicios o a justificar sus prácticas discriminatorias basadas en prejuicios en cuestión no gozan de legitimidad social. En tercer lugar, los prejuicios pueden actuar en un plano inconsciente, de manera tal que se puede incurrir en conductas discriminatorias incluso cuando los individuos conscientemente repudien el racismo, el sexismo u otras formas de prejuicio (Solís, 2017, p. 29).

De ahí que se considere que el Estado debe enfocarse en combatir las prácticas discriminatorias (personales y grupales), así como sus consecuencias, más que reprobando las expresiones de prejuicios discriminatorios, luego de verse involucrado otro derecho humano de carácter social registrado con anterioridad, la libertad de

pensamiento y opinión (figura 9).

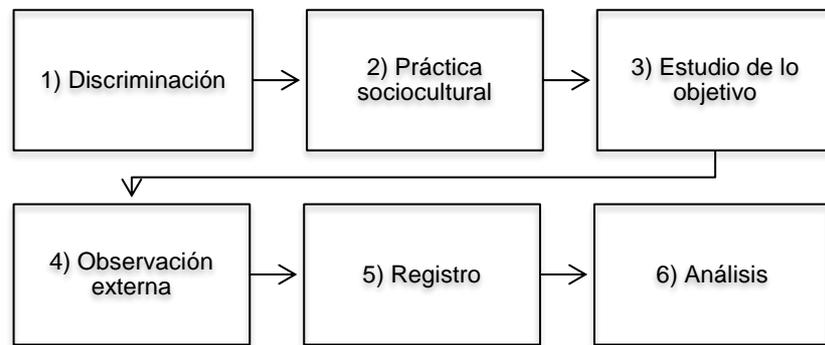


Figura 9. La práctica discriminatoria.

Fuente: elaboración propia con información de Solís (2017).

1.5 Un grupo social históricamente discriminado

Reparando en que las encuestas de opinión son básicas para introducirnos en el fenómeno discriminatorio, es importante señalar, que no existe una investigación oficial como las anteriores que pudiera proporcionarnos datos puntuales en materia de acceso a la información y su relación con los grupos sociales históricamente discriminados. Sin embargo, mediante las encuestas aludidas, por lo menos se puede deducir que los indígenas, las mujeres, los jóvenes, las PCD, las trabajadoras domésticas, las personas adultas mayores, entre otros grupos, manifiestan una transgresión de su derecho a la no discriminación. En seguida, reflexionando sobre la interdependencia de los DDHH, se logra inferir, que al mismo tiempo, presentan el quebrantamiento de otros derechos, como es el caso del derecho a la información.

En este sentido, resulta beneficioso dirigir nuestro análisis a un colectivo social visiblemente discriminado, las PCD y transferir a esta investigación, algunos datos estadísticos recopilados en diversas fuentes de información que nos permitan relacionar el tema de la discriminación con la restricción en el acceso a la información y otros DDHH. En general, este grupo, destaca por su alto rezago educativo, su baja participación económica y su limitada intervención en los asuntos públicos, incluso en los temas que les afectan directamente. Para los propósitos de esta investigación, se exhiben algunos datos estadísticos compendiados por la investigadora Juan López (2018), afines con la situación de la discapacidad en México:

En México, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Dinámica Demográfica (ENADID) de 2014, el 6% de la población vive con algún tipo de discapacidad. Estamos hablando de 7.1 millones de niñas, niños, adolescentes y adultos, que diariamente enfrentan retos adicionales para alcanzar una vida plena.

De ellos, el 53.5% son mujeres y el 46.5% son hombres. El 64.1% presenta discapacidad motriz, 58.4% discapacidad visual, 38.8% discapacidad mental, 33.5% discapacidad auditiva. Cabe mencionar que las personas pueden presentar una o más discapacidades.

La estructura de la edad de la población con discapacidad muestra la estrecha relación que ésta tiene con el envejecimiento demográfico, ya que casi la mitad de las personas (47.3%) son personas mayores. Las entidades Federativas que presentan mayor porcentaje de personas mayores con discapacidad son la Ciudad de México y Yucatán, con el 57.3%, seguidas de Zacatecas, con el 54.6% y San Luis Potosí, con el 54.6%.

En materia de educación, el 60.6% de la población con discapacidad de 3 a 29 años asiste a la escuela, y el nivel más alto de educación es la primaria. Las personas con discapacidad motriz presentan menores porcentajes de asistencia escolar: 10.8%; mientras que la discapacidad visual presenta un mayor porcentaje: 43%.

En el aspecto económico, el 39.1% de la población con discapacidad de más de 15 años, participa en actividades económicas, frente a 64.7% de su contraparte sin discapacidad y el 39% de la población con discapacidad declara una percepción de ingresos por algún programa de gobierno (Juan López, 2018, pp. 15-16).

Al mismo tiempo, el *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 y su resumen ejecutivo* (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2018), es un instrumento de consulta que reúne información de casi todo el país en materia de atención a los DDHH de las PCD. El informe abarca 28 de las 32 entidades federativas, ya que los Estados de Aguascalientes, Durango, Jalisco y Nayarit no respondieron al sondeo realizado por la Comisión. En primer orden, el informe señala algunas cifras formuladas por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) referente a las PCD:

El ingreso laboral promedio para las personas con discapacidad es menor en relación a las personas sin discapacidad. La incidencia de pobreza entre las personas con discapacidad se encuentra 8.5% por encima de las personas sin discapacidad. El 60.3% de las personas con discapacidad tienen ingresos inferiores a la línea de bienestar, con respecto al 52.8% de las personas sin discapacidad. También en los rubros de pobreza alimentaria, de capacidades y patrimonial, los porcentajes de personas con discapacidad en estas situaciones son mayores con respecto a las personas sin discapacidad. El resultado ha sido un bajo desarrollo humano, lo cual es una barrera para la vida independiente, repercutiendo no solo a nivel personal, sino también en las familias que tienen una o varias personas con discapacidad, perpetuando el círculo vicioso de barreras físicas, sociales y económicas que los excluyen de la participación plena en la sociedad. Por otro lado, es necesario tener en consideración que los principales detonantes de discapacidad en el país son las enfermedades (41.3%) y la edad avanzada (33.1%), además de que el 23.1% de la población con discapacidad de 15 años y más no cuenta con algún nivel de escolaridad. Nos enfrentamos a un problema que no tiene visos de reducirse, al contrario, puede aumentar y generar mayores retos a la sociedad en general, de no atender cabalmente las necesidades de este colectivo (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2018a, pp. 2-3).

Como se observa, las PCD presentan un menor ingreso laboral, mayor incidencia de pobreza, ingresos inferiores a la línea de bienestar, carencias en los rubros alimentarios, los bienes patrimoniales, las capacidades y en general, niveles inferiores de desarrollo humano. De conformidad con la CNDH y el CONEVAL, este colectivo afronta barreras físicas, sociales y económicas que los aparta de la participación plena en la sociedad por lo que se exhorta a atender íntegramente las necesidades de este grupo poblacional. A partir de este desolador contexto, el informe especial despliega puntualmente el estado que guarda cada uno de los DDHH de las PCD, conforme a lo dictado en la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (CDPD), en lo concerniente al derecho a la información, se precisa:

[...] Referente al rubro de Acceso a la información, dieron respuesta 16 entidades federativas, lo que representa el 50%, mientras que 16 fueron omisas en su respuesta. En su mayoría, las entidades federativas reportaron información pública disponible en sitios web accesibles, tres entidades federativas indicaron contar con bibliotecas con material accesible para personas con discapacidad, materiales didácticos y documentos varios. Del total de las entidades federativas que respondieron únicamente la Ciudad de México, Colima y Veracruz señalaron contar con algún tipo de información en lengua de señas mexicana. Las entidades federativas que indicaron contar con algún tipo de información en sistema Braille fueron Baja California, Baja California Sur, Ciudad de México, Colima, Guanajuato, Querétaro y Veracruz. Las entidades federativas de Chiapas, Estado de México, Guerrero, Quintana Roo y Sinaloa

reportaron únicamente obligaciones legislativas del Estado sin especificar acciones concretas o desconocían la existencia de formatos accesibles para las personas con discapacidad (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2018a, p. 18).

En este mismo hilo, un dato estadístico a nivel internacional y nacional, tocante al porcentaje de libros publicados en formatos accesibles para la atención de las PCD y que guarda estrecha correspondencia o asociación con el derecho a la información, la educación, la cultura y el esparcimiento, es el siguiente:

[...] 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, p. 3).

En nuestro país, la Cámara Nacional de la Industria Editorial 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 Cuéllar, 2018, p. 165).

Justamente, estos datos estadísticos aclaran la situación de desigualdad o brechas en diversos rubros que presenta este colectivo, al tiempo que admiten vislumbrar, la correlación entre discriminación (con todo y sus características) e información; pensemos en la amplia población que vive con algún tipo de discapacidad en nuestro país: 7.1 millones de niñas, niños, adolescentes y adultos que seguramente presentan dificultades para acceder a la información y su lectura, frente a la escasa publicación de libros en formatos accesibles, menos del 10% a nivel mundial y de conformidad con el recuento de 2015, menos de medio punto porcentual de 135 millones de obras impresas a nivel nacional. De la misma manera, del informe especial de la CNDH, prestemos atención de las pocas entidades federativas que reportaron la instalación de bibliotecas accesibles y el escaso conocimiento que la autoridad tiene de los formatos para atender a este grupo de la población. En fin, esta es una parte de las muchas variables que plantea el fenómeno social de la discriminación por lo que es necesario reflexionar y visibilizar este problema social con objeto de que las PCD puedan llegar a la información mediante la producción, difusión y acceso de formatos accesibles, disponibles en las unidades de información, como un medio para garantizar el pleno ejercicio de sus DDHH.

Para complementar este supuesto, la Asamblea General de la ONU, aprobó en 2015, la Agenda 2030, compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas. Este instrumento internacional que tiene como lema “que nadie se quede atrás”, plantea una nueva visión de desarrollo en tres dimensiones: económica, social y ambiental, así como propone -entre otros asuntos- establecer políticas nacionales a favor de la igualdad y el crecimiento inclusivo (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017, p. 8). De acuerdo con el primer *Informe anual sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe* (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017), una de las asignaturas pendientes y que afectan el logro de los ODS de forma transversal, es la persistencia de varias formas de discriminación, especialmente, entre las poblaciones indígenas y los afrodescendientes, sin olvidar, la situación que presentan las mujeres, los jóvenes y las PCD (pp. 23, 28).

De igual forma, el segundo informe anual (2018), señala que los grupos sociales referidos no disfrutaban plenamente de sus DDHH, sus oportunidades son limitadas y muestran indicadores de bienestar inferiores a los no discriminados, tanto en términos de ingreso como de acceso a la salud o a la educación, con efectos negativos sobre su rendimiento y oportunidad de inserción en los procesos productivos (p. 16). Por ello, se plantea formular políticas inclusivas en las que se incorporen estos colectivos para hacer frente al nuevo estilo de desarrollo propuesto: sociedades pacíficas, más justas, solidarias e inclusivas, en las que se protejan los DDHH, el planeta y sus recursos naturales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018, p. 9). Concretamente, en cuanto al tema de las PCD, la Agenda 2030, indica la necesidad de recopilar datos sobre este grupo y garantizar su acceso a la educación, el trabajo, la justicia, las TIC y la accesibilidad, esto es, la discapacidad es considerada como tema transversal en los ODS, observemos:

Con una perspectiva de largo aliento, en 2015, la Asamblea General de la ONU adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible como un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, con la participación de todos los Estados parte de la ONU se considera como un nuevo marco de referencia sobre el desarrollo global al 2030. La discapacidad es considerada un tema transversal en todos sus objetivos, en los que se señala que los indicadores deben desagregarse entre otros conceptos, por discapacidad. El principio de la agenda 2030 es “No dejar a nadie atrás”, lo que implica adoptar medidas de amplio alcance para asegurar que las personas con discapacidad, donde quiera que se

encuentren y con independencia de su situación, puedan gozar de sus derechos y participar como agentes y beneficiarios del desarrollo, en igualdad de condiciones con todas las demás personas (Juan López, 2018, p. 19).

En este tenor, el ODS 16, propiamente la meta 16.10, hace mención de garantizar el acceso público a la información como un aspecto fundamental del desarrollo sostenible, textualmente se declara así: *Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones fuertes. 16.10. Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales* (Garrido y Wyber, 2017, p. 10). En este contexto, las bibliotecas, archivos y museos (BAM) como instituciones de la memoria y tradicional servicio democrático, se presentan como aliadas en el desarrollo sostenible y a nuestro parecer, presentan dos retos fundamentales: 1) situarse como espacios de consulta y reflexión, en los que se fomente el respeto a los DDHH, la diversidad y la inclusión y 2) facilitar el acceso público a la información para todas las personas, esto es, eliminar las barreras para acceder a este recurso llave que permite la entrada a otros DDHH.

De esta suerte, el camino empieza a labrarse, últimamente, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el contexto de la llamada SIC y con la máxima de facilitar el camino para el cumplimiento de los llamados ODS, estableció las pautas para garantizar el acceso universal al patrimonio documental cultural y lingüístico en formatos accesibles para todas las personas (*Accessible digital documentary heritage: guidelines for the preparation of documentary heritage in accessible formats for persons with disabilities por su nombre en inglés*).

Estos lineamientos están dirigidos a los bibliotecarios, archivistas, trabajadores de museos y cualquier persona interesada en la proyección de plataformas y contenidos digitales (repositorios) a fin de que estén comprometidos con la incorporación de estándares de accesibilidad para que los bienes documentales puedan ser aprovechados por todos, esencialmente, las PCD (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2020, pp. vii-viii) (figura 10).

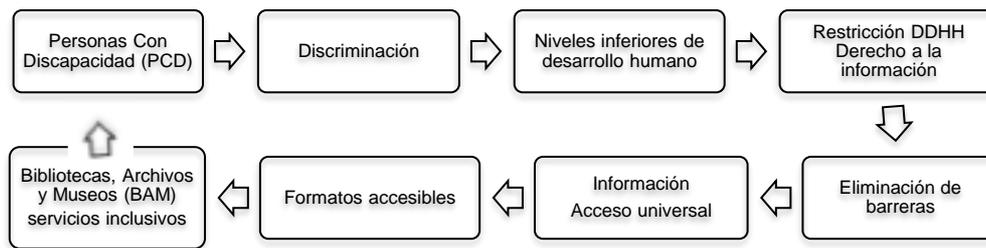


Figura 10. Personas Con Discapacidad (PCD), un grupo social históricamente discriminado.

Fuente: elaboración propia con información de CNDH (2018a) y UNESCO (2020).

2 Derecho a la información para todas las personas

Introducción

El objetivo del segundo capítulo, es conocer el derecho a la información, descubrir su conexión con el derecho a la no discriminación y -desde el enfoque de la ByEI- observar su progreso en el marco jurídico internacional, nacional y local (este último concerniente a la Ciudad de México). Para lograrlo, el primer subcapítulo, se dedica a explorar el origen y la evolución del derecho social a la información que permita advertir su interdependencia con el derecho cultural a la no discriminación. El segundo apartado, describe el marco normativo internacional que vincula históricamente estos dos DDHH. Mientras que el tercero y cuarto subcapítulos, se destinan a presentar la legislación nacional y de la Ciudad de México, que reconoce la importancia de la igualdad en el acceso a la información para todas las personas, esto es, el derecho a la información a partir del principio de no discriminación. Es importante mencionar que a lo largo de este capítulo, se exponen los artículos de los ordenamientos afines con el tema, en razón de su amplitud, algunos fragmentos, presentan letras cursivas para destacar la idea central del escrito.

2.1 Origen del derecho a la información

En primera instancia, debemos tener presente que los derechos de primera generación reconocidos a partir de la Revolución francesa del siglo XVIII tenían como objetivos, ampliar y difundir el conocimiento, así como promover el desarrollo democrático de la sociedad. El derecho de libertad de expresión fue parte medular de un sistema o conjunto de libertades que se conquistó para el logro de esos objetivos. Antes de este movimiento social, el intercambio de ideas y opiniones era limitado o condicionado por el rey y los jerarcas religiosos, quienes decidían qué ideas podrían ser difundidas y prohibidas a la población. A raíz de la Revolución francesa, la libertad de expresión alcanzó el grado de derecho humano que protegía a cualquier persona frente a las interferencias del poder oficial, lo que representó un cambio radical en la historia de la humanidad (Hernández Cruz, 2010, pp. 9-12) (figura 11).

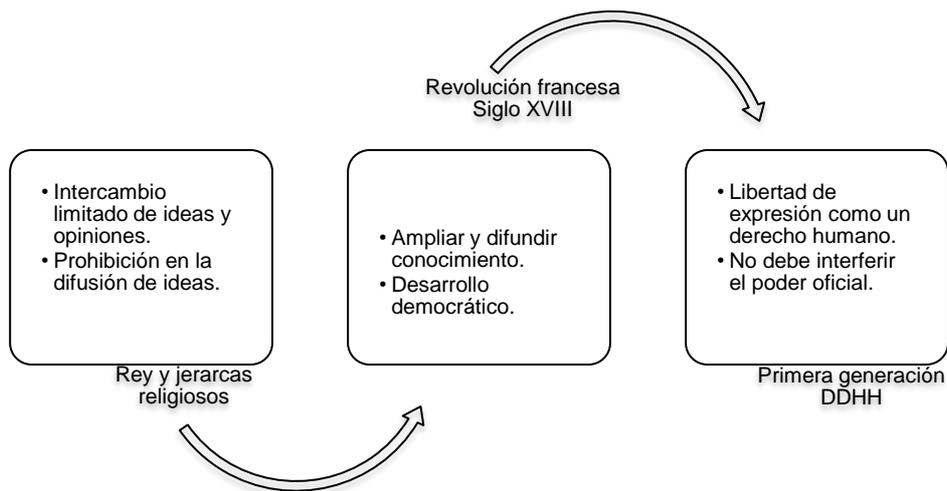


Figura 11. Derecho de libertad de expresión en la historia de la humanidad.

Fuente: elaboración propia con información de Hernández Cruz (2010).

Estas ideas liberales figuraron en la *Declaración del Hombre y del Ciudadano* de 1789 (antecedente de la DUDH), luego que el artículo 11, hiciera referencia a la libertad de hablar, escribir e imprimir para todo ciudadano:

Artículo 11.- La libre comunicación de los pensamientos y de las opiniones es uno de los derechos más preciados del hombre; todo ciudadano puede, por tanto, hablar, escribir e imprimir libremente, salvo la responsabilidad que el abuso de esta libertad produzca en los casos determinados por la ley (Universidad Nacional Autónoma de México. Programa Universitario de Derechos Humanos. Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano, 1789, art. 11).

Así, para ampliar la perspectiva de este derecho humano, catalogado como una de las libertades más valoradas del hombre, Parra Trujillo explica:

Así, tradicionalmente, se concibió a la libertad de expresión como un derecho humano que protegía a cualquier persona frente a interferencias del poder público, de manera que el Estado tenía a su cargo una obligación de no hacer (deber de abstención): no podía impedir que los ciudadanos comunicaran sus ideas por cualquier forma, ya fuera escrita (la llamada libertad de imprenta) o ya fuera oral (la célebre figura del orador callejero que no podía ser tocado por la policía) (Parra Trujillo, 2015, p. 16).

Mientras que, en nuestro país, las Constituciones de 1824, 1857 y 1917, retomaron el derecho humano de la libertad de expresión y la libertad de imprenta; sin embargo, fue hasta la primera mitad del siglo XX cuando esta tradicional libertad de expresión,

creada como una protección frente al Estado, se convirtió en el moderno *derecho a la información* que actualmente exige -en un contexto de desmedida tecnología- la acción del Estado en materia de intercambio de información. Lo anterior es confirmado por el mismo autor al señalar:

Los cambios tecnológicos, económicos y políticos, así como la complejidad de los procesos comunicativos y su importancia para la sociedad, hicieron que la libertad de expresión dejara de ser un derecho humano que imponía una abstención al Estado (dejar hacer, dejar pasar) para que no se entrometiera en la comunicación de opiniones y pensamientos, transformándose en el moderno derecho a la información: un derecho humano que amplía el contorno tradicional de la libertad de expresión, integrado por un haz de facultades jurídicas que, incluso, reclaman la actividad del Estado para la salvaguarda del intercambio de información (Parra Trujillo, 2015, p. 18).

Siguiendo este mismo hilo, el perfeccionamiento de la libertad de expresión sustituido por el derecho a la información, se contempló por primera vez en el artículo 19 de la citada DUDH de 1948, a saber:

Artículo 19. Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión (Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948, art. 19, p. 6).

Es así que esta visión moderna comprende un derecho de doble vía o dimensión, por un lado, permite a los ciudadanos difundir toda clase de información y por el otro, reconoce el derecho de investigar, solicitar y recibir esa información, incluso la generada por la autoridad gubernamental. Al identificar la doble vía de este derecho, se deduce por qué desde la perspectiva jurídica, el derecho a la información, es considerado como la dimensión pasiva de la libertad de expresión al implicar que las personas puedan recibir toda clase de información y logren expresarse libremente (Salazar Ugarte y Gutiérrez Rivas, 2010, p. 141). Concretamente, el actual derecho a la información representa la garantía que tiene toda persona de informar y a su vez, ser informada (Parra Trujillo, 2015, p. 20) (figura 12).



Figura 12. Perfeccionamiento libertad de expresión-derecho a la información.

Fuente: elaboración propia con información de Parra Trujillo (2015).

Es importante señalar que el derecho a la información, es considerado por los juristas como un derecho humano de carácter social o colectivo, por tanto, su titular es la sociedad en su conjunto (Hernández Cruz, 2010, pp. 71-72). Asimismo, se encuentra enunciado en el artículo 6 de la CPEUM:

Artículo 6. [...] El derecho a la información será garantizado por el Estado [...] Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión. [...] (México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, art. 6, p. 11).

De esta forma, el derecho a la información es un extenso derecho humano integrado por dos sectores: (1) el derecho a difundir, informar o dar a conocer las ideas (libertad de expresión) y (2) el derecho a buscar o investigar, solicitar, recibir y difundir información (derecho a ser informado). Por difundir, se entiende la posibilidad que tiene cada persona de expresar y dar a conocer sus ideas por cualquier medio. Mientras que buscar y recibir, es la disposición que tiene todo individuo o sociedad de recabar y acceder a todo tipo de información (Parra Trujillo, 2015, p. 24). En este tenor, uno de los subsectores que integran la facultad de buscar o investigar es el llamado *derecho de acceso a la información pública gubernamental* en el que los ciudadanos tienen la posibilidad de conocer y obtener información en poder de las autoridades gubernamentales o entidades privadas que ejercen gasto público como un mecanismo para favorecer y fomentar una cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción (figura 13).

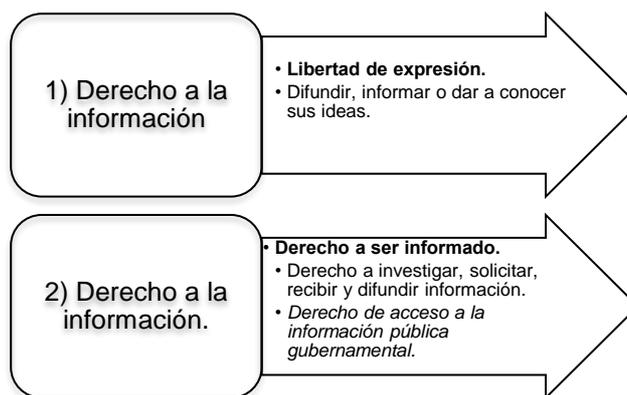


Figura 13. Vías o sectores del derecho a la información.

Fuente: elaboración propia con información de Parra Trujillo (2015).

Ahora bien, desde la perspectiva bibliotecológica, el derecho a la información logra estudiarse a partir de varios *principios*, estrechamente relacionados con los dos *sectores* y *subsector* mencionados. De conformidad con Figueroa Alcántara (2017), la ética de la información se sustenta en cuatro principios esenciales, intrínsecamente vinculados con los DDHH: 1) *Principio de libertad de expresión*, 2) *Principio de libertad de información*, 3) *Principio de acceso abierto a la información y al conocimiento* y 4) *Principio de transparencia*. El primero, permite el intercambio de ideas, información y conocimiento, elementos clave para la civilización humana. El segundo principio, garantiza que todo ser humano tenga la libertad de buscar, diseminar y recibir información de cualquier tipo que le permita –entre otras particularidades- satisfacer sus intereses y necesidades como parte de un proceso para conocer y hacer valer otros DDHH. Mientras que el principio de acceso libre a la información y al conocimiento, permite conformar un frente común ante los embates cada vez más restrictivos en materia de propiedad intelectual, telecomunicaciones, control de la información, entre otros aspectos, promovidos por las grandes corporaciones, por los acuerdos internacionales de comercio y por los gobiernos. El último principio, se enlaza con el derecho que tiene la sociedad de saber qué acciones están llevando a cabo los diversos sectores e instituciones (gobierno, entidades científicas, instituciones educativas, empresas, etcétera) como parte de la rendición de cuentas (pp. 143-147). Esta aportación de los principios éticos, expande el panorama de estudio del derecho a la información, al añadir un elemento clave, el acceso *libre* a la información y el conocimiento como uno de los ejes para constituir un entorno democrático y de DDHH (figura 14).

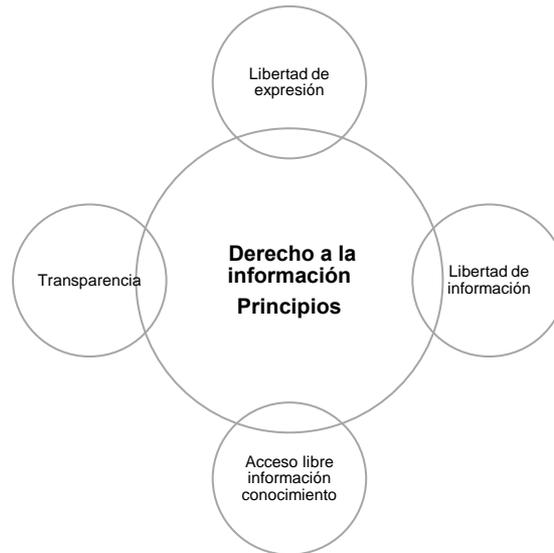


Figura 14. Los principios éticos de la información.

Fuente: elaboración propia con información de Figueroa Alcántara (2017).

Además, para explicar la importancia de la atención y protección del derecho a la información existen varias teorías. Comenzando con la postura individualista, naturalista o autonomista, la dignidad humana, la independencia y el desarrollo personal se reafirma al permitir a las personas comunicar libremente sus ideas o pensamientos. Mientras que la postura social o utilitarista, trasciende al propio individuo y clasifica a este derecho como un bien social o colectivo, asociado a la democracia y la transparencia en los órganos de gobierno. Al respecto, Parra Trujillo aclara que a pesar del fuerte peso de las tesis individualistas en países como México, no es raro encontrar instrumentos normativos donde se consideren ambas teorías para complementar dicho derecho (pp. 31-34).

Definitivamente, una y otra postura se complementan, el derecho a la información permite en el terreno individual, el desarrollo de seres humanos dignos y autónomos; así como en el ámbito social, refuerza el principio de transparencia en la gestión pública y mejora la calidad de la democracia, ejes fundamentales en la sociedad contemporánea (Martínez Rider, 2011). Lo importante es que en ambos casos, se encarga al Estado la tarea de asegurar las condiciones necesarias que permitan el doble ejercicio de este derecho de las personas en cualquiera de sus manifestaciones: oral, escrita, en medios electrónicos, etcétera, sin olvidar que en su ejercicio deben considerarse distintos principios, entre ellos, el principio de no discriminación (figura 15).

Derecho a la información

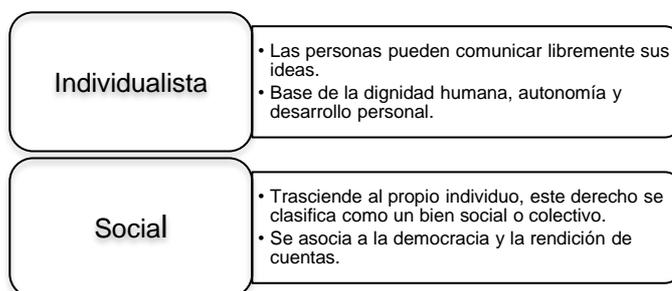


Figura 15. Enfoques del derecho a la información.

Fuente: elaboración propia con información de Parra Trujillo (2015).

De igual forma, este doble aspecto de la información, individual y social, es observado por Gómez García a partir de la relación de las necesidades del individuo de comunicarse, informarse e integrarse en la sociedad:

Esta necesidad [refiriéndose a la información] se proyecta además en sus dos dimensiones existenciales: tanto en el plano individual, como en el social. En el primero, porque responde a su innata necesidad de comunicarse y saber lo que los demás comunican, de tal modo que la necesidad genérica de información constituye aquí un fenómeno de alcance individual [...] En el segundo, porque la propia sociedad precisa facilitar la circulación de la información generada, como elemento del proceso de socialización e integración social de sus miembros y, en último término, de su pervivencia como tal sociedad. Aquí la necesidad de información viene dada, pues, como un fenómeno social [...] (Gómez García, 2013, p. 144).

Ahora bien, este doble ejercicio, comprende la posibilidad de investigar en las BAM o cualquier otra unidad de información. Por lo que, estas instituciones son pieza clave para proteger y hacer efectivo el derecho a la información pues su razón de ser se halla precisamente en facilitar su libre acceso de acuerdo a las amplias necesidades individuales y sociales. Asimismo, de este intercambio de información depende en gran medida que todas las personas puedan realizarse plenamente, participar en asuntos de interés público y practicar en gran medida sus DDHH. En otras palabras, ese bien social, concentrado en estos organismos, es la pieza clave para el acceso a los DDHH:

A estos [refiriéndose a los derechos políticos, tanto de asociación, argumentación, elección y participación política] se considera pertinente sumar a la propia información como un bien social primario, pues para que los otros de índole político funcionen, resulta fundamental en un primer momento contar con información suficiente y pertinente que nos proporcione los elementos para poder acceder a los otros bienes. De este punto se desprende también la gran importancia de la biblioteca como institución medular, que permite el acceso a la información (Ramos Chávez, 2016, p. 65).

Precisamente, en el terreno de la ByEI este derecho universal ha sido estudiado a partir de los modelos sociales llamados: *sociedad red*, *sociedad del conocimiento* y *sociedad de la información* con particular énfasis en el principio y la práctica del libre acceso, como fundamento central de la *infodiversidad*, favorecida por el desarrollo tecnológico y el uso ético de la información. De hecho, -como se ha observado en el primer capítulo-, contemplar el derecho a la información como la llave para potenciar otros DDHH, estudiarlo en su doble vía o dimensión, reconocer los principios éticos que lo circundan e indagar sus beneficios en el ámbito individual y social, nos lleva a advertir lo heterogéneo de esa necesidad vital que tiene el ser humano de expresarse, buscar, recibir y compartir información, sobre diferentes temas, en diversos soportes, para diferentes propósitos y acceder a este recurso en variados espacios y tiempos:

Así, con la finalidad de ejercer otros derechos humanos fundamentales, necesitamos acceso a un amplio rango de información plural, sobre distintos temas, en diferentes soportes, que esté disponible, es decir, necesitamos de una infodiversidad global y local. Por ejemplo, el acceso a la información sobre cualquier tema y en cualquier latitud posibilita la toma de decisiones, facilita la comunicación, en consecuencia, potencia el derecho de libertad de expresión (Hernández Pérez, 2017, p. 79).

También, a partir de estos modelos y enfoques, los bibliotecólogos, han estudiado este derecho y su relación con algunos grupos discriminados en el contexto general de los DDHH; por mencionar algunos trabajos: comunidades vulnerables (Mata Puente, 2016); población indígena (Ramírez Velázquez, 2009, 2013, 2016 y 2017), (Hernández Pacheco, 2016); PCD (Ramos Simón, 2009); mujeres (Casa Tirao, 2010, 2011) y personas migrantes (Figueroa Alcántara, 2008) (figura 16). La organización y uso de la información por parte de estos colectivos, sus necesidades y la desigualdad

para acceder a los servicios informativos, así como su relación con las TIC, son parte de estas temáticas.

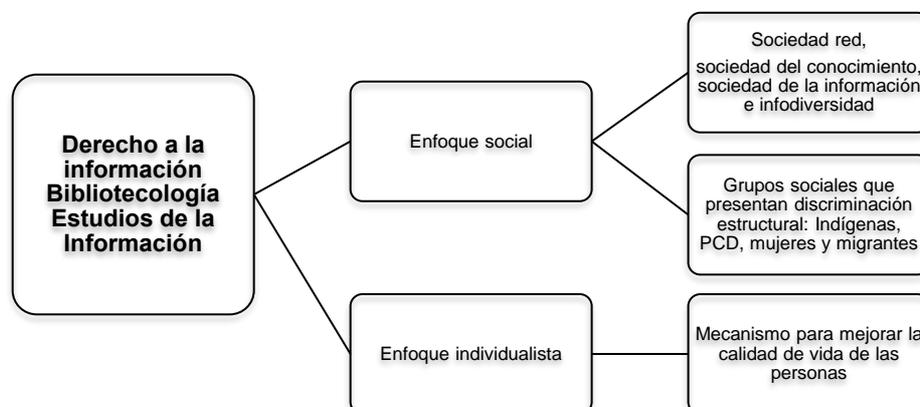


Figura 16. Derecho a la información en bibliotecología y estudios de la información:
Grupos vulnerables

Fuente: elaboración propia con información de Mata Puente (2016), Ramírez Velázquez (2009, 2013, 2016 y 2017), Ramos Simón (2009), Casa Tiraó (2010, 2011) y Figueroa Alcántara (2008).

De esta manera, se concluye este apartado dedicado al origen y evolución del derecho a la información, al cual se le atribuye el poder individual de empoderar a las personas (en tanto tienen conocimiento de sus DDHH y obligaciones), ampliar las oportunidades y sustentar la toma de decisiones, así como favorecer la construcción de proyectos de vida personales. A nivel social, se le conecta con facilitar la participación e inclusión, además de concebirse como un bien público, común, de uso colectivo y factor de desarrollo que permite articular de manera eficiente las estructuras económicas, políticas, sociales, culturales, etcétera, lo cual conduce a mejores niveles de vida para la población al detonar riqueza y prosperidad. El estudio del derecho a la información, sus principios, sectores, modelos y prácticas en relación a los grupos vulnerables, no ha escapado de la ByEI, sin embargo, aún son pocas las investigaciones enfocadas a estos grupos sociales.

2.2 Información para todas las personas: ámbito internacional

En este subcapítulo, se presentan -de forma cronológica- a partir del año de publicación o en su caso, adopción, los instrumentos de protección del derecho a la información para todas las personas, es decir, aquellos ordenamientos que vinculan los DDHH en estudio: el derecho social a la información y el derecho cultural a la no discriminación; así como proyectan el trabajo de las unidades de información, en el sentido de ofrecer de manera democrática, el acceso a los servicios en igualdad de circunstancias.

Anteriormente se precisó, que el primer documento con carácter universal que declaró por primera vez a todos los seres humanos como iguales y libres en sus DDHH, así como incluyó la nueva noción del derecho a la información, fue la transcrita DUDH de 1948, en sus artículos 1, 2 y 19. De la misma forma, existen dos instrumentos internacionales que desarrollan el contenido de esta Declaración: el *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)* y el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)*, aprobados en 1966 por la Asamblea General de la ONU y adoptados por México en 1981 (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2012, p. 5).

Concretamente, el PIDCP, señala la necesidad de garantizar a todos los individuos, los DDHH sin distinción alguna, aparte de exhibir el derecho a la información en su doble vía (las cursivas son nuestras):

Artículo 2. [...] Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a respetar y a garantizar a todos los individuos que se encuentren en su territorio y estén sujetos a su jurisdicción los derechos reconocidos en el presente Pacto, *sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social* [...].

Artículo 19. Nadie podrá ser molestado a causa de sus opiniones. [...] *Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección* [...] (México. Secretaría de Relaciones Exteriores. Pacto Internacional de

Derechos Civiles y Políticos, abierto a firma en la ciudad de Nueva York, E. U. A. el 19 de diciembre de 1966, 1981, art. 2 y 19).

Asimismo, el PIDESC, señala como parte de sus principios sobre el cumplimiento de los DESC, el garantizar su ejercicio sin discriminación de ningún tipo, es decir, asegurar su goce en condiciones de igualdad. Sin embargo, a pesar de contemplar el derecho a la educación, la cultura y la ciencia como soporte para el desarrollo de la personalidad humana, la dignidad y el respeto a los DDHH (artículos 13, 14 y 15), no prevé explícitamente el derecho a la información, observemos el artículo inherente al derecho a la no discriminación (las cursivas son nuestras):

Artículo 2. [...] Los Estados Partes en el presente pacto se comprometen a garantizar el *ejercicio de los derechos que en él se enuncian sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social* (México. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1981, art. 2, p. 2).

Igualmente, la *Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH) “Pacto de San José de Costa Rica”*, firmada en 1969 y publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) en 1981, se considera una herramienta fundamental de la defensa de la dignidad humana, aplicable para los países que integran la Organización de los Estados Americanos (OEA), su posición en materia de discriminación e información, es acorde con la DUDH al registrar (las cursivas son nuestras):

Artículo 1. [...] Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a *respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que esté sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social* [...].

Artículo 13. [...] *Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección* [...] (México. Secretaría de Relaciones Exteriores. Convención Americana sobre Derechos Humanos, adoptada en la ciudad de San José de Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969, 1981, art. 1 y 13).

Como parte de este nivel de análisis y desde la perspectiva de la ByEI, merece especial atención: el *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública* de 1994, el *Manifiesto de la IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural* de 2008, ambos aprobados por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la UNESCO; así como el *Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso* (TM), adoptado por los Estados miembros de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) de la ONU en 2013.

El primer instrumento, abre la puerta a una institución de las recién nombradas BAM y garantiza a las personas, el ejercicio del derecho a la información sin discriminación de ningún tipo, por lo que precisa a la biblioteca pública, operar bajo el principio de igualdad y no discriminación, fundamento central para acceder, extender y diversificar los demás DDHH. En este sentido, la UNESCO se pronuncia sobre el papel igualitario de la biblioteca pública, apoyado en la información, la educación y la cultura, además de visibilizar algunos grupos en situación de vulnerabilidad como las minorías lingüísticas, los reclusos o las PCD, aquí los siguientes párrafos (las cursivas son nuestras):

La biblioteca pública presta sus servicios sobre la base de *igualdad de acceso a todas las personas, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social*. Ha de contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no pueda valerse de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, *minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos*. [...].

Los servicios que presta la biblioteca pública se articulan en torno a los siguientes objetivos relacionados con la información, la educación y la cultura: 7.- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la *diversidad cultural* y 9.- Garantizar a todos los ciudadanos el *acceso a la información comunitaria*. Los servicios han de ser *accesibles a todos los miembros de la comunidad*, lo que supone edificios bien situados, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas y un horario suficiente y apropiado. Supone asimismo servicios de extensión para quienes no pueden acudir a la biblioteca [...] (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994, pp. 1-3).

En adición, el segundo instrumento de la UNESCO, enlaza la diversidad cultural o multiculturalidad -concebida como la coexistencia armónica de culturas diferentes-con la tolerancia, el diálogo, la cooperación y el respeto, así como con las libertades fundamentales, la igualdad en el acceso a la información y el conocimiento. El texto precisa que todos los tipos de bibliotecas, deben reflejar, apoyar y promover la diversidad cultural y lingüística en los ámbitos locales, nacionales e internacionales y trabajar por el diálogo intercultural y una ciudadanía activa (las cursivas son nuestras):

Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, *los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales* (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural, 2008, p. 1).

Entre los principios que establece el citado documento, se encuentra en primer orden, que en la sociedad global, todas las personas tienen derecho a un amplio rango de servicios bibliotecarios y de información. Por lo que, en el contexto de las sociedades con diversidad lingüística y cultural, las bibliotecas deben servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna y prestar especial atención a grupos que presentan marginación: refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, así como trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas. En otras palabras, se propone que las bibliotecas apoyen la inclusión y la participación de personas y grupos de diversos orígenes culturales, mediante la integración de servicios y materiales que reflejen la diversidad de la comunidad. Esto es, la constitución de servicios inclusivos, no servicios separados, adicionales o especiales, en los que se fomente la intervención con estos grupos de usuarios y los profesionales de la información (pp. 2-3) (figura 17).



Figura 17. Información para todas las personas: Manifiestos de la UNESCO.

Fuente: elaboración propia con información de la DUDH (1948), PIDCP (1966), PIDESC (1966), CADH (1969) y los Manifiestos (1994, 2008).

Por su parte, el TM es el primer tratado internacional sobre derecho de autor, basado en principios de DDHH, orientado en beneficiar a los usuarios de la información, en este caso, las PCD; mediante limitaciones y excepciones a la legislación en materia de derechos de autor. Con una clara orientación humanitaria y social, tiene como objetivo: facilitar a las personas con discapacidad visual y con dificultad para acceder al texto impreso, el acceso a las obras publicadas. El derecho humano reclamado es el acceso libre a la información, fundado precisamente en la igualdad de oportunidades y la no discriminación por motivos de discapacidad. Las personas ciegas, con debilidad visual, las que no pueden enfocar los ojos o manipular un libro, representan el grupo vulnerable que demanda a nivel mundial este derecho social, mediante la disponibilidad de obras en formatos accesibles:

El Tratado de Marrakech representa un desarrollo significativo en la legislación internacional sobre derecho de autor porque es el primer tratado dedicado exclusivamente a la creación de normas mínimas internacionales en beneficio de los usuarios de materiales protegidos por derecho de autor. Tiene el potencial de aumentar en gran medida la disponibilidad de materiales en formatos accesibles a nivel mundial. La capacidad de compartir estos formatos accesibles a través de las fronteras beneficiará a las personas con dificultades para acceder al texto impreso en todo el mundo, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo (Electronic Information for Libraries, 2015, p. 3).

Las primeras líneas de este documento elaborado por la comunidad internacional y visto como un mecanismo de ayuda a esta población -pretende lograr un balance entre el derecho de propiedad intelectual y el derecho a la información-, contempla el principio de no discriminación, destacado en la DUDH y la CDPD; así como visibiliza

la desigualdad en el acceso a los DDHH por parte de este grupo (registrado deliberadamente en el primer capítulo). Del mismo modo, destaca las barreras en materia de información que enfrentan las PCD y el interés por salvaguardar tanto el derecho de autor como el derecho de todas las personas de acceder a las obras literarias y artísticas, se ofrece parte del texto introductorio (las cursivas son nuestras):

Recordando los *principios de no discriminación*, de igualdad de oportunidades, de accesibilidad y de participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad, proclamados en la *Declaración Universal de Derechos Humanos* y en la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.

Conscientes de los desafíos perjudiciales para el desarrollo integral de las personas con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, que *limitan su libertad de expresión, incluida la libertad de recabar, recibir y difundir información e ideas de toda índole en pie de igualdad con otras*, mediante toda forma de comunicación de su elección, así como su goce del derecho a la educación, y la oportunidad de llevar a cabo investigaciones.

Recalcando la importancia de la protección del derecho de autor como incentivo y recompensa para las creaciones literarias y artísticas y la de *incrementar las oportunidades de todas las personas, incluidas las personas con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso*, de participar en la vida cultural de la comunidad, gozar de las artes y compartir el avance científico y sus beneficios.

Conscientes de las barreras que, para acceder a las obras publicadas en aras de lograr igualdad de oportunidades en la sociedad, deben enfrentar las personas con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, y de *la necesidad de ampliar el número de obras en formato accesible y de mejorar la distribución de dichas obras*.

Teniendo en cuenta que la mayoría de las personas con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso *vive en países en desarrollo y en países menos adelantados* [...] (México. Secretaría de Relaciones Exteriores. Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, 2016, p. 2).

De esta forma, el TM se clasifica como un tratado instrumental que permite la construcción de otros DDHH para las PCD y su correcta lectura, interpretación e

implementación, se apoya en la CDPD (Bariffi, 2020, pp. 18-19). En términos generales, la CDPD se aprobó en 2006 por la ONU y entró en vigor a nivel mundial en 2008. Es considerada como el primer tratado sobre DDHH del siglo XXI y el primer instrumento universal de carácter vinculante que aborda de forma específica los derechos de las PCD. A lo largo de su texto, propone un modelo social (Palacios Rizzo, 2008) en substitución del modelo médico, a partir del cual, la PCD es sujeto de derechos, en igualdad de condiciones con los demás personas (Muñoz-Pogossian, 2018, p. 41).

Específicamente, este instrumento normativo, subraya el respeto a la dignidad, la no discriminación, la inclusión, el respeto por la diferencia, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad como parte de los ejes rectores de los DDHH de las PCD (artículo 3). Así como declara la trascendencia de los derechos sociales básicos: igualdad y no discriminación (artículo 5), accesibilidad (artículo 9), libertad de expresión y de opinión y acceso a la información (artículo 21); sin dejar al margen, la vinculación con otros derechos, educación (artículo 24) y cultura y recreación (artículo 30).

En materia de accesibilidad y derecho a la información, la CDPD declara como principio básico, la accesibilidad, tanto en los espacios públicos y privados, el transporte, las TIC y los servicios de información, incluido el otorgamiento de asistencia para asegurar su acceso. En este sentido, se emplea el *principio de accesibilidad*, como la herramienta para eliminar las barreras del entorno y facilitar a las PCD, el ejercicio de sus DDHH (Buenfil Garza, 2018, p. 113). El ejercicio del derecho a la información en sus dos vertientes, los servicios de información en igualdad de condiciones, la accesibilidad de la información y los formatos accesibles se afirman en estos artículos (las cursivas son nuestras):

Artículo 9. Accesibilidad 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, *la información* y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: [...] b) Los *servicios*

de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia [...] f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su *acceso a la información* [...].

Artículo 21. Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan *ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás* y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas: a) Facilitar a las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en *formato accesible y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad*; b) *Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles* que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales; c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que *proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso*; d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad; e) Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas [...] (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, 2018b, art. 9 y 21, pp. 19-21, 27).

De esta forma, la accesibilidad, entendida como un diseño universal o para todos, se considera un principio y un requisito previo para el ejercicio de los DDHH, ya que prácticamente todas las actividades, entre ellas, las educativas, culturales, informativas o de comunicación, requieren de este principio. Para fines de esta investigación, el principio de accesibilidad, se vincula con los derechos a la no discriminación y el derecho a la información, pues para que este valioso recurso pueda ser utilizado por todas las personas, independientemente de sus capacidades, es indispensable, eliminar las barreras y equiparar las oportunidades entre la información y los usuarios. En este caso, la disponibilidad de ejemplares en formatos accesibles puede ser un medio para potenciar la inclusión y añadir atributos positivos a los servicios proporcionados en las unidades de información.

En referencia a lo anterior, es fundamental abrir un paréntesis para comprender el concepto de ejemplar en formato accesible, el TM lo muestra como la reproducción

de una obra, en una manera o forma alternativa que los beneficiarios o los usuarios puedan acceder a ella, de forma viable y cómoda como lo hacen las personas sin discapacidad (México. Secretaría de Relaciones Exteriores. Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, 2016). Mientras que la IFLA lo define como cualquier formato que permite a una persona con discapacidad acceder a la información con tanta comodidad como lo hacen quienes no tienen una discapacidad. Los ejemplos representativos de formatos accesibles incluyen el Braille, los macrotipos y los libros en formato audio y otros formatos digitales. Además, de precisar que pueden hacerse fácilmente accesibles los documentos en formatos comunes como Word y PDF (Coates, et al., 2018, p. 14).

Reanudando nuestro análisis y por los datos ya expuestos, es innegable la importancia de implementar el TM, ya que la desventaja en el acceso a la información por parte de las PCD, no solo afecta sus DDHH, sino limita su convivencia social y su desarrollo personal, lo que a la larga se traduce en desigualdad social para estas personas. A partir de esta misma línea de análisis, Muñoz-Pogossian, funcionaria de la OEA, relata la situación de exclusión y discriminación que ostentan las PCD y su relación con la restricción de DDHH, ponderando entre ellos, el derecho a la información:

Las personas con discapacidad representan la mayor minoría del mundo. De una población mundial de siete mil millones de personas, mil de ellas tiene algún tipo de discapacidad (una de cada siete). La situación de vulnerabilidad en la que se encuentran las personas con discapacidad no viene dada por el hecho de su discapacidad, sino por la situación de exclusión, aislamiento y falta de acceso a oportunidades para su desarrollo en condiciones de equidad. Comparativamente con el resto de sus conciudadanos, las personas con discapacidad tienen peores resultados sanitarios, peores resultados académicos, una menor participación económica y tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad. En parte, ello es consecuencia de los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas con discapacidad a servicios que muchos de los demás consideramos obvios, en particular la salud, la educación, el empleo, el transporte, o la información. Esas dificultades se exacerban en las comunidades menos favorecidas [...] (Muñoz-Pogossian, 2018, pp. 39-40).

Esta perspectiva institucional, se fortalece con la reflexión de Bautista Hernández, especialista en el TM y promotor de su implementación en México, al relatar las barreras que presentan las PCD y que pueden ampliarse por la concentración de uno

o varios factores de vulnerabilidad, por ejemplo, una mujer con discapacidad que vive en una zona rural, entre otros casos, observemos:

El TM constituye la respuesta internacional ante las barreras que las personas en virtud de su condición o deficiencias físicas, intelectuales y sensoriales, por mencionar algunas, enfrentan al intentar acceder a los textos impresos en igualdad de condiciones con las demás personas y que pueden ser agravadas en función del contexto, o debido a las desventajas generadas a partir de la confluencia de más de un factor de vulnerabilidad de una persona. Así pues, una persona ciega o con baja visión en el contexto menos restrictivo encontrará limitaciones para acceder a la información, en virtud de la insuficiente disponibilidad de textos en Braille, en audio, textos digitalizados o macrotipos, pero estas limitaciones pueden magnificarse si la persona vive en espacios de media o alta marginación, forma parte de una comunidad rural, pertenece a un pueblo indígena o es hablante de una lengua distinta a la preponderante (Bautista Hernández, 2020, p. 2).

En este contexto, las BAM ocupan un papel clave para el logro de los objetivos del TM, en el sentido de posicionarse como entidades autorizadas con objeto de ampliar los materiales de lectura disponibles para los beneficiarios, en este caso, PCD y participar en el libre intercambio transfronterizo de ejemplares accesibles con otros países. Igualmente, es elemental reiterar la labor social de las BAM y el espíritu democrático de los Manifiestos de la UNESCO, afines con el acceso a la información y la cultura para todas las personas con o sin discapacidad. Para ello, organizaciones como Electronic Information for Libraries (EIFL) y la IFLA, han exhortado a los bibliotecarios y demás profesionales de la información a participar en la implementación del TM con el ánimo de acercar el libro, la información y su lectura a los grupos en situación de vulnerabilidad. Estas organizaciones, junto con otras como la Unión Mundial de Ciegos (UMC), han preparado documentos como la *Guía EIFL para bibliotecas* (2015) y la *Guía práctica para bibliotecarios de la IFLA* (2018), dirigidas al personal de estas unidades de información -desde especializadas que ya proporcionan servicios a las PCD, hasta otras unidades que están interesadas en proporcionar más y mejores servicios a sus usuarios- a fin de defender, promover y difundir las mejores prácticas para poner los materiales en manos de los lectores que los necesitan y así facilitar –en el marco del TM- el ejercicio del derecho a la información para todas las personas (figura 18).

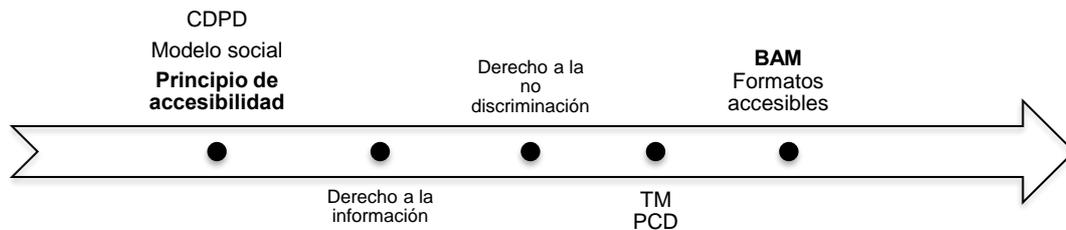


Figura 18. Información para todas las personas: Tratado de Marrakech.

Fuente: elaboración propia con información de la CDPD (2006) y TM (2013).

Para finalizar este apartado, se advierte en los instrumentos normativos internacionales aludidos, que el derecho a la no discriminación es un derecho y un principio transversal que rige la práctica de los DDHH al instalarse en los primeros artículos; mientras que, el derecho social a la información, se presenta en su forma amplia: el derecho a difundir, informar o dar a conocer sus ideas y el derecho a buscar o investigar, solicitar, recibir y difundir información. Especialmente, los Manifiestos de la UNESCO y el Tratado de la OMPI, son instrumentos únicos, que focalizan, visibilizan y protegen -en materia de información- a determinados grupos en situación de vulnerabilidad que requieren atención prioritaria: PCD, población indígena, mujeres, comunidades migrantes, entre otros. En todo este contexto de DDHH, se proyecta a nivel internacional, el principio de igualdad y no discriminación y el principio de accesibilidad en los servicios de información como un instrumento para eliminar las barreras del entorno y facilitar a todas las personas el ejercicio de su derecho a la información.

2.3 Información para todas las personas: entorno nacional

Como parte de este subcapítulo, se presentan -de forma cronológica- a partir del año de publicación, los instrumentos de protección del derecho a la información para todas las personas en el ámbito nacional con énfasis en aquellos que incorporan a las bibliotecas, los archivos, la lectura, el libro y la información como piezas clave de los DDHH. Dicho lo anterior, inicialmente se puntualizó, que la CPEUM declara, en su artículo 1º la prohibición de toda discriminación por motivos del origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, la salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que

atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o afectar los derechos y libertades de las personas. Mientras que el artículo 6º, enuncia el derecho a la información en sus dos vías o sectores: el derecho de informar y a su vez, ser informado (México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, art. 1, 6).

En esta dirección nacional, el segundo ordenamiento que involucra los derechos en estudio, es la *Ley general de bibliotecas* de 1988, la cual expone de manera muy sucinta, la línea a seguir en materia de no discriminación y acceso a la información, luego de asentar que la biblioteca pública debe procurar el ofrecimiento democrático (derecho a la no discriminación) de los servicios bibliotecarios (derecho a la información), esto es, el compromiso de proveer servicios bibliotecarios accesibles para todos (figura 19).



Figura 19. Información para todas las personas: biblioteca pública.

Fuente: elaboración propia con información de la Ley general de bibliotecas (1988).

Propiamente, el artículo 2º de la citada Ley formula (las cursivas son nuestras):

Artículo 2. [...] La biblioteca pública tendrá como finalidad ofrecer en *forma democrática* [...] el acceso a los servicios de consulta de libros, impresos y digitales, y otros servicios culturales complementarios, como orientación e información, que *permitan a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento en todas las ramas del saber* [...] (México. Ley general de bibliotecas, 1988, art. 2, p. 14).

Durante el período 1988 a 2002, notamos un vacío en materia de protección al derecho a la información para todas las personas, hasta la promulgación de la *Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación* de 2003 (disposición que permitió el

origen del CONAPRED). Este instrumento jurídico, se encarga de erradicar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato, de conformidad con la CPEUM. De acuerdo con nuestro hilo conductor, la Ley antidiscriminatoria, expone el concepto de discriminación para después corresponderlo con el derecho a la información en estos artículos (las cursivas son nuestras):

Artículo 4. Para los efectos de esta Ley se entenderá por *discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra*, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

Artículo 9. [...] se consideran como conductas discriminatorias, XVI. *Limitar la libre expresión de las ideas, impedir la libertad de pensamiento [...]* XVIII. *Restringir el acceso a la información*, salvo en aquellos supuestos que sean establecidos por las leyes nacionales e instrumentos jurídicos internacionales aplicables [...] (México. Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación, 2003, art. 4 y 9).

De la misma manera, en el año 2008, se publicó la *Ley de fomento para la lectura y el libro*, que expone la importancia de la libertad de escribir, editar y publicar libros y publicaciones periódicas (libertad de expresión, libertad de imprenta); así como el valor de acceder a ellos (derecho a la información) en un entorno de igualdad (figura 20).

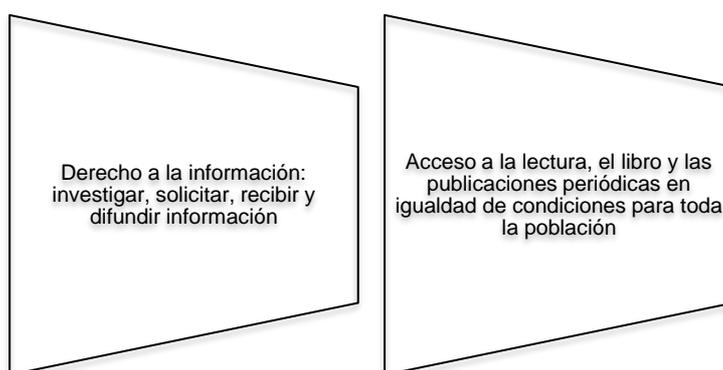


Figura 20. Información para todas las personas: la lectura y el libro.

Fuente: elaboración propia con información de la Ley de fomento para la lectura y el libro (2008).

Especialmente, los artículos 3º y 4º, de esta Ley indican (las cursivas son nuestras):

Artículo 3. El fomento a la lectura y el libro se establece en esta Ley en el marco de las garantías constitucionales de *libertad de escribir, editar y publicar libros sobre cualquier materia, propiciando el acceso a la lectura y el libro a toda la población*. Ninguna autoridad federal, estatal, municipal o del Distrito Federal *podrá prohibir, restringir ni obstaculizar la creación, edición, producción, distribución, promoción o difusión de libros y de las publicaciones periódicas*.

Artículo 4. La presente Ley tiene por objeto: [...] V. *Hacer accesible el libro en igualdad de condiciones en todo el territorio nacional* [...]. para aumentar su disponibilidad y acercarlo al lector (México. Ley de fomento para la lectura y el libro, 2008, art. 3 y 4).

En este recorrido nacional, es necesario hacer un paréntesis para citar la reforma constitucional de 2011, ya que a partir de esta fecha, las normas relativas a los DDHH se interpretan de conformidad con la Constitución y con los tratados internacionales en la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas con la protección más amplia. Resultado de la reforma, todas las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los DDHH de conformidad con los antedichos principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado se obliga a prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los DDHH, en los términos que establezca la ley (Juan López, 2018, p. 14).

En el contexto de la reforma constitucional de DDHH, se publicó la *Ley federal de archivos* (2012), al presente, *Ley general de archivos* (2018), que tiene como objetivo, garantizar el derecho humano a la información, mediante el acceso a la información pública depositada en estas unidades, como elemento indispensable para el fomento de una cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y el buen gobierno. Es decir, se sitúa a los Archivos no solo como instituciones que resguardan la memoria histórica de nuestro país, sino como organismos esenciales para que los ciudadanos consigan acceder puntualmente a la información pública gubernamental como parte de sus DDHH (figura 21).



Figura 21. Información para todas las personas: acceso a los archivos.

Fuente: elaboración propia con información de la Ley general de archivos (2018).

En este renglón, merece la pena mencionar, que esta Ley es un instrumento de corte técnico en materia de gestión documental electrónica y administración de archivos, que no contempla explícitamente el proporcionar los servicios de consulta al público usuario en términos de los principios de igualdad y no discriminación, los siguientes artículos únicamente se encaminan a garantizar su acceso oportuno a cualquier persona de conformidad con la normativa en materia de transparencia y protección de datos personales (las cursivas son nuestras):

Artículo 5. Los sujetos obligados que refiere esta Ley se regirán por los siguientes principios: [...] V. *Accesibilidad: Garantizar el acceso a la consulta de los archivos de acuerdo con esta Ley y las disposiciones jurídicas aplicables.*

Artículo 6. *Toda la información contenida en los documentos de archivo producidos, obtenidos, adquiridos, transformados o en posesión de los sujetos obligados, será pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que establece la legislación en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales [...] (México. Ley general de archivos, 2018, art. 5 y 6, p. 5).*

Por su parte, la *Ley general de transparencia y acceso a la información pública*, divulgada en 2015, de manera explícita y detallada, señala en sus artículos, la importancia del derecho a la información a partir del principio de igualdad y no discriminación, además de incorporar otro elemento, el *principio de accesibilidad*, como ejes para suministrar los servicios de información a todas las personas (compatible con lo dispuesto en la CDPD). Especialmente, refiere la necesidad de que la información proveída a los usuarios, se presente en formatos accesibles, exista la traducción a lenguas indígenas y en su caso, se realicen los ajustes razonables para

atender a las PCD o con otra condición de vulnerabilidad. Esto implica realizar -en determinados casos- los cambios que sean necesarios para garantizar que todas las personas sin distinción alguna puedan ejercer este derecho humano conforme a lo dispuesto en los instrumentos internacionales asimilados con anterioridad. Esta posición, la ubica como un instrumento normativo incluyente al visibilizar a los integrantes de sectores vulnerables de la población, las comunidades indígenas y las PCD son un evidente ejemplo (figura 22).



Figura 22. Información para todas las personas: acceso a la información pública.

Fuente: elaboración propia con información de la Ley general de transparencia y acceso a la información pública (2015).

Justamente, se precisa exponer los artículos relacionados con esta Ley que señalan la importancia de asegurar el acceso a la información para todas las personas y privilegia a los integrantes de sectores vulnerables o marginados de la población. En seguida de los apartados que designan a la biblioteca y demás entidades especializadas en materia de archivos como espacios destinados a facilitar el ejercicio del derecho a la información, así como reconocen la importancia de los programas de formación de usuarios para incrementar su práctica y aprovechamiento (las cursivas son nuestras):

Artículo 4. El derecho humano de acceso a la información comprende *solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información*. Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es *pública y accesible a cualquier persona* en los términos y condiciones que se establezcan en la presente Ley, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte [...].

Artículo 10. Es obligación de los organismos garantes otorgar las medidas pertinentes para *asegurar el acceso a la información de todas las personas en igualdad de condiciones con*

las demás. Está prohibida toda discriminación que menoscabe o anule la transparencia o acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados [...].

Artículo 13. En la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que esta sea *accesible*, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del *derecho de acceso a la información de toda persona*. Los sujetos obligados buscarán, en todo momento, que la información generada tenga un *lenguaje sencillo para cualquier persona* y se procurará, en la medida de lo posible, su *accesibilidad y traducción a lenguas indígenas* [...].

Artículo 15. *Toda persona tiene derecho de acceso a la información, sin discriminación, por motivo alguno* [...].

Artículo 42. Los Organismos garantes tendrán, en el ámbito de su competencia, las siguientes atribuciones: V. Promover y difundir el ejercicio del *derecho de acceso a la información*; XII. Promover la igualdad sustantiva; XIII. Coordinarse con las autoridades competentes para que en los procedimientos de acceso a la información, así como en los medios de impugnación, se *contemple contar con la información necesaria en lenguas indígenas y formatos accesibles*, para que sean sustanciados y atendidos en la misma lengua y, en su caso, se promuevan los ajustes razonables necesarios si se tratara de *personas con discapacidad*; XIV. *Garantizar condiciones de accesibilidad para que los grupos vulnerables puedan ejercer, en igualdad de circunstancias, su derecho de acceso a la información* [...].

Artículo 54. Los organismos garantes, en el ámbito de sus respectivas competencias o a través de los mecanismos de coordinación que al efecto establezcan, podrán: III. *Promover, que en las bibliotecas y entidades especializadas en materia de archivos se prevea la instalación de módulos de información pública, que faciliten el ejercicio del derecho de acceso a la información y la consulta de la información derivada de las obligaciones de transparencia a que se refiere esta Ley*; VII. *Desarrollar, programas de formación de usuarios de este derecho para incrementar su ejercicio y aprovechamiento, privilegiando a integrantes de sectores vulnerables o marginados de la población*; VIII. Impulsar estrategias que pongan al alcance de los diversos sectores de la sociedad los medios para el ejercicio del derecho de acceso a la información, acordes a su contexto sociocultural. [...] (México. Ley general de transparencia y acceso a la información pública, 2015, art. 4, 10, 13, 15, 42 y 54).

Igualmente, es primordial aludir la *Ley general de cultura y derechos culturales* de 2017, de forma amplia señala que el género, la edad, la condición social, la discapacidad o cualquier otro motivo (como podría ser, el nivel educativo, la orientación sexual, el color de la piel, la pobreza, etcétera), no será causa para ejercer los derechos culturales de forma individual o colectiva. Aparte de manifestar que la

autoridad debe promover el ejercicio de los derechos culturales de las PCD conforme a los principios de igualdad y no discriminación, entre ellos, los derechos culturales y de información que se ejercen en las bibliotecas públicas y suma -si bien vagamente- otra unidad de información, los museos (figura 23):



Figura 23. Información para todas las personas: derechos culturales.

Fuente: elaboración propia con información de la Ley general de cultura y derechos culturales (2017).

Esta Ley con perspectiva de DDHH, aspira integrar e incrementar el acceso a la cultura de los grupos sociales discriminados, refiriéndose a las PCD y otros colectivos en condiciones de violencia en cualquiera de sus manifestaciones. Además de interconectar varios derechos: no discriminación, acceso a la información y cultura, en donde la lectura y las TIC son un conducto para el ejercicio de estos derechos (las cursivas son nuestras):

Artículo 9. *Toda persona ejercerá sus derechos culturales* a título individual o colectivo sin menoscabo de su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro y, por lo tanto, tendrán las mismas oportunidades de acceso [...].

Artículo 11. Todos los habitantes tienen los siguientes derechos culturales: [...] II. *Procurar el acceso al conocimiento y a la información del patrimonio material e inmaterial de las culturas* que se han desarrollado y desarrollan en el territorio nacional y de la cultura de otras comunidades, pueblos y naciones [...] VII. *Comunicarse y expresar sus ideas* en la lengua o idioma de su elección; [...] IX. *Utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones para el ejercicio de los derechos culturales* [...].

Artículo 12.- Para garantizar el ejercicio de los derechos culturales, la Federación, las entidades federativas, los municipios y las alcaldías de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia, deberán establecer acciones que fomenten y promuevan los siguientes

aspectos: [...] II. *El acceso libre a las bibliotecas públicas*; III. *La lectura y la divulgación relacionados con la cultura de la Nación Mexicana y de otras naciones*; IV. La celebración de los convenios que sean necesarios con instituciones privadas para la obtención de descuentos en el acceso y disfrute de los bienes y servicios culturales; así como *permitir la entrada a museos y zonas arqueológicas abiertas al público, principalmente a personas de escasos recursos, estudiantes, profesores, adultos mayores y personas con discapacidad* [...]; X. El acceso universal a la cultura para aprovechar los recursos de las tecnologías de la información y las comunicaciones, conforme a la Ley aplicable en la materia; [...] XI. *La inclusión de personas y grupos en situación de discapacidad, en condiciones de vulnerabilidad o violencia en cualquiera de sus manifestaciones.*

Artículo 14. Las autoridades federales, las entidades federativas, las de los municipios y de las alcaldías de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia, *promoverán el ejercicio de derechos culturales de las personas con discapacidad con base en los principios de igualdad y no discriminación* [...] (México. Ley general de cultura y derechos culturales, 2017, art. 9, 11, 12 y 14).

Finalmente, cerramos este apartado de reglamentación nacional con el proceso de implementación del TM y la reforma a la *Ley federal del derecho de autor*, ambas disposiciones estrechamente relacionadas con el derecho de acceso libre a la información. El Tratado se adoptó en México, el 27 de junio de 2013. El 25 de junio de 2014 y con el respaldo de la Unión Latinoamericana de Ciegos (ULAC) y las organizaciones mexicanas, el gobierno por conducto del Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR), firmó el TM en la sede de la OMPI, en Ginebra, Suiza. Más tarde, el 30 de abril de 2015, la Cámara de Senadores del Congreso de la Unión aprobó el Tratado y finalmente, se ratificó el 29 de julio de ese mismo año. El decreto de promulgación, se publicó en el DOF, el 29 de septiembre de 2016. El objetivo de estos esfuerzos gubernamentales, es beneficiar a las PCD de nuestro país, a partir de la circulación de ejemplares en formatos accesibles:

El Tratado tiene como objetivo impulsar que en la legislación nacional sobre derecho de autor, se definan los criterios que faculten a las entidades autorizadas a realizar, sin ánimo de lucro, ejemplares en formato accesible que podrán distribuirse mediante préstamo no comercial o comunicación electrónica, a favor del acceso a la información de las personas con discapacidad visual. En México hay aproximadamente 2.5 millones de personas con discapacidad visual [...] (Juan López, 2018, p. 18).

Para que esto sea posible, se modificó la Ley en 2015 y recientemente en el 2020. En la primera reforma, se adicionó la fracción VIII al artículo 148 que contempla la publicación de obras literarias y artísticas ya divulgadas para las PCD, sin autorización del titular del derecho patrimonial y sin remuneración, siempre que se cite invariablemente la fuente, las obras no sean alteradas, ni se afecte la explotación normal de la obra original (Juan López, 2018, pp. 18-19). La segunda reforma, responde a la necesidad de alinear la legislación interna para hacerla compatible con las obligaciones derivadas del TM y otros tratados internacionales en materia de propiedad intelectual (México. Cámara de Senadores. Iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley federal del derecho de autor, 2020) (figura 24):

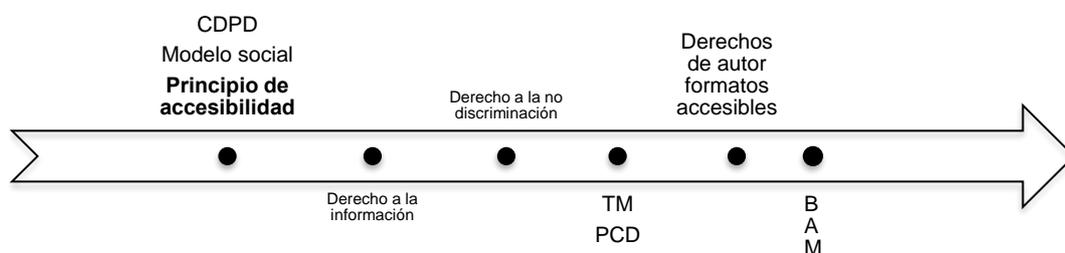


Figura 24. Información para todas las personas: derechos de autor.

Fuente: elaboración propia con información de la CDPD (2006), TM (2013) y la Ley federal del derecho de autor (2015, 2020).

El articulado que hace mención de las limitaciones, las excepciones, los beneficiarios, los formatos accesibles, las entidades autorizadas, el intercambio transfronterizo de ejemplares a favor de las PCD, la cooperación institucional internacional y el papel del INDAUTOR vinculados con la implementación del TM, son los siguientes (las cursivas son nuestras):

Artículo 148.- Las obras literarias y artísticas ya divulgadas podrán utilizarse, siempre que no se afecte la explotación normal de la obra, sin autorización del titular del derecho patrimonial y sin remuneración, citando invariablemente la fuente y sin alterar la obra, solo en los siguientes casos: [...] VIII. *Publicación y representación de obra artística y literaria sin fines de lucro para personas con discapacidad.* Las entidades autorizadas o reconocidas podrán valerse de lo dispuesto en esta fracción, bajo los términos de los tratados internacionales suscritos y aprobados por los Estados Unidos Mexicanos, para el *intercambio transfronterizo de ejemplares en formatos accesibles*, incluida su importación.

Artículo 114 Quáter.- No se considerarán como violación de la presente Ley aquellas acciones de elusión o evasión de una medida tecnológica de protección efectiva que controle el acceso a una obra, interpretación o ejecución, o fonograma protegidos por esta Ley, cuando: VIII. Las actividades realizadas sin fines de lucro por una persona con el objeto de *hacer accesible una obra, interpretación o ejecución, o un fonograma, en lenguajes, sistemas y otros modos, medios y formatos especiales, para personas con discapacidad*, en términos de lo dispuesto en los artículos 148, fracción VIII y 209, fracción VI de la presente Ley [...].

Artículo 114 Quinquies.- No se considerará como violación a esta Ley, la conducta sancionada en el artículo 232 bis: I. Cuando la misma se realice en relación con medidas tecnológicas de protección efectivas que controlan el acceso a una obra, interpretación o ejecución, o fonograma y en virtud de las siguientes funciones: a) Las actividades realizadas por una persona sin fin de lucro, con el objeto de *hacer un formato accesible de una obra, interpretación o ejecución, o un fonograma, en lenguajes, sistemas y otros modos, medios y formatos especiales para una persona con discapacidad*, en términos de lo dispuesto en los artículos 148, fracción VIII y 209, fracción VI de la presente Ley [...].

Artículo 209.- Son funciones del Instituto: VI. Cooperar con las entidades autorizadas o reconocidas para facilitar el *intercambio transfronterizo de ejemplares accesibles de obras protegidas en favor de las personas con discapacidad*, en términos de los tratados internacionales suscritos y aprobados por los Estados Unidos Mexicanos (México. Ley federal del derecho de autor, 2015, 2020, arts. 148, fracción VIII; 114 Quáter, fracción VIII; 114 Quinquies, fracción I y 209, fracción VI).

A la fecha y por datos obtenidos de la Unidad de Transparencia del INDAUTOR, la institución labora en la reforma del reglamento de la *Ley federal del derecho de autor*, como una de las estrategias clave para garantizar la accesibilidad de las obras publicadas a favor de las PCD y en general, su derecho a la información y derecho a la no discriminación (México. Secretaría de Cultura. Instituto Nacional del Derecho de Autor, 2020, h. 3).

2.4 Información para todas las personas: contexto local

Este último subcapítulo, despliega en orden cronológico de publicación, los instrumentos de protección del acceso a la información para todas las personas en la Ciudad de México -anteriormente Distrito Federal-. Es decir, se expone aquella

normatividad que relaciona, el derecho cultural a la no discriminación con el derecho social a la información. En primera instancia, se localiza la *Ley de transparencia y acceso a la información pública del Distrito Federal de 2003*, a la fecha sustituida por la *Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México de 2016*. Los puntos a enfatizar de esta Ley, es que retoma la importancia de los formatos accesibles, el diseño centrado en el usuario y de forma amplia, incluye otro elemento, los *datos abiertos*. De estos datos, distingue su disponibilidad y gratuidad, además de su carácter oportuno e integral, entre otras particularidades (figura 25).



Figura 25. Información para todas las personas: formatos accesibles y datos abiertos.

Fuente: elaboración propia con información de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México (2016).

Asimismo, la actual disposición considera a la información como un bien público por lo que su objetivo es garantizar a todos los ciudadanos, el derecho humano de solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información en la Ciudad, así lo afirman los siguientes artículos (las cursivas son nuestras):

Artículo 2. Toda la información generada, administrada o en posesión de los sujetos obligados es pública, considerada un bien común de dominio público, *accesible a cualquier persona* en los términos y condiciones que establece esta Ley y demás normatividad aplicable.

Artículo 3. El derecho humano de *acceso a la información pública comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información* (Ciudad de México. Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México, 2016, art. 2 y 3).

Del mismo modo, registra como parte de la transparencia y acceso a la información pública, el principio de igualdad y no discriminación, en el sentido de ofrecer el acceso, la entrega y la publicación de la información a toda persona de conformidad con el artículo primero de la CPEUM (las cursivas son nuestras):

Artículo 12. Es obligación del Instituto [refiriéndose al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFO)] *otorgar las medidas pertinentes para asegurar el acceso a la información de todas las personas en igualdad de condiciones con las demás. Toda persona tiene derecho de acceso a la información pública, sin discriminación, por motivo alguno. Está prohibida toda discriminación que menoscabe o anule la transparencia o acceso a la información pública* en posesión de los sujetos obligados (Ciudad de México. Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México, 2016, art. 12).

En este tenor, la Ley hace referencia a dos grupos de la población en situación de vulnerabilidad: la población indígena y las PCD, en cuanto al deber de generar información en un lenguaje sencillo que procure su accesibilidad y en todo caso, la traducción a lenguas indígenas. También, se advierte que el ejercicio de este derecho es gratuito y en todo caso, podrá requerirse el cobro de reproducción y entrega de la información. Sin embargo, en ningún caso, los ajustes razonables que se realicen para facilitar la información a las PCD será con costo a los mismos, observemos (las cursivas son nuestras):

Artículo 14. *En la generación, publicación y entrega de información se deberá garantizar que esta sea accesible, confiable, verificable, veraz, oportuna y atenderá las necesidades del derecho de acceso a la información pública de toda persona.* Los sujetos obligados buscarán, en todo momento, que la información generada tenga *un lenguaje sencillo para cualquier persona y se procurará, en la medida de lo posible, su accesibilidad y traducción a lenguas indígenas.*

Artículo 16. El ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública es gratuito y solo podrá requerirse el cobro correspondiente a la modalidad de reproducción y entrega solicitada. *En ningún caso los Ajustes Razonables que se realicen para el acceso de la información de solicitantes con discapacidad, será con costo a los mismos.* (Ciudad de México. Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México, 2016, art. 14 y 16).

Igualmente, es central nombrar la *Ley para prevenir y eliminar la discriminación del Distrito Federal* de 2011, dicho instrumento –al igual que su similar a nivel federal- se ocupa por definir la conducta discriminatoria y en seguida, la relaciona con el derecho a la información. Un punto a destacar es que considera como conducta discriminatoria, el condicionar, impedir o negar la accesibilidad de la información para la atención de las PCD, exploremos los posteriores artículos (las cursivas son nuestras):

Artículo 5. Queda *prohibida cualquier forma de discriminación*, entendiéndose por esta la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de alguno o algunos de los derechos humanos de las personas, grupos y/o comunidades [...] por razón de su origen étnico, nacional, raza, lengua, sexo, género, identidad indígena, identidad de género, expresión de rol de género, edad, discapacidad, condición jurídica, social o económica, apariencia física, condiciones de salud, características genéticas, [...] o cualquier otra que tenga por efecto *anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, de los derechos y libertades fundamentales, así como la igualdad de las personas frente al ejercicio de derechos* [...].

Artículo 6. [...] se consideran como conductas discriminatorias: XVIII. *Restringir el acceso a la información* en los términos de la legislación aplicable; XXXIV. *Condicionar, impedir o negar la accesibilidad a la información*, comunicación y atención a las personas con discapacidad en instancias y servicios públicos. [...] (Distrito Federal. Ley para prevenir y eliminar la discriminación del Distrito Federal, 2011, art. 5 y 6, p. 5).

En esta misma línea de análisis, la *Constitución política de la Ciudad de México* (CPCDMX), publicada en 2017, puede considerarse como un texto incluyente al integrar varios elementos citados con anterioridad: 1) contiene un catálogo de DDHH extenso -entre ellos, los DESCAs-, 2) considera de forma transversal, los principios de la dignidad humana, los DDHH, el desarrollo económico sustentable y solidario –distinguido en la Agenda 2030-, la no discriminación, la inclusión y la accesibilidad y 3) incorpora el derecho a la información de forma amplia y con ello, el manejo de los formatos accesibles, el diseño universal y los datos abiertos (figura 26):

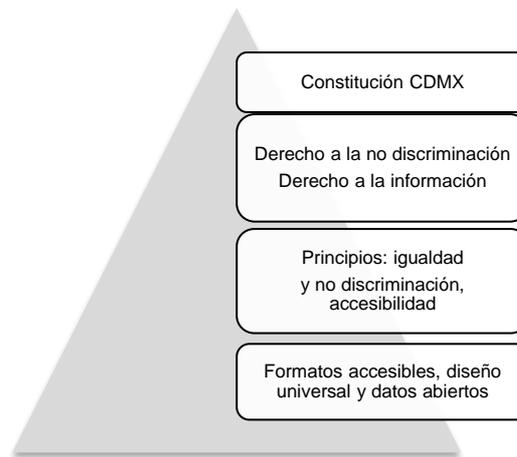


Figura 26. Información para todas las personas:
formatos de datos abiertos, de diseño universal y accesibles.

Fuente: elaboración propia con información de la Constitución política de la Ciudad de México (2017).

En este orden de ideas, el texto de la Constitución señala los principios de interpretación y aplicación de los DDHH; así como pormenoriza algunos de los motivos por los cuales se prohíbe la discriminación en la Ciudad de México (las cursivas son nuestras):

Artículo 3. De los principios rectores. 1. La dignidad humana es principio rector supremo y sustento de los derechos humanos. Se reconoce a toda persona la libertad y la *igualdad en derechos*. La protección de los derechos humanos es el fundamento de esta Constitución y *toda actividad pública estará guiada por el respeto y garantía a estos*. 2. La Ciudad de México asume como principios: a) El *respeto a los derechos humanos* [...] el desarrollo económico *sustentable* y solidario con visión metropolitana [...] *la no discriminación, la inclusión, la accesibilidad, el diseño universal* [...].

Artículo 4. [...]. C. Igualdad y no discriminación 1.-La Ciudad de México garantiza la igualdad sustantiva entre todas las personas sin distinción por cualquiera de las condiciones de diversidad humana. Las autoridades adoptarán medidas de nivelación, *inclusión* y acción afirmativa. Se prohíbe toda forma de discriminación, formal o de facto, que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o resultado la negación, exclusión, distinción, menoscabo, impedimento o restricción de los derechos de las personas, grupos y comunidades, motivada por origen étnico o nacional, apariencia física, color de piel, lengua, género, edad, discapacidades, condición social, situación migratoria, condiciones de salud, embarazo, religión, opiniones, preferencia sexual, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales, estado civil o cualquier otra [...] La negación de ajustes razonables, proporcionales y objetivos, se considerará discriminación (Ciudad de México. Constitución política de la Ciudad de México, 2017, art. 3 y 4).

De esta forma, la CPCDMX incorpora el derecho a la información a partir de sus dos vertientes: libertad de expresión y derecho a ser informado. Esta última, comprende el derecho de acceso a la información pública gubernamental como elemento vital del gobierno abierto, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación social. Al mismo tiempo, hace hincapié en la accesibilidad de la información y los datos abiertos, así lo puntualiza el presente apartado (las cursivas son nuestras):

Artículo 7. [...] C. Libertad de expresión. 1. *Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión por cualquier medio [...] D. Derecho a la información. Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural, suficiente y oportuna, así como a producirla, buscarla, recibirla y difundirla por cualquier medio. Se garantiza el acceso a la información pública que posea, transforme o genere cualquier instancia pública, o privada que reciba o ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad o de interés público. Esta información deberá estar disponible en formatos de datos abiertos, de diseño universal y accesibles [...]* (Ciudad de México. Constitución política de la Ciudad de México, 2017, art. 7).

Como se observa, un punto importante de la CPCDMX, en términos de igualdad y no discriminación, es la obligación de la autoridad de proveer información para todas las personas, mediante la disponibilidad de formatos accesibles, el diseño universal y el manejo de datos abiertos. En términos generales, la primera disposición se refiere a publicar documentos que puedan ser leídos y entendidos por el mayor número de personas, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o dificultad para la lectura y comprensión. Mientras que, el diseño universal, implica crear productos, entornos y servicios para ser usados por todas las personas con o sin discapacidad. Asimismo, los datos abiertos (*-open data- en inglés*), involucran poner a disposición de todo público, sin limitaciones de acceso, los datos que fueron generados por organismos públicos, pensamiento muy parecido -en el ámbito académico- con el concepto de acceso abierto (*-open access- en inglés*).

Por último, en el contexto de un Estado moderno y garantista, la *Ley constitucional de derechos humanos y sus garantías en la Ciudad de México*, expedida en 2019, establece los medios para hacer efectivos los DDHH y señala mecanismos para exigirlos en caso de incumplimiento. El texto de esta Ley atiende la relación entre derecho a la información y los principios de igualdad, no discriminación y accesibilidad,

difunde los grupos de atención prioritaria y plantea implementar programas integrales para atender sus necesidades particulares (figura 27).

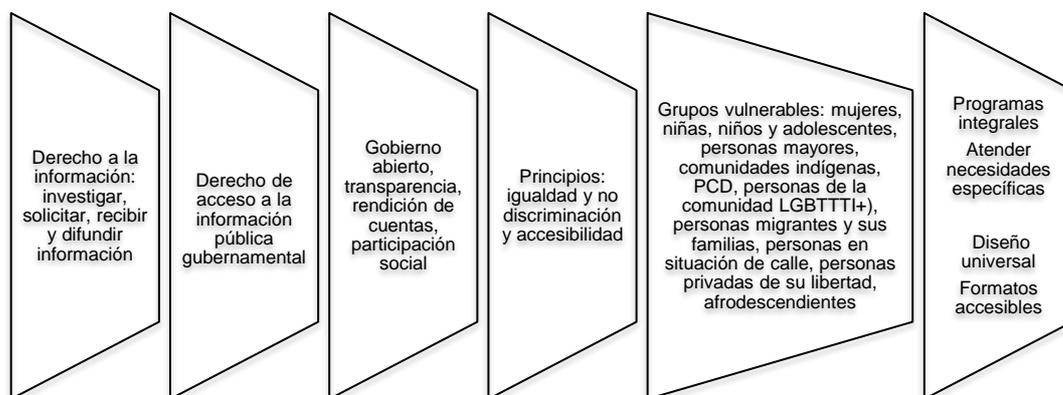


Figura 27. Información para todas las personas:

diversos grupos en situación de vulnerabilidad y atención prioritaria.

Fuente: elaboración propia con información de la Ley constitucional de derechos humanos y sus garantías en la Ciudad de México (2019).

Concretamente, incorpora el derecho a la información para todas las personas sin distinción alguna por cualquiera de las condiciones de diversidad humana y social de conformidad con la CPCDMX, aparte de subrayar, el principio de accesibilidad, repasemos el correspondiente artículo (las cursivas son nuestras):

Artículo 41. En la Ciudad se *garantiza el derecho a la información de todas las personas, para acceder a la información pública, buscar, tener y difundir libremente la información en cualquiera de sus manifestaciones.* El derecho de acceder a la información que tienen en su poder las entidades públicas es correlativo al deber de proporcionar información de interés general de conformidad con las disposiciones de la ley en la materia, bajo el principio de *Gobierno Abierto. La información pública generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados será pública, transparente y accesible a cualquier persona de forma gratuita,* así como a sus datos personales o a la rectificación de estos, *sin discriminación alguna,* para lo que se deberán habilitar todos los medios y acciones disponibles en los términos y condiciones que establezca la Ley en la materia y demás normas aplicables [...] (Ciudad de México. Ley constitucional de derechos humanos y sus garantías de la Ciudad de México, 2019, art. 41, p. 15).

Además, como parte de una ciudad incluyente, la Ley explica que las autoridades deberán eliminar progresivamente las barreras y obstáculos que mantienen las desigualdades estructurales e impiden el ejercicio pleno de los derechos y libertades fundamentales de ciertos grupos, para lo cual adoptarán las medidas necesarias que

promuevan y garanticen su inclusión efectiva en la sociedad. En este sentido, de manera explícita se visibilizan y expanden los grupos de atención prioritaria: mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas mayores, comunidades indígenas residentes de la ciudad, PCD, personas de la comunidad LGBTTTI+ (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Travestis, Transgéneros, Transexuales e Intersexuales), personas migrantes y sus familias, personas en situación de calle, personas privadas de su libertad y afrodescendientes.

De la misma manera, añade la aplicación del diseño universal para que los productos, entornos, programas y servicios puedan utilizarlos todas las personas, en la mayor medida posible, sin excluir las ayudas técnicas adicionales para grupos muy particulares como las PCD y las personas mayores. También, precisa la difusión de información en formatos accesibles como el *Braille*, la lengua de señas y la lectura fácil. Sucintamente, en materia de derecho a la información para las PCD manifiesta lo siguiente (las cursivas son nuestras):

Artículo 80. [...] Las personas con discapacidad son sujetos de derechos y obligaciones, reconociéndose las diferencias y requerimientos específicos para asegurar la igualdad de oportunidades. *Son principios rectores en materia de derechos de las personas con discapacidad*, los que siguen: [...] 7. *Difundir información en formatos accesibles, incluidos el Braille, la lengua de señas, la lectura fácil y los formatos electrónicos, de las vías y procedimientos para la interposición de quejas, incluyendo dicha información en lenguas indígenas* [...] (Ciudad de México. Ley constitucional de derechos humanos y sus garantías de la Ciudad de México, 2019, art. 80, p. 28).

Finalmente, la Ley señala que a partir del principio de igualdad y no discriminación, se deberá garantizar a las PCD y demás grupos vulnerables, el acceso a todos sus DDHH para su plena integración al desarrollo económico, social, cultural y político de la Ciudad. Para hacerlos efectivos, se deberán establecer programas integrales que eliminen las causas de su discriminación y crear mecanismos prácticos para atender sus necesidades específicas. Entre estos DDHH, destaca el derecho a la información, elemento indispensable de la libertad, la dignidad humana, la autonomía y la participación social de estos grupos.

Hasta aquí la descripción del marco jurídico que reconoce en sus líneas la igualdad de acceso a la información para todas las personas. Es importante señalar que la

perspectiva ideológica-política y el discurso teórico de los DDHH, es una condición necesaria pero no suficiente para cambiar un aspecto socio-cultural como es la discriminación y generalizar el acceso a la información para todos; no obstante, sirve de referente del deber ser y del ideal que se busca en la materia. Es decir, más que una utopía, son una guía que nos puede ayudar a repensar en un país más justo, sin discriminación y con menos desigualdad social.

Fundamentalmente, desde el enfoque de la ByEI, se observa un progreso en el marco jurídico internacional, nacional y local, en materia de acceso a la información para todas las personas. Por ello, se incorporaron estos avances a fin de descubrir la ampliación o perfeccionamiento del derecho a la información: la puerta de entrada es la biblioteca pública como un espacio idóneo para ejercitar el derecho a la información; se amplía la perspectiva democrática con el acceso a la lectura y el libro, vehículos para transportar la información y el conocimiento; se pondera -en seguida de la biblioteca- el acceso a los archivos y consecuentemente, se abre el paso a la información pública como punta de lanza para la transparencia, la rendición de cuentas y la participación social.

A continuación, se fortalece el derecho a la información en proporción con los derechos culturales y los museos; se incorporan los formatos accesibles, el diseño universal y el movimiento de los datos abiertos con el propósito de que la información pública este disponible, sea comprensible y pueda ser utilizada por el mayor número de personas. Al presente, como parte del derecho a la información, se proyecta la necesidad de implementar programas integrales en apoyo a los grupos vulnerables y la creación de mecanismos para atender sus requerimientos de información específicos. En suma, se pretende que ese bien común -como es la información- sea realmente de dominio público y presente justamente un mayor beneficio social.

De la misma manera, observamos el progreso de los principios éticos que rodean el derecho a la información, de los cuatro principios referidos con anterioridad: libertad de expresión, libertad de información, acceso abierto a la información y al conocimiento y transparencia, podríamos adicionar dos principios: igualdad y no discriminación y accesibilidad.

Asimismo, se ha avanzado en nombrar y visibilizar a los grupos vulnerables que requieren atención prioritaria, primero se visibilizó a la población indígena y las PCD, después a las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas mayores, personas de la comunidad LGBTTTI+, personas migrantes, personas en situación de calle, personas privadas de su libertad y los afrodescendientes. El reflector está puesto en estos grupos, no obstante, la lucha más fuerte es hacer realmente efectivos sus derechos y en todo caso, implementar mecanismos para reclamar su incumplimiento. Mientras que como disciplina y profesión, la tarea medular es coadyuvar, mediante el acceso universal a la información, en la sensibilización, concientización y modificación de ciertas estructuras culturales (valores, creencias, tradiciones), fundamentadas en prejuicios y estereotipos que alimentan los discursos de odio, la discriminación y la desigualdad social, al tiempo que obstaculizan el acceso a los DDHH.

En suma, el discurso de los DDHH, la igualdad, el derecho a la no discriminación y el derecho a la información está cada vez más presente en la legislación internacional, nacional y local. Sin embargo, es necesario aterrizarlo en políticas públicas, entendidas estas como aquellas estrategias y acciones a través de las cuales se atenderá o dará solución a las áreas de oportunidad o problemáticas detectadas con motivo de la investigación o diagnóstico de un asunto en particular (Castañeda Ponce, 2014, p. 106), con objeto que, por ejemplo, las unidades de información puedan ser realmente inclusivas y en ellas se proporcionen servicios de información para todas las personas (cuadro 1).

Normativa internacional		
<i>Texto / ordenamiento</i>	<i>Año</i>	<i>Artículos relacionados</i>
Declaración del Hombre y del Ciudadano.	1789.	11.
Declaración Universal de los Derechos Humanos.	1948.	1, 2 y 19.
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.	Adopción 1966. Publicación 1981.	2 y 19.
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	Adopción 1966. Pública 1981.	2 (no prevé explícitamente el derecho a la información).
Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica".	Adopción 1969. Publicación 1981.	1 y 13.
Manifiesto de la IFLA / UNESCO sobre la biblioteca pública.	Publicación 1994.	Páginas 1 y 2.
Manifiesto de la IFLA / UNESCO por la biblioteca multicultural.	2008	Página 2.
Tratado de Marrakech (TM) / Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).	TM.- Adopción 2013. Publicación 2016. CDPD.- Adopción 2006. Entrada en vigor 2008.	3, 5, 9 y 21 de la CDPD.

Normativa en México		
<i>Texto / ordenamiento</i>	<i>Año</i>	<i>Artículos relacionados</i>
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	1917 y sus reformas, principalmente la de 2011 en materia de derechos humanos.	1 y 6.
Ley general de bibliotecas.	1988.	2.
Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación.	2003.	4 y 9.
Ley de fomento para la lectura y el libro.	2008.	3 y 4.
Reforma constitucional de DDHH (2011)		
Ley federal de archivos / Ley general de archivos.	2012 y 2018.	5 y 6.
Ley general de transparencia y acceso a la información pública	2015	4, 10, 13, 15, 42 y 54.
Ley general de cultura y derechos culturales.	2017.	9, 11, 12 y 14.
Ley Federal del Derecho de Autor.	2015 y 2020.	114 Quáter, fracción VIII; 114 Quinquies, fracción I; 148, fracción VIII, párrafo II y 209, fracción VI.
Implementación del TM en México (2016 -)		

Normativa en la Ciudad de México		
<i>Texto / ordenamiento</i>	<i>Año</i>	<i>Artículos relacionados</i>
Ley de transparencia y acceso a la información pública del Distrito Federal / Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México.	2003 y 2016.	2, 3, 12, 14 y 16.
Ley para prevenir y eliminar la discriminación del Distrito Federal.	2011.	5 y 6.
Constitución política de la Ciudad de México.	2017.	3, 4 y 7.
Ley constitucional de derechos humanos y sus garantías en la Ciudad de México.	2019.	41 y 80.

Cuadro 1. Instrumentos de protección del derecho a la información para todas las personas.

Fuente: elaboración propia con información de la normativa incluida en este capítulo.

3 Defensa del derecho a la información para todas las personas: organismos públicos y su acercamiento con bibliotecas, archivos y museos (BAM)

Introducción

Esta parte de la investigación tiene como objetivo, presentar concisamente a los organismos públicos que tienen como ocupación esencial, la protección, estudio y promoción de los DDHH; especialmente, los encargados de garantizar, el derecho a la no discriminación y el derecho a la información. Principalmente, se enfatiza en su labor de promoción de los DDHH para descubrir -en dos de ellos- alianzas o afinidades con las BAM que las colocan como espacios inclusivos al perseguir el ideal de acceso a la información para todas las personas, es decir, la participación de todos los usuarios en igualdad de condiciones, sin restricciones, ni limitaciones.

A nivel nacional, se encuentran: la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Mientras que en la Ciudad de México, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM), el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFOCDMX) y el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), son los organismos encargados de salvaguardar el derecho a la no discriminación y el derecho a la información, así como informar a la población sobre la importancia del ejercicio de estos DDHH y el fomento de una cultura de la igualdad.

3.1 Organismos públicos nacionales

3.1.1 Comisión Nacional de los Derechos Humanos

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) es un órgano público, creado en 1992 con el objetivo de proteger, observar, promover, estudiar y divulgar los DDHH, reconocidos en las normas jurídicas de nuestro país, así como en la

referida DUDH (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2019). De conformidad con la Comisión, esta asigna especial atención a los grupos vulnerables: niñas, niños y adolescentes, pueblos indígenas, mujeres, migrantes, PCD, por citar algunos; asimismo, brinda protección a gremios muy específicos, como los periodistas o los propios defensores de los DDHH.

Particularmente, este organismo, en su tarea de protección y defensa, recibe las quejas por presuntas violaciones a los DDHH y cualquier persona mexicana o extranjera, que estime vulnerados sus derechos o los de otra persona, puede solicitar -de manera escrita, verbal, lenguaje de señas o sistema de escritura *Braille*-, su intervención para la investigación de la presunta violación de DDHH por parte de las autoridades o servidores públicos federales. Es importante señalar, que las recomendaciones sobre estas quejas, no son vinculatorias, es decir, no crean deberes u obligaciones, su efecto -en todo caso- es moral y político. Esto es, la recomendación de la CNDH, señala la responsabilidad e indica la manera en que debe repararse el daño al afectado; sin embargo, la parte denunciada puede recibirla y acreditar su cumplimiento o rechazarla y justificar su negativa.

Aunada a esta encomienda, la CNDH impulsa el estudio, enseñanza y promoción de los DDHH en el ámbito nacional e internacional; la tarea es central, luego de relacionarse con la construcción de una cultura de respeto y prevención de los derechos, además de guiar su funcionamiento institucional:

[...] la promoción de los derechos humanos y tenerlos como eje de su actuación, debe entenderse como un elemento clave para prevenir su violación y es una encomienda directa para los organismos protectores de derechos humanos en el país, como lo es esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos (Pérez Portilla, 2015, p. 9).

En consideración de esta facultad de fomento a los DDHH, la Comisión realiza diversas actividades de carácter educativo, investigación, formación, difusión y divulgación (Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México), 2019). Por esta razón, se ha relacionado con diversas instancias públicas con ánimo de reflexionar y concientizar a la población sobre los DDHH en nuestro país.

3.1.2 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

Mientras tanto, creado en 2003, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), es el órgano público del Estado que tiene como objetivo, promover el citado principio y derecho a la igualdad en México. Es decir, tiene el deber de contribuir para que toda persona goce sin discriminación de todos los derechos y libertades establecidos en las normas mexicanas. Para lograrlo, el Consejo -dependiente de la Secretaría de Gobernación (SG)-, recibe de forma personal, telefónica, por escrito o correo electrónico, las quejas por presuntos actos de discriminación. También, entre sus múltiples atribuciones o encargos, destaca la promoción, difusión y divulgación del derecho a la no discriminación. El Consejo puntualiza su tarea en este rubro, de la siguiente manera:

- Promover el derecho a la no discriminación mediante campañas de difusión y divulgación;
- Promover una cultura de denuncia de prácticas discriminatorias;
- Elaborar, difundir y promover que en los medios de comunicación se incorporen contenidos orientados a prevenir y eliminar las prácticas discriminatorias;
- Promover en las instituciones públicas y privadas y organizaciones de la sociedad civil la aplicación de acciones afirmativas, buenas prácticas y experiencias exitosas en materia de no discriminación;
- Desarrollar acciones y estrategias de promoción cultural que incentiven el uso de espacios, obras, arte y otras expresiones para sensibilizar sobre la importancia del respeto a la diversidad y la participación de la sociedad en pro de la igualdad y la no discriminación (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México), 2019).

Afín con la última atribución de promoción cultural para sensibilizar a la población sobre el respeto a la diversidad, la igualdad y no discriminación, a través del uso de espacios públicos, se tiene un ejemplo valioso de conexión o colaboración entre el CONAPRED y una unidad de información, en este caso, la Biblioteca “Vasconcelos” (VSCLS), adjunta a la Secretaría de Cultura (SC).

Esta vinculación institucional, permitió desarrollar una actividad nombrada: *Cuartos de Paz* (CP) (México. Secretaría de Cultura. Biblioteca Vasconcelos, 2018, 2018a y 2018b) con el objetivo de construir una contra-narrativa a discursos excluyentes y discriminatorios, mediante conversatorios en los que se reunieron a grupos de personas de los sectores académico, organizaciones de la sociedad civil, personas

servidoras públicas e *influencers*, etcétera, para tratar diversos temas o problemáticas sociales como: *jóvenes y discriminación*; *caravana humanitaria* y la *ENADIS 2017 con datos relativos a PCD* (figura 28) (México. Secretaría de Cultura. Dirección General de Bibliotecas, 2019).

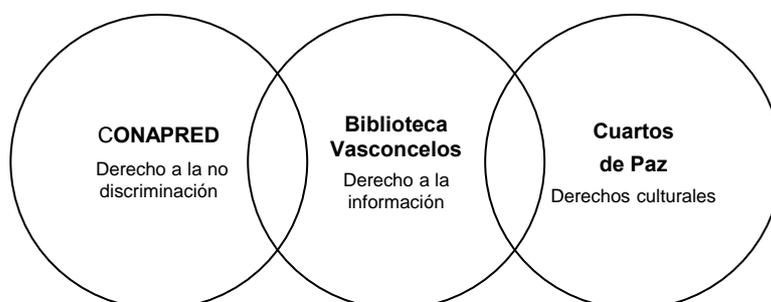


Figura 28. Vinculación institucional CONAPRED-Biblioteca Vasconcelos.

Fuente: elaboración propia con información de la Secretaría de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2019).

Es importante considerar a los CP, como un modelo de vinculación en el proceso de inclusión social desde la biblioteca pública, luego de colocar en el centro varios elementos: 1) divulgación de los DDHH, particularmente, no discriminación, acceso a la información y su interdependencia con otros derechos, como los educativos, culturales, recreativos, etcétera; 2) visibilización de grupos en situación de vulnerabilidad con ánimos de ser más democráticos e incluyentes; 3) se involucra de forma activa a la biblioteca pública, vista como una plaza pública para la reflexión, consulta de información y puerta de acceso a los DDHH y 4) fomento del sentido de comunidad, por razón de la conexión: sociedad-instituciones públicas.

Este es solo un ejemplo, ya que el CONAPRED, en su labor de promoción y protección del derecho a la no discriminación, se ha vinculado con otras bibliotecas y museos con el objetivo de orientar, sensibilizar y formar a las personas en materia de igualdad y no discriminación. Es decir, desde las unidades de información, el Consejo ha visibilizado el fenómeno discriminatorio como problema público y se ha ocupado en desarrollar una cultura de respeto por los DDHH, el derecho a la no discriminación, la igualdad de oportunidades, el trato digno, respetuoso y sin distinciones, así lo expresa la autoridad:

Las acciones realizadas en conjunto con museos y bibliotecas tienen como finalidad el visibilizar y sensibilizar a la población sobre los diversos grupos discriminados, promover y

difundir el derecho a la no discriminación y la cultura de la igualdad [...] De igual forma se sensibiliza y capacita a las personas responsables de estos espacios públicos para la realización de eventos accesibles (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Vinculación, Cultura y Educación y Dirección General Adjunta de Estudios, Legislación y Políticas Públicas (México), 2020, h.1-2).

En otras palabras, con esta vinculación institucional CONAPRED-Bibliotecas-Museos, se observa que las unidades de información no son únicamente espacios destinados a la consulta de acervos, sino lugares idóneos para congregarse a una amplia comunidad y sitios perfectos para la reflexión de asuntos públicos en los que se practica el derecho a la información. Además, eventos de esta naturaleza en el espacio público de la biblioteca, museo o archivo, invitan a utilizarlos por parte de la comunidad, permiten la visibilización de grupos en situación de vulnerabilidad y ayudan a concientizar a la población sobre la necesidad de su inclusión social (Escutia Montelongo, 2019) (cuadro 2).

Vinculación - BAM	Grupos sociales	Objetivos
Biblioteca México y Biblioteca Vasconcelos.	Indígenas. Mujeres. PCD.	Visibilizar, concientizar y trabajar en contra de la discriminación.
Museo Nacional de Antropología e Historia. Museo Nacional de Culturas Populares. Museo Nacional de Historia. Museo Franz Mayer. Museo Memoria y Tolerancia. Museo Soumaya. Museo del Papalote. Museo de Historia Natural y de Cultura Ambiental. Museo Tamayo. Museo Interactivo de Economía.	Personas de talla pequeña. Niñas, niños y jóvenes. Migrantes. Refugiados. Afrodescendientes. Comunidad LGTBTTI+. Personas adultas mayores. Tribus urbanas. Trabajadoras del hogar.	Promover hábitos de inclusión y de respeto a la diversidad.

Cuadro 2. El fenómeno discriminatorio como problema público visibilizado en bibliotecas y museos.

Fuente: elaboración propia con información del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Vinculación, Cultura y Educación y Dirección General Adjunta de Estudios, Legislación y Políticas Públicas (2020).

3.1.3 Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), anteriormente nombrado, Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales e Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) (Brown César, 2014, pp. 164-165), es un organismo autónomo, responsable del cumplimiento de dos derechos fundamentales: 1) acceso a la información pública, destacado con antelación como parte del derecho a la información, el cual consiste en que cualquier autoridad, persona física o moral que reciba y ejerza recursos públicos, debe entregar la información que solicite el ciudadano y 2) protección de datos personales, subrayado como parte de los DDHH emergentes, enfocado justamente en el uso adecuado de la información personal de los ciudadanos.

La misión del INAI define perfectamente lo anterior y precisa que la protección de los DDHH estudiados, pretenden el fortalecimiento de una sociedad incluyente y participativa:

Garantizar en el Estado mexicano los derechos de las personas a la información pública y a la protección de sus datos personales, así como promover una cultura de transparencia, rendición de cuentas y debido tratamiento de datos personales para el fortalecimiento de una sociedad incluyente y participativa (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (México), 2019).

En este contexto, el INAI pretende consolidar una cultura de la transparencia, la rendición de cuentas y el debido tratamiento de datos personales, mediante el cumplimiento y la promoción del derecho a la información y el derecho a la protección de datos personales (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (México), 2019). Asimismo, el Instituto tiene entre sus funciones sustantivas, vincularse con la sociedad, la comunidad académica y las organizaciones de la sociedad civil con objeto de promover el conocimiento y el ejercicio de los DDHH estudiados en los diversos sectores de la población. Es decir, el organismo busca sensibilizar, asesorar y orientar a las personas en dos amplios rubros para que adviertan y ejerzan sus derechos: el cuidado de su información

personal y la elaboración de una solicitud de acceso a la información pública (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (México), 2019a).

3.2 Organismos públicos locales

3.2.1 Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México

En este orden de ideas, otro organismo público, creado en 1993 con el ánimo de proteger, estudiar y promover los DDHH a nivel local, es la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM), antiguamente denominada, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF). Esta entidad, conoce e investiga las quejas por presuntas violaciones a los DDHH cometidas por los servidores públicos o las autoridades de carácter local en la Ciudad.

Al igual que los otros organismos, cualquier persona puede presentar una inconformidad por atropello de sus DDHH ya sea de ella misma o un tercero, de manera escrita o hablada. Además, las recomendaciones de la CDHCM por estas quejas, son públicas pero no vinculatorias. Entre los grupos de atención prioritaria - que se avienen con los grupos más discriminados- se encuentran: las mujeres, la población indígena, las niñas, los niños, los adolescentes, las PCD y las personas mayores, entre otros (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (Distrito Federal), 2008, 2018 y 2019).

Asimismo, entre las tareas sustantivas otorgadas a la Comisión, destaca la de promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de los DDHH en su ámbito de competencia. Conforme a esta tarea, el organismo se ajusta a un programa de promoción, difusión y divulgación, encaminados a la construcción de ciudadanía con los propósitos destacados a continuación:

- En este sentido tiene a su cargo la política de vinculación con instancias públicas y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), nacional e internacional, a fin de promover el análisis, la reflexión y la concientización de los derechos humanos. También el desplegar una estrategia de comunicación informativa (exposición mediática y pública)

y formativa (ciudadanía y peticionarios) que genere una acción positiva en la conciencia de la gente respecto a qué es la CDHDF.

- De igual forma el programa contempla diseñar y ejecutar una estrategia educativa en derechos humanos, dirigida a la capacitación y profesionalización de diversos grupos de la población y servidores públicos. Así como planear, desarrollar y promover la investigación en materia de derechos humanos que permita la definición de líneas estratégicas institucionales y la generación de políticas públicas (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (Distrito Federal), 2019a).

Como parte de su política de vinculación con instancias públicas y sociales, a fin de promover el análisis, la reflexión y la concientización de los DDHH, la CDHCM ha establecido relaciones con bibliotecas y museos (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (Ciudad de México), 2020, pp. 1-3), entre ellas las siguientes (cuadro 3):

Vinculación - BAM	Grupos sociales	Objetivos
Biblioteca Vasconcelos. Museo Memoria y Tolerancia. Museo Interactivo de Economía. Museo Histórico Judío y del Holocausto.	Niñas, niños y jóvenes. Actividades dirigidas al público en general.	Promoción de una cultura de respeto a los DDHH. Difundir los DDHH con objeto de que las personas los promuevan en su entorno social. Derecho a la paz.

Cuadro 3. Promoción de los DDHH en bibliotecas y museos.

Fuente: elaboración propia con información de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2020).

3.2.2 Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México

El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFOCDMX), previamente nombrado, Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (INFODF), fue creado en 2006, como un órgano autónomo que tiene el propósito de dirigir y vigilar el ejercicio de los derechos de acceso a la información

pública y la protección de datos personales en la CDMX (Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (Distrito Federal), 2007, p. 8).

Es decir, el Instituto es el encargado de establecer las condiciones necesarias para que cualquier persona interesada en obtener información, en posesión de los entes públicos, pueda ejercer su derecho en las mejores condiciones. Lo anterior, conforme a la CPEUM, la CPCDMX, la *Ley general de transparencia* y la *Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México*.

3.2.3 Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México

El Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED), es la institución más joven de las analizadas hasta el momento. Se creó en 2011 como un organismo de la Secretaría de Desarrollo Social (SDS) del gobierno local. La institución, conoce de presuntos actos de discriminación cometidos por personas servidoras públicas del gobierno de la CDMX y por particulares dentro del mismo territorio. Por lo que en esencia, su función es garantizar el derecho a la igualdad de todas las personas que habitan o transitan por la ciudad y en particular de aquellos grupos vulnerables, a través de la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación. En términos generales, la dependencia señala como su principal objetivo:

Prevenir y eliminar la discriminación en la Ciudad de México, a través del análisis y evaluación de la política pública, legislativa y los entes públicos, y la atención a la ciudadanía, con el fin de generar un cambio social a favor de la igualdad y la no discriminación, mediante el trabajo con los diferentes sectores de la sociedad (Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación (Ciudad de México), 2019).

El COPRED, recibe todo tipo de quejas y reclamaciones de cualquier persona que viva o transite por la Ciudad, las cuales deben presentarse por escrito, de forma personal o por correo electrónico. También, realiza acciones de promoción, difusión y educación con el objetivo de construir una cultura a favor de la igualdad y la no discriminación, lo que requiere de la vinculación con diferentes sectores de la sociedad (Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación (Ciudad de México), 2019a).

Finalmente, esta es una breve descripción de los organismos públicos dedicados a la defensa del derecho a la no discriminación y el derecho a la información para todas las personas. El caso del CONAPRED y la CDHCM es muy particular, ya que se tratan de instituciones, una nacional y otra local, que han establecido vinculaciones con algunas BAM con la idea de divulgar los DDHH, la inclusión y la no discriminación.

Estos ejemplos, que pueden adaptarse a varios contextos, generan sinergias entre las instituciones para crear nuevas propuestas culturales que ayudan a mejorar las condiciones de vida de las personas y las BAM suelen ser lugares eficaces para desarrollar estas actividades. Es decir, son espacios públicos de refugio, conexión y reflexión, ante la inmediatez cotidiana, así como puntos de acceso a la información objetiva, veraz, oportuna y plural que permite una sociedad más informada, incluyente y participativa.

4 Defensa del derecho a la información para todas las personas: responsabilidad social y ética de los profesionales de la información

Introducción

El propósito del presente capítulo, es establecer una relación entre el derecho a la no discriminación y el derecho a la información con el campo de la ética. Para ello, en un marco de DDHH, se estudia la responsabilidad social de los trabajadores de la información, el mandato de sus asociaciones y su normativa. Particularmente, se enfatiza en el papel que las entidades gremiales, como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y el Colegio Nacional de Bibliotecarios (CNB), asignan a los bibliotecarios a fin de observarlos como mediadores sociales que promueven en sus espacios públicos los DDHH, la no discriminación y la información. No obstante, se exploran los casos de los archivistas y los museólogos con la finalidad de conocer la participación social asignada a partir de indagar los códigos de ética respectivos.

4.1 La misión de los bibliotecarios

Invariablemente, el derecho a la información, es un tema de análisis constante en la comunidad bibliotecaria internacional, tanto que la IFLA, lo señala como el centro de la ByEI con la enorme responsabilidad social y ética que esto implica para todos los bibliotecólogos; además de recaer en la biblioteca pública, la garantía del acceso a la información. Las *directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas* (2001), ofrecen 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. Así como considera de manera especial, la situación de 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.

Algunos de estos preceptos afines con la biblioteca pública, el derecho a la no discriminación y el derecho a la información son los siguientes (las cursivas son nuestras):

Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda *acceso al conocimiento, la información* y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de *todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción.*

La biblioteca pública debe intentar satisfacer *las necesidades de todos los grupos de la comunidad independientemente de su edad, o condición física, económica o social, aunque tiene una responsabilidad especial en lo tocante a las de los niños y los jóvenes [...].*

Un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus *servicios deben estar a disposición de todas las personas*, en lugar de orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que *los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales, por ejemplo minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades alejadas* y no pueden acercarse a las bibliotecas. El nivel de financiación, el esquema de los servicios, el diseño de los edificios y sus horarios deben planificarse teniendo presente el concepto de *acceso universal como principio indispensable [...].* Los fondos deberán construirse además en función de este principio e incluir acceso a formatos adecuados a determinados grupos de clientes, por ejemplo, en *Braille* o libros sonoros para los invidentes [...] (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 2001, pp. 8, 12-13).

Para cumplir lo anterior, la biblioteca pública requiere el compromiso ético de sus trabajadores, el *Código de ética para bibliotecarios y otros trabajadores de la información* (2012) de la IFLA, es el documento que orienta o guía su comportamiento y señala varios principios, especialmente, el acceso a la información para todas las personas, así como la responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad. Estos principios, descienden del derecho a la no discriminación y el derecho a la información

formulados en la DUDH (Hernández Pérez, 2017, p. 84) y manifiesta una serie de deberes profesionales (las cursivas son nuestras):

La misión principal de los bibliotecarios y otros trabajadores de la información es *garantizar el acceso a la información para todos*, para el desarrollo personal, educación, enriquecimiento cultural, ocio, actividad económica y participación informada para la mejora de la democracia.

Con la finalidad de *promover la inclusión y erradicar la discriminación*, los bibliotecarios y otros trabajadores de la información se aseguran que el derecho de acceso a la información no sea negado y que se proporcionen *servicios equitativos para todos independientemente de su edad, nacionalidad, ideología política, capacidad física o mental, identidad de género, patrimonio, educación, ingresos, estatus de inmigración y búsqueda de asilo, estado civil, origen, raza, religión u orientación sexual*.

Los bibliotecarios y otros trabajadores de la información respetan a las minorías lingüísticas de un país y su derecho para acceder a información en su propio idioma.

Los bibliotecarios y otros trabajadores de la información respetan la protección de los menores mientras se aseguran que esto no tenga ningún impacto en los derechos de información de los adultos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 2012, pp. 2-3).

Concretamente, a nivel nacional, el *Código de ética del Colegio Nacional de Bibliotecarios* (1990), señala 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 (las cursivas son nuestras):

Deberán estar conscientes del significado y valor de la información para el desarrollo nacional en todos sus aspectos, por lo que *facilitarán y permitirán el acceso a la información [...]*

Ofrecerán un trato amable, profesional, objetivo y discrecional a todos los usuarios que dentro del marco institucional correspondiente soliciten sus servicios; *actuarán sin parcialidad ni discriminación* considerando como confidencial toda información que se produzca durante la transacción profesional (Colegio Nacional de Bibliotecarios (México), 1990, pp. 2-3).

Como observamos, ambos códigos tanto de la IFLA y el CNB, hacen hincapié en la necesidad de garantizar el acceso a la información para todas las personas, en promover la inclusión, erradicar la discriminación, proporcionar servicios equitativos, imparciales, amables, confidenciales y en general, respetar a las minorías o grupos en situación de vulnerabilidad (Gómez Briseño, 2016) (figura 29).



Figura 29. Principios de los códigos de ética profesional: IFLA-CNB.

Fuente: elaboración propia con información de los Códigos de la IFLA (2012) y del CNB (1990).

Lo anterior, pareciera un conjunto de compromisos u obligaciones distantes; sin embargo, rescato el caso de la biblioteca pública Vasconcelos (VSCLS) y una actividad cultural denominada: *Biblioteca Humana* (BH) o *Biblioteca Viviente* (*Human Library en inglés*) que apuesta a varios de los derechos, principios, valores y prácticas éticas, citadas en estas medidas de regulación profesional. Antes, debemos mencionar que el movimiento de la BH, nació en Copenhague, Dinamarca en el año 2000 y se ha replicado en varios países con el objetivo de promover la no discriminación, el diálogo, la tolerancia y la comprensión hacia personas provenientes de diferentes culturas. Las historias de la BH no están escritas, se comparten de forma oral por personas que han experimentado la crítica, la indiferencia, el rechazo o la discriminación de las demás personas ya sea por su edad, género, condición de salud, apariencia física, situación económica, discapacidad, estado civil, lengua, origen étnico, preferencia sexual, religión, etcétera.

De esta forma, en el espacio público de la biblioteca, cada participante se transforma durante un par de horas en un libro humano, al mismo tiempo que es tomado en préstamo y leído durante un período de aproximadamente quince minutos, por un pequeño grupo de lectores. Este encuentro cara a cara, ejercita fundamentalmente algunos DDHH, toda vez que se pone en práctica el derecho de expresarse libremente e intercambiar información e ideas, así como el derecho a no ser discriminado y aceptar e incluir la diferencia.

En otras palabras, la BH es una actividad que rescata el espacio público con el objetivo de concientizar -mediante la lectura de libros humanos- sobre el respeto a los DDHH, la diversidad, la igualdad y no discriminación entre las personas. Es una manera de reaccionar, positiva y dinámicamente ante lo diverso, así como una oportunidad para visibilizar a los grupos en situación de vulnerabilidad que requieren una atención integral por parte del Estado y la sociedad en general, es el caso de la población indígena, las PCD, los migrantes, las mujeres, los jóvenes, por citar algunos (Escutia Montelongo, 2019).

Es una acción, implementada por el personal bibliotecario -en este caso de la VSCLS- que permite aproximarse al ideal que plantea la UNESCO, la IFLA y los códigos de conducta señalados, al hacer de este espacio, una plaza pública:

Corresponde a la biblioteca pública desempeñar un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro, lo cual es especialmente importante en comunidades donde la población cuenta con escasos lugares de reunión. Representa lo que se ha dado en llamar "el salón de la comunidad". El uso de la biblioteca para efectuar investigaciones y para encontrar información útil para la instrucción y los intereses recreativos de sus usuarios lleva a estos a entablar contactos informales con otros miembros de la comunidad. Utilizar la biblioteca pública puede ser una experiencia social positiva (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, 2001, pp. 12-13).

Además, se puede distinguir en esta iniciativa, una oportunidad de acercamiento con los grupos en situación de vulnerabilidad a través de la intervención profesional y humana de los bibliotecarios; al tiempo que se concibe como un dispositivo para obtener información que puede traducirse en el diseño de servicios inclusivos afines

a los perfiles de estos grupos. Sin olvidar que, desde el punto de vista ético, la biblioteca pública tiene la responsabilidad superior de cubrir las necesidades de información de toda su comunidad (Salas Estrada, p. 92) (cuadro 4).

Objetivos	Temáticas	Vinculación
<p>Fomentar la convivencia pacífica y el respeto por los DDHH.</p> <p>Fomentar el diálogo constructivo a través de la escucha y del intercambio de ideas, reflexiones, experiencias de vida, etcétera, a fin de acercar a las personas.</p> <p>Tomar conciencia para romper con prejuicios y estereotipos que llevan a la discriminación de personas individuales o grupos, lo que provoca consecuencias negativas y exclusión social.</p> <p>Reconocer los saberes de la ciudadanía, sean conocimientos académicos o no.</p>	<p>Igualdad de género.</p> <p>La Guerrero siempre.</p> <p>Paternidades.</p> <p>1985: treinta ondas oscilatorias después.</p> <p>Cultivamos la lengua materna.</p> <p>Cuando las pequeñas bibliotecas tienen algo que contarte.</p> <p>Violencia de género: vivencias y visiones.</p> <p>Discapacidad es diversidad.</p> <p>Música y ceguera.</p> <p><i>Poch@teca: we are living words</i>, Somos palabras vivientes (sobre los <i>dreamers</i>).</p>	<p>Embajada de Suecia en México.</p> <p>Comité vecinal de la Colonia Guerrero.</p> <p>Brigada Internacional de Rescate Tlatelolco Azteca (Los Topos).</p> <p>Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI).</p> <p>ATO Cuarto Mundo.</p> <p>Instituto de Estudios Críticos.</p> <p>Organización de la Sociedad Civil: Música y Ceguera.</p> <p>Dreams en Acción (ODA) –fundadora de Poch@ House.</p>

Cuadro 4. Actividad cultural “Biblioteca Humana” en la Biblioteca Vasconcelos.

Fuente: elaboración propia con información de la Secretaría de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2019).

De esta manera, en un contexto de DDHH, los bibliotecarios y la biblioteca pública intervienen como agentes dinámicos que adquieren el compromiso social y ético de garantizar que todo usuario tenga acceso a la información y disfrute libremente del espacio público como parte del aprendizaje y la socialización. Sin duda, el escenario expuesto, es un reto para la disciplina, pues demanda la disposición de recursos y una amplia capacitación en materia de DDHH que permita la obtención de conocimientos, habilidades y sensibilización para el diseño y aplicación de servicios que tengan como finalidad la satisfacción de todos los usuarios. Finalmente, lo que está en juego, es la llave del cambio social y el desarrollo sostenible para todos, el acceso a la información a partir de los principios de igualdad y no discriminación.

4.2 El espíritu de servicio de los archivistas

En cuanto a los Archivos, instituciones culturales pero sobre todo, unidades de información, guardan una estrecha relación con la garantía de los DDHH. Es decir, no

solo apoyan la gestión administrativa en las instituciones públicas y privadas; sino satisfacen el referenciado derecho a la información de los ciudadanos (acceso a la información pública gubernamental para transparentar la administración pública y producir la rendición de cuentas). Además de relacionarse con otros derechos, como el derecho a saber o derecho a la verdad (los Archivos son indispensables para la investigación de casos graves de violaciones a los DDHH) y el derecho de acceso, rectificación y cancelación de nuestros datos personales (en ellos se encuentra la información gubernamental y personal).

Actualmente, el amplio servicio proporcionado por el Archivo lo ha llevado a adquirir el rango constitucional en que el ciudadano es el principal beneficiario:

Del casi exclusivo uso para la investigación histórica, ahora son la administración y los ciudadanos los principales beneficiarios, pues se ha elevado el servicio de los Archivos a derecho constitucional. El derecho al acceso a los documentos solo limitado por otros derechos prioritarios, como los de la intimidad personal y la seguridad del Estado, frente al secretismo anterior, es uno de los grandes logros de la democracia (Bustos Ruz, 2010, p. 5).

Si bien, se cuenta con la garantía del derecho a la información, para acceder al documento depositado en el Archivo, se requiere mayor regulación y requisitos. No obstante, el servicio debe proporcionarse de forma amplia, imparcial, equilibrada y atenta. De conformidad con el *Código de ética profesional del Consejo Internacional de Archivos (ICA)* (1996), organización no gubernamental creada en 1948 (año de la DUDH), que guía a los miembros de esta profesión, los archivistas (plasmado en el Código como archiveros) deben actuar conforme a varios principios, entre ellos, el de acceso amplio y servicio imparcial a los usuarios, fundados en el derecho a la información y no discriminación (las cursivas son nuestras):

Los archiveros promoverán *el acceso más amplio posible a los archivos* y proporcionarán un *servicio imparcial a todos los usuarios*. Los archiveros [...] deben ofrecer consejo imparcial a todo el mundo y emplear los recursos disponibles para proporcionar una gama de servicios equilibrada. Los archiveros deben mostrarse contrarios a cualquier restricción en el acceso o uso de los documentos que sea inmotivada, sin embargo, pueden sugerir o aceptar como condición para el ingreso unas restricciones claramente definidas y de una duración limitada [...] Los archiveros *deben responder cortésmente y con espíritu de servicio* a todas las consultas razonables en relación con sus fondos y fomentar al máximo la utilización de los

mismos, teniendo presentes la política de sus instituciones, la preservación de los fondos, las consideraciones legales, los derechos individuales y los acuerdos con los donantes. Deben motivar las restricciones a los potenciales usuarios y aplicarlas con equidad (Consejo Internacional de Archivos, 1996, p. 3).

Es importante señalar, que con la adquisición del rango constitucional, los Archivos han ampliado sus servicios con programas de difusión y actividades culturales como exposiciones, conferencias, visitas guiadas, talleres, etcétera, situación que los hace estar en contacto con un mayor número de personas. Por eso, la necesidad de que los archivistas, al igual que los bibliotecarios, obtengan una capacitación en materia de DDHH que permita el diseño y aplicación de servicios especializados pensados en la amplia diversidad de usuarios.

Al respecto y en concordancia con el ICA, el *Código ético para los profesionales de la archivística* (1996), emitido por el Archivo General de la Nación (AGN), máximo órgano rector y regulador en materia de archivos a nivel federal en México, sirve de guía a los miembros del gremio y señala a partir del estudiado principio de igualdad y no discriminación, lo siguiente (las cursivas son nuestras):

6. El archivista debe *promover el acceso más amplio posible al material archivístico* y ofrecer un *servicio imparcial a todos los usuarios*. El archivista facilita la búsqueda de información creando métodos particulares y generales para todos los documentos bajo su custodia. *Ofrece orientación imparcial a todo usuario* y emplea los recursos disponibles para ofrecer las mejores opciones de servicios. Desalienta las restricciones absurdas o excesivas para el acceso y el uso de los documentos, pero puede sugerir o aceptar como condición para la consulta, restricciones claras y previamente establecidas de duración limitada. Debe observar celosamente y aplicar imparcialmente todos los acuerdos hechos al momento del préstamo, pero en su afán por conseguir la liberalización del acceso a los documentos y a la información, estará pendiente para renegociar las condiciones, de acuerdo al cambio de los tiempos y las circunstancias. *El archivista responde cortésmente y con ánimo de ayudar al usuario*, a todos los requerimientos razonables en torno a los acervos, y promueve el mayor uso posible de estos, cuidando siempre de cumplir con las políticas institucionales, la reservación de los acervos, las consideraciones legales, los derechos individuales y los acuerdos establecidos con el donante. Explica las restricciones pertinentes a los usuarios potenciales y las aplica equitativamente (México. Secretaría de Gobernación. Archivo General de la Nación, 1996).

En este sentido, por ética profesional, el archivista se obliga a ofrecer un servicio al usuario de forma amable, educada e imparcial, así como promover el acceso más amplio posible a los documentos; además de aplicar equitativamente el reglamento en torno a los acervos y los servicios. Es decir, debe promover el mayor uso posible de estos pero cuidando siempre de cumplir con las políticas institucionales y el principio de no discriminación. Sin olvidar la importante conducta relacionada con la confidencialidad, responsabilidad y disponibilidad para organizar los acervos archivísticos (figura 30).



Figura 30. Principios de los códigos de ética profesional: ICA-AGN.

Fuente: elaboración propia con información de los Códigos del ICA (1996) y el AGN (1996),

4.3 La conducta de los museólogos

Concerniente a los museos, estos guardan estrecha relación con los DDHH, particularmente con los DESCAs, esto es, el derecho fundamental a la cultura, se encuentra prescrito en el artículo 27º de la citada DUDH, luego que toda persona tiene derecho a integrarse en la vida cultural, disfrutar de las artes y el avance científico. En otras palabras, en un breve pero profundo enunciado, se protege el acceso a los bienes y servicios culturales, así como el disfrute de los mismos (Dorantes Díaz, 2011, p. 6), prestemos atención al texto (las cursivas son nuestras):

Artículo 27 1. *Toda persona* tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios

que de él resulten [...] (Organización de las Naciones Unidas. Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948, art. 27, p. 8).

Asimismo y coherente con la Declaración Universal, la CPEUM, expone que toda persona tiene derecho a la cultura y a disfrutar los bienes y servicios que proporciona el Estado, el artículo 4º, párrafo duodécimo, señala lo siguiente (las cursivas son nuestras):

Artículo 4. [...] *Toda persona* tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y expresiones con pleno respeto a la libertad creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural (México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917, art. 4, párrafo adicionado, 30 de abril de 2009).

Como se advierte, el derecho a la cultura, pertenece a todas las personas y esta vinculado con los derechos a la información, la educación, la recreación, entre otros. Igualmente, su defensa no solo es institucional, sino implica un actuar constante de la sociedad, ya que la cultura no depende del Estado pues se manifiesta en nuestro actuar cotidiano, razón por la cual, lo único que se requiere es tener una igualdad de circunstancias para ejercer este y los demás DDHH (Dorantes Díaz, 2011, p. 12). De igual forma, esa cultura que se expresa y cambia continuamente, al final se transforma en historia y requiere de un espacio en donde contenerse, el museo, institución del patrimonio cultural es uno de ellos, por lo que es imperativo que refleje la diversidad y el dinamismo de su propia sociedad a la que representa y sirve:

En este sentido, el museo es uno de los principales mediadores de la historia y, en consecuencia, de nuestra imagen de nosotros mismos y de los demás. Del mismo modo, el museo está obligado a reflejar la diversidad de la sociedad mutinacional, con su multiplicidad de lenguas, religiones y modos de vida. Abordar la diversidad como una fuerza positiva resulta esencial para el desarrollo humano, dado que incrementa las opciones y proporciona oportunidades de elección a los ciudadanos. Por lo tanto, si una sociedad pretende obtener beneficios de su pluralismo, son necesarias las instituciones de patrimonio cultural a fin de proporcionar un terreno neutral donde se aúnen todas esas expresiones diversas (Runesson, 2008, pp. 391-392).

Justamente, refiriéndose a los museos a partir de una orientación de derechos, Runesson (2008), explica que el museo fomenta no solo el conocimiento sino también el respeto por lo diverso, la inclusión y la comunicación. Además, cuenta con una capacidad y una credibilidad únicas para difundir valores a una audiencia amplia y generalizada. Es decir, los museos pueden garantizar no solo un acceso, sino también una participación igualitaria, así que los derechos culturales de las minorías deben tenerse en cuenta en toda labor museística. En este entendido, la institución de patrimonio cultural es, más que un reflejo del pasado, un canal hacia el futuro que permite un foro abierto de comunicación e interacción (pp. 392-393).

En el mismo sentido, se pronuncia García Fernández (2015), argumentando que hace tiempo que se aboga porque los museos se conviertan en los catalizadores de nuevas ideas y conversaciones, así como sirvan de moderadores, más que como simples presentadores de contenidos. En este contexto de cultura participativa, los grupos minoritarios deben estar representados y tener la oportunidad de compartir sus experiencias. Por lo que ahora se busca incluir más voces y vivencias para acceder a una realidad más completa, en este entendido, los museos se manifiestan no solo como foros, en los que se reflexiona y debate sobre diversos temas, entre estos, la discriminación, la pobreza y la exclusión, sino además se suma la función de laboratorio para el fomento de la creatividad y la investigación:

Por otro lado, desde hace tiempo los museos buscan el debate y el cuestionamiento a través de la reflexión crítica y pretenden implicarse en cuestiones contemporáneas (ejemplos de tipo social y ético son la discriminación, la pobreza, la exclusión...) asimismo, intentan estimular la contemplación, la curiosidad y la creatividad. Ya se apuntaba en la década de los 70 del siglo pasado que los museos son más foros que templos [...] Hoy se apuesta por la imagen de foro que incorpora también la de laboratorio, mucho más acorde con la idea contemporánea de la cultura participativa (García Fernández, 2015, pp. 40-41).

Como parte de esa evolución institucional y en el marco de una cultura participativa, en la que se propone la intervención de los grupos minoritarios, el respeto de todas las voces y la ocasión de compartir experiencias, aparece la propuesta del museo inclusivo y el manejo de diversas estrategias para conectar con la comunidad. En el contexto mexicano, se observa la iniciativa denominada *Red de Museos y Espacios Culturales para la atención de PCD*, proyecto en el que participan más de 20 museos

con el objetivo de fomentar una cultura de la inclusión y respeto por este grupo de acuerdo a la CDPD (Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (Ciudad de México), 2020).

Este escenario concluye con el *Código de deontología para los museos* (2001), elaborado por el Consejo Internacional de Museos (ICOM), el escrito se cataloga como un elemento de referencia para crear normas adicionales, por lo que enuncia, las medidas mínimas de conducta y práctica profesional para estos organismos y su personal. El documento, presenta una serie de principios que se apoyan en la enunciación de directrices sobre las prácticas profesionales que es deseable aplicar, estas en concordancia con la legislación de cada país en particular.

Estos principios, exponen la necesidad de otorgar protección, documentación y promoción al patrimonio tanto natural, como cultural de la humanidad, en beneficio de la sociedad. Sin abordar, las cuestiones relativas al servicio imparcial y educado a los usuarios, además del acceso amplio a la información, como puntualmente señalan los códigos de bibliotecarios y archivistas. El código del ICOM, menciona lacónicamente en un párrafo, lo relacionado con el acceso al museo y la atención a las personas con necesidades particulares (las cursivas son nuestras):

El órgano rector debe velar por que *todos puedan tener acceso al museo y sus colecciones* de forma regular y a horas razonables. *Conviene prestar especial atención a las personas con necesidades específicas* (Consejo Internacional de Museos, 2011, p. 3).

Como se observa, el escrito hace referencia general, al acceso para todas las personas de forma regular y en horarios razonables; sin embargo, no hace alusión de un compromiso con el servicio museístico equitativo, imparcial y cordial, la necesidad de una igualdad en el trato con los usuarios o la promoción de la inclusión y la no discriminación a través de sus colecciones y servicios. Quizá por su carácter de documento referencial no presente estos principios, no obstante, deben formar parte de las normas mínimas de conducta y práctica profesional en los museos o cualquier unidad de información (figura 31).

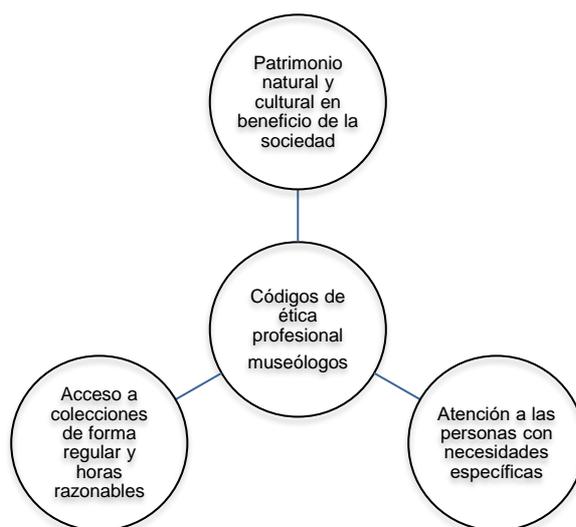


Figura 31. Principios del código de ética profesional: ICOM.

Fuente: elaboración propia con información del Código del ICOM (2001).

Hasta aquí, se presenta un panorama general, del comportamiento deseable de los bibliotecarios, los archivistas y los museólogos, así como los deberes profesionales y la responsabilidad social que implica ejercer estas profesiones, que tienen como interés común, el acceso imparcial, equitativo y amplio a la información. Prácticamente, la norma señala un comportamiento apegado al respeto de los DDHH, con una sensibilidad social y fiel compromiso de servir a todo tipo de comunidades. Claro está que sin esa visión y ese compromiso no lograremos acciones políticas, sociales y culturales trascendentes, al punto de que las diversas comunidades de usuarios no se sentirán consideradas y apenas se lograrán los resultados esperados en materia de acceso a la información (Figueroa Alcántara, 2008, p. 36).

5 ¿El derecho de acceso a la información es para todas las personas?: selección de casos en las BAM

5.1 Introducción

Este último capítulo, tiene el propósito de conocer y visibilizar -en estricto orden cronológico- siete presuntos casos de discriminación, presentados ante el CONAPRED, durante el período 2003-2016, en los que se involucraron a las BAM. La intención de la investigación, no es señalar o calificar a las unidades de información, sino a partir de una orientación de la ByEI, analizar la forma en que se presentó cada caso, la manera en que las entidades lo solucionaron, observar cómo ha permeado este fenómeno social de la discriminación en el crecimiento de las BAM y finalmente, qué efecto pudiera tener en la vida de las personas, después de verse transgredidos sus DDHH, esencialmente, el de no discriminación e información.

5.2 Materiales y métodos

5.2.1 Tipo de estudio

Como se resaltó en la parte introductoria de este trabajo de investigación, el primer contacto con el tema que causó un profundo interés por los DDHH y el fenómeno discriminatorio, se produjo a partir de la observación y la experiencia. No obstante, fueron las diferentes actividades académicas, comenzando con un curso a distancia, las solicitudes de información pública dirigidas al CONAPRED, incluso los diplomados sobre el derecho a la no discriminación y el TM, lo que nos permitió conocer a mayor profundidad el fenómeno discriminatorio y su conexión con el acceso a la información.

Respecto a las solicitudes de información pública, es oportuno precisar lo siguiente, en 2016, mediante la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), se solicitó en un par de ocasiones al CONAPRED, información oficial relacionada con la denuncia de presuntas prácticas discriminatorias en las BAM. La petición de información, se

delimitó del año 2003, hasta la fecha del propio requerimiento, esto es, 30 de abril de 2016. La primera respuesta por parte de la autoridad, se ofreció en los siguientes términos:

Al respecto, me permito hacer de su conocimiento que del año 2004 [una vez instalado el Consejo] al 30 de abril de 2016, se recibieron un total de 46 quejas y reclamaciones calificadas como presuntos actos de discriminación, relacionadas con instituciones culturales. En este sentido, de las 46 quejas y reclamaciones, un total de 8 se recibieron vía correo electrónico, 4 vía telefónica, 2 se iniciaron de oficio, 4 se presentaron de manera presencial y 28 mediante escrito (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas (México), 2016, p. 1).

Al observar el amplio número de casos (cuarenta y seis), entre quejas y reclamaciones calificadas como presuntos actos de discriminación, relacionadas con “instituciones culturales”, se requirió de nueva cuenta al CONAPRED, se determinara el nombre de las citadas instituciones y de encontrarse en el listado, particularmente una BAM, se solicitaba el expediente de la queja o reclamación en copia simple. En esta segunda ocasión, el Consejo proporcionó una relación con los nombres de las instituciones (la mayoría, academias, institutos educativos y teatros), al tiempo que ofreció las versiones públicas de los expedientes, no sin antes pagar el costo de reproducción de los documentos.

Del informe del Consejo y de conformidad con los objetivos de la investigación, se eligieron siete instituciones: dos bibliotecas y cinco museos, mientras que no se advirtió la presencia de algún archivo. Estos organismos fueron: Museo de Arte Moderno (MAM), Biblioteca de México “José Vasconcelos” (BM), Museo del Objeto del Objeto (MODO), Museo del Chopo (MUC), Museo Interactivo Infantil-Papalote Museo del Niño (Papalote), la Biblioteca Vasconcelos (VSCLS) y Museo Frida Kahlo (MFK).

Asimismo, los trámites para obtener los expedientes en copia simple (base para la investigación documental), se realizaron -vía correo electrónico- en el transcurso de los años, 2017 y 2018. Sin embargo, por causas de fuerza mayor, fue hasta 2019 que el CONAPRED, solicitó el pago de derechos de reproducción para poder entregar las

versiones públicas de los siete casos en sus propias instalaciones, ubicadas en la CDMX.

5.2.2 Selección de casos

Para efectos de esta tesis doctoral, entenderemos por estudio de caso, la selección de una muestra con objeto de comprender un fenómeno social que requiere observarse y analizarse en un contexto determinado. En este sentido, se eligieron siete casos para conocer a profundidad y en un espacio acotado, el fenómeno social de la discriminación. De esta manera, se trata de un estudio de caso *colectivo*, luego que se incorporan más de dos casos y como parte de la exploración, se realiza una comparación entre ellos.

En este entendido, se analizó la totalidad de los elementos o casos seleccionados: MAM, BM, MODO, MUC, Papalote, VSCLS y MFK; acontecidos en la administración de los presidentes: Vicente Fox Quesada, Felipe Calderón Hinojosa y poco más de la mitad del período presidencial de Enrique Peña Nieto. Al mismo tiempo, la reunión de estos fenómenos micro, permitió conformar un sistema con varias características en común: 1) Los casos se centran en hechos reales; 2) Se trata de unidades de información que forman parte de las denominadas BAM; 3) Las instituciones experimentaron en sus espacios presuntos casos de discriminación; 4) Existe constancia de una queja o reclamación formal en su contra ante el CONAPRED y 5) Los casos se presentaron durante el período 2003-2016.

Así, el estudio de la totalidad de los casos, nos permitió estar más cerca del cumplimiento de nuestro objetivo, conocer realmente las particularidades y generalidades de los hechos, sus efectos en el desarrollo de las unidades de información, las personas o grupos más agraviados, la participación de organismos expertos, así como la afectación por el incumplimiento de los DDHH, específicamente, el derecho a la no discriminación y el derecho a la información.

Por último, es importante indicar, que el primer caso sometido a observación, involucró a dos instituciones públicas, la Cineteca Nacional (CN) y el MAM. Por lo que el lector,

encontrará en el registro de casos, lo acontecido en ambas instituciones con el ánimo de no corromper la naturaleza del expediente. Sin embargo, en la inferencia estadística, se contempló únicamente el museo por formar parte de las BAM.

5.2.3 Instrumento

Como ya se indicó, esta investigación documental, requirió utilizar una de las fuentes primarias que estaban a nuestro alcance, el expediente administrativo, calificado como: la unidad documental compuesta por documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de los sujetos obligados (México. Ley general de archivos, 2018, art. 4, p. 3). Este fue el instrumento para acercarnos al fenómeno y averiguar cada caso a profundidad, luego que en ellos, el CONAPRED integró toda la documentación para sustentar los hechos. Los catorce tomos con cerca de nueve mil fojas, fueron nuestra herramienta para observar y analizar el comportamiento de siete instituciones que forman parte de las BAM de cara al fenómeno social de la discriminación.

Además, es importante mencionar, que los expedientes facilitados por el CONAPRED fueron testados, es decir, se eliminó cualquier texto que incluyera datos reservados o confidenciales. Por lo anterior, fue imposible conocer, el sexo, la edad, la nacionalidad o cualquier otro dato particular, tanto del agraviado como de los representantes de las instituciones; sin embargo, se reconoce que pudieron ser importantes al momento de querer detectar la presencia de una discriminación múltiple, esto es, cuando una persona se enfrenta a una discriminación sobre la base de más de un motivo discriminatorio (cuadro 5).

Caso	Entidad	Expediente
1	Museo de Arte Moderno (MAM)	CONAPRED/DGAQR/384/08/DR/II/DF/R273, México, 25 de junio de 2008. (II tomos). 1062 h, tomo I; 1144 h, tomo II.
2	Biblioteca de México "José Vasconcelos" (BM)	CONAPRED/DGAQR/782/11/DR/I/DF/R307, México, 05 de octubre de 2011. (III tomos). 716 h, tomo I; 794 h, tomo II; 294 h, tomo III.
3	Museo del Objeto del Objeto (MODO)	CONAPRED/DGAQR/454/12/DQ/II/DF/Q297, México, 03 de mayo de 2012. (I tomo). 468 h.
4	Museo del Chopo (MUC)	CONAPRED/DGAQR/615/12/DR/I/DF/R238, México, 21 de junio de 2012. (I tomo). 223 h.
5	Museo Interactivo Infantil Papalote Museo del Niño (Papalote)	CONAPRED/DGAQR/700/13/DQ/II/DF/Q421, México, 25 de julio de 2013. (I tomo). 894 h.
6	Biblioteca Vasconcelos (VSCLS)	CONAPRED/DGAQR/313/13/DR/I/DF/R136, México, 16 de abril de 2013. (V tomos). 812 h, tomo I; 644 h, tomo II; 504 h, tomo III; 884 h, tomo IV; 728 h, tomo V.
7	Museo Frida Kahlo (MFK)	CONAPRED/DGAQR/716/14/DQ/II/DF/Q614, México, 16 de julio de 2014. (I tomo). 99 h.

Cuadro 5. El expediente como instrumento de análisis.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

5.2.4 Procedimiento y análisis

Una vez que se obtuvo la copia simple de los expedientes, estos se organizaron cronológicamente para proceder a su lectura y análisis. En cada caso, se razonó, transcribió y estandarizó los datos más importantes, los cuales se descargaron en un formato que se diseñó exclusivamente para ordenar la información relativa a los hechos de una presunta violación de DDHH, adaptado a las funciones de las unidades de información. En la delineación del formato, se consultaron las propuestas para documentar violaciones a los derechos humanos de Dueck, Guzmán y Verstappen (2007, 2007a). Además, con esa información, se preparó un directorio institucional de

las BAM que facilitó la identificación de la unidad de información y su relación con el expediente, este instrumento forma parte de un anexo (cuadro 6).

Formato estándar

- Unidad de información
 - Características de la unidad de información
 - Nombre de la autoridad, servidor público o particular presuntamente responsable
 - Área
 - Categoría de la discriminación
 - Expediente de la queja o reclamación
 - Número de tomos de la queja o reclamación
 - Medio de recepción de la queja o reclamación
 - Año de recepción de la queja o reclamación
 - Año de conclusión de la queja o reclamación
 - Agraviado o peticionario
 - Grupo vulnerable al que pertenece
 - Derecho quebrantado
 - Hechos motivo de la queja o reclamación
 - Informe de la autoridad, servidor público o particular presuntamente responsable
 - Calificación del CONAPRED
 - Instituciones involucradas
 - Organismos expertos de apoyo
 - Acciones o avances importantes
 - Observaciones generales
 - Fuente
-

Cuadro 6. Formato estándar sobre los hechos.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019) y Dueck, Guzmán y Verstappen (2007, 2007a).

Con la integración de los formatos sistematizados, por primera vez, se tuvo una imagen precisa del fenómeno discriminatorio prevaleciente en las BAM durante la fase de estudio. No obstante, la abundante información de la descripción, reparó en su compleja lectura, por lo que se procedió a realizar un segundo trabajo de análisis y síntesis, con objeto de relatar los casos de forma amena, pero sin perder el vocabulario, el formalismo y los datos substanciales de estas experiencias, declarados en la fuente primaria, es decir, los expedientes (nota: al final de la descripción de cada caso, se incorpora el número de expediente en caso de que el lector requiera información adicional o detallada del suceso).

5.2.5 Perspectiva teórica

Para observar, registrar y analizar el fenómeno social de la discriminación, se utilizó el método de la fenomenología. Las prácticas discriminatorias, focalizadas en los estudios de caso seleccionados, se localizaron en el ámbito de lo objetivo. Es decir, todos los casos, fueron sucesos reales, que se concentraron en un mismo período; además de originarse en un espacio definido como las BAM. El contacto y estudio de este fenómeno social, fue a través del método hermenéutico que nos trasladó a la lectura, análisis, síntesis y registro de cada expediente administrativo, medio en el que se integraron todas las experiencias ocurridas como parte de estos fenómenos.

5.3 Resultados

5.3.1 Análisis de los casos

5.3.1.1 Museo de Arte Moderno

Esta sección de la investigación, narra -a partir de la fecha en que se abrió el expediente- los presuntos casos de discriminación en las BAM. El objetivo es dar a conocer de manera simplificada, como se presentó cada suceso, las personas afectadas, las autoridades involucradas, los resultados obtenidos y el desenlace de estos casos. Es importante anotar que la información que permitió la descripción de cada caso, se extrajo de los expedientes suministrados por el CONAPRED y por lo tanto, no son expresiones o deducciones nuestras.

El primer caso se produjo en 2008 e involucró a dos entidades públicas, la CN y el MAM, una llamada telefónica, sirvió para reclamar ante el CONAPRED una presunta situación discriminatoria en estos espacios. En términos generales, el peticionario manifestó que en la CN y MAM, ambas unidades de información, ubicadas en la CDMX, no contaban con las condiciones necesarias de accesibilidad para PCD. El

Consejo, ratificó la denuncia y posteriormente, solicitó un informe de accesibilidad a las dependencias presuntamente responsables.

La autoridad de la CN, aseguró que el inmueble –fundado en 1974- contaba en términos del *Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales (2004)*, con lugares de estacionamiento, rampas de acceso y vados (espacio en la vía pública para facilitar la entrada y salida de vehículos a todo tipo de inmueble) para el acceso a la plaza principal; así como lugares reservados para PCD en ciertas salas de la CN. A manera de referencia general, el documento citado regula la construcción y el diseño, tanto interior como exterior de los inmuebles federales con objeto de facilitar el acceso, desplazamiento y uso de los espacios por parte de las PCD (México. Secretaría de la Función Pública, 2004). Además, manifestó que la entidad tenía contemplado para el ejercicio fiscal 2008, mejorar las instalaciones y ejecutar diversos trabajos en materia de accesibilidad, entre ellos: rampas en la entrada principal y en las diversas salas, destinar más lugares de estacionamiento para PCD, instalar un elevador y aumentar el número de espacios (butacas) en las salas para este grupo en situación de vulnerabilidad.

También, la autoridad declaró estar en la plena disposición de atender cualquier recomendación y observación con la finalidad de evitar situaciones que pudieran considerarse una afectación o vulneración a los DDHH de cualquier persona, como el derecho a la igualdad y no discriminación, la libertad de tránsito y el libre desplazamiento en los espacios ocupados por esta entidad pública.

Por su parte, la autoridad del MAM -construido en 1964-, declaró que por decisión de su arquitecto y por licencias comunes de la época, no contaba con rampas de acceso, ni elevadores que facilitaran el paso a los pisos superiores del recinto. Por lo que, la buena voluntad del personal de taquilla y de seguridad, quienes amablemente siempre estaban dispuestos a cargar las sillas de ruedas y subirlas con las personas, hasta la planta alta y después bajarlas, era una forma habitual de garantizar la accesibilidad al inmueble.

Asimismo, la autoridad del Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura (INBAL), organismo superior del MAM, manifestó que la época de edificación, el sistema de construcción y las características del diseño -catalogado como un inmueble con valor artístico-, limitaba la modificación radical del inmueble. Sin embargo, a raíz de la reclamación, se había acordado realizar un proyecto de accesibilidad que contemplaría las rampas necesarias, así como un elevador para permitir a las PCD, el acceso a las salas de exposición y los servicios; sin olvidar que la propuesta debía ser revisada y autorizada previamente por el autor de la obra.

Después de analizar los informes de ambos organismos y realizar las debidas visitas de inspección, el CONAPRED, calificó estos casos como discriminatorios ya que estas unidades de información, no contaban con las condiciones necesarias de accesibilidad para las PCD. En este contexto, se vulneraba el derecho y principio a la igualdad, el derecho a la no discriminación, así como la libertad de tránsito y libre desplazamiento de las PCD en estos espacios públicos. Además, reprimir el sano esparcimiento y la participación en actividades recreativas y culturales, atentaba su dignidad e integridad humana.

Como parte del seguimiento de los casos, se establecieron convenios conciliatorios entre el CONAPRED y las unidades de información, en los que se determinaron diversos compromisos en materia de accesibilidad, así como tareas de sensibilización con respecto a la no discriminación de las PCD. Al inicio de estos acuerdos, el CONAPRED solicitó la colaboración de organismos expertos en accesibilidad, la Asociación Libre Acceso (ALA), realizó una valoración al inmueble de la CN, que precisamente se encontraba en una etapa de remodelación, por lo que la ALA, revisó también los planos arquitectónicos del nuevo proyecto.

En ese mismo tenor, el CONAPRED consideró oportuno la vinculación del Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS) con las autoridades del MAM a fin de brindar asesorías en materia de accesibilidad y en la medida de lo posible, considerar realizar visitas guiadas con un intérprete de Lengua de Señas Mexicana (LSM).

Es importante destacar los puntos de cambio y mejora: a raíz de esta experiencia, las autoridades de la CN y el MAM, se comprometieron a no cometer ningún acto de discriminación en sus instalaciones. Para lograrlo, se preparó un curso-taller de inclusión y no discriminación hacia el personal de la CN que fue reforzado con los cursos virtuales del CONAPRED. Con respecto al MAM, se impartió un curso de sensibilización al personal encargado de atender al público y con apoyo de intérpretes de LSM, el museo elaboró una guía con diversas acciones educativas orientadas a la atención de las PCD.

En cuanto a las adecuaciones arquitectónicas, se realizaron las razonables, con objeto de tener la accesibilidad adecuada para las PCD; esto es, las personas pudieran ingresar y desplazarse libremente en las instalaciones de conformidad con la *NMX-R-050-SCFI-2006*, Norma Mexicana no obligatoria que establece las mejores prácticas accesibles y especificaciones para el diseño y la construcción en el ámbito federal (México. Secretaría de Economía. Subsecretaría de Normatividad, Inversión Extranjera y Prácticas Comerciales Internacionales. Dirección General de Normas, 2007), la *Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad* (México, 2011) y la citada CDPD. En ambas instituciones, se realizaron diversos ajustes: disposición de elevadores, amplios cajones de estacionamiento, diseño de una guía táctil, señalización en formatos accesibles, colocación de rampas, adecuación de sanitarios, entre otras acciones, con la idea de garantizar la accesibilidad y seguridad del usuario. Particularmente, en el caso de la CN, se certificó la accesibilidad de cada local situado en el recinto.

Justamente, mientras se proporcionaba seguimiento al convenio entre CONAPRED y la CN, se presentó una nueva queja -por correo electrónico- con respecto al tema de accesibilidad en el recinto. No obstante, para su reapertura en 2012, la CN contaba con nuevas instalaciones accesibles. Finalmente, se destaca que el solicitante dio seguimiento -vía telefónica- a su reclamación en los primeros años, después no se localizó su participación en el expediente, el cual concluyó por razón de un acuerdo en 2015 (Fuente: elaboración propia con información del expediente: *CONAPRED/DGAQR/384/08/DR/II/DF/R273*. Consejo Nacional para Prevenir la

Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México), 2008).

5.3.1.2 Biblioteca de México “José Vasconcelos”

Casi a la par de este caso, la BM, concretamente, la sala *Braille*, estuvo involucrada en un presunto caso de discriminación que llegó incluso a visibilizarse en los medios de comunicación escrita. En 2011, una persona ciega, usuaria de la BM, especialmente del servicio para las PCD visual, presentó la reclamación de manera presencial y por escrito ante el CONAPRED. No obstante que la BM -ubicada en el centro de la CDMX- había realizado diversos ajustes razonables y los usuarios contaban con el servicio personalizado de lectura, el servicio de orientación en el uso de equipo de cómputo y el apoyo en la consulta de libros en sistema *Braille*; 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.

En este sentido, el interesado manifestó una serie de afectaciones, relacionadas con las instalaciones y los servicios. En el primer caso, el nuevo proyecto contemplaría la reubicación y reducción de la sala *Braille*. Mientras que en el segundo punto, el peticionario refirió que los usuarios no fueron notificados previamente por las autoridades sobre la remodelación y consecuentemente, el cierre de las instalaciones. Por lo que, la repentina suspensión, ocasionó confusión ya que las PCD no podrían utilizar la sala y hacer uso de los servicios bibliotecarios por un determinado tiempo. Además, comentó la escasa disponibilidad del personal de la BM, encomendado únicamente para enviar a los usuarios a otras bibliotecas.

Aunado a lo anterior, el afectado señaló que desde 2009, reiteradamente había solicitado a las autoridades de la BM, el incremento de los acervos en sistema *Braille*; reportado la necesidad de que las computadoras contarán con el programa parlante JAWS (acrónimo de *Job Access With Speech*); solicitado la actualización y adecuación del catálogo; demandado la capacitación del personal para la atención de

las PCD y requerido realizar las adaptaciones arquitectónicas que les permitiera desplazarse con autonomía. Sin embargo, ninguna de sus solicitudes había sido atendida, desinterés de la autoridad que se reflejaba en el servicio proporcionado por la BM.

Es importante abrir un paréntesis para mencionar que previamente, el peticionario realizó diversas gestiones –desde 2006- ante el CONACULTA, la CNDH y la Comisión de Educación Pública y Servicios Educativos de la H. 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.

Ahora bien, detrás de la expuesta reclamación, el CONAPRED solicitó un informe a la autoridad presuntamente responsable. La dirección de la BM, sustancialmente manifestó que debido a la remodelación de la unidad de información, 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.

De la misma forma, declaró que la BM efectivamente dispuso la suspensión de sus servicios al público en general por lo 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 instalaron avisos en tinta y en *Braille* sobre el cierre de las instalaciones, así como solicitado el apoyo para que en el tiempo de remodelación, la VSCLS, pudiera atender a las PCD en su sala *Braille*.

Igualmente, 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 instalada en la sala una vez que se terminaran los trabajos de 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 implicará la remodelación y adecuación del recinto. Por lo demás, la BM continuaría prestando el servicio para las PCD visual, se respetaría el espacio de la sala *Braille* y se cumplirían las normas de accesibilidad para el libre desplazamiento de las PCD.

Una vez analizadas las argumentaciones y recabado las pruebas necesarias, el CONAPRED realizó diversas visitas de inspección o verificación al antiguo y lo que sería el nuevo inmueble. 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 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 a las PCD visual.

Luego de varios años, que sirvieron para realizar inspecciones a efecto de conocer el plan maestro de remodelación de la BM, la adecuación de la sala *Braille* y sus implicaciones para las PCD, el CONAPRED emitió un dictamen, determinó que el nuevo espacio garantizaba la accesibilidad mínima requerida para un servicio bibliotecario. Es decir, la remodelación de la sala para PCD visual, aseguraba el derecho a la accesibilidad y con ello, se abría la puerta al derecho a la cultura, la educación y la información, vinculados con el acceso a las bibliotecas públicas. Esto es, lejos de representar un retroceso respecto de las condiciones que dicha sala tenía anteriormente, la nueva sala representaba una mejora respecto del servicio que se prestaba a las PCD visual, por lo que se acreditaba que la BM de forma progresiva había mejorado las condiciones de la citada sala.

No obstante, el CONAPRED señaló que pese a las mejoras realizadas, 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 acercará 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 gradualmente debería realizar para atender a las mismas.

En consecuencia, de conformidad con nuestro análisis, el caso de la BM, representó una importante 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 para las PCD visual, 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. Es decir, su visibilización trascendió en una serie de compromisos por parte de la autoridad para gradualmente 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* (Fuente: elaboración propia con información del expediente: CONAPRED/DGAQR/782/11/DR/I/DF/R307. Consejo Nacional para

Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México), 2011).

5.3.1.3 Museo del Objeto del Objeto

En el mismo tenor, la madre de un menor de edad con discapacidad y usuario de silla de ruedas, presentó en 2012, una queja por escrito ante el CONAPRED por un presunto caso de discriminación. De forma breve, la peticionaria expuso que su hijo quería visitar el MODO, situado en la CDMX, a fin de conocer una exposición relacionada con el uso de la propaganda en el siglo XX. No obstante, llegando al lugar, se percataron que el MODO era un espacio no accesible, situación que confirmó cuando el personal de seguridad le comentó que por instrucciones superiores no podía pasar el menor en silla de ruedas ya que las salas de exposiciones eran muy pequeñas.

Esta situación llevó a la peticionaria a revisar por sí misma el área, por lo que pudo confirmar que el MODO contaba únicamente con escaleras estrechas y elevadas, el espacio era reducido y no contaba con accesos para las PCD. Además, la madre del menor, relató que lo más indignante no era el espacio, sino el comportamiento del personal del MODO, pues lejos de ofrecer una solución, repetían que era una instrucción que debían seguir íntegramente.

Como en los casos anteriores, detrás de la queja, el CONAPRED solicitó un informe a la autoridad presuntamente responsable. El personal del MODO señaló vía telefónica que efectivamente no tenían accesibilidad en el lugar, debido a que se trataba de un inmueble protegido y no contaban con el permiso para hacer modificaciones a la estructura. Posteriormente, vía correo electrónico, la autoridad del museo reiteró su deseo de facilitar el acceso a todas las personas; sin embargo, no contaban con la accesibilidad suficiente por lo que dejaban a juicio del visitante realizar el recorrido o no por el recinto. A más de resaltar la reacción de la solicitante, pues la autoridad argumentó que se presentó en el MODO de una manera grosera y amenazante.

En este contexto, el CONAPRED realizó las visitas de verificación convenientes para conseguir los documentos, testimonios y pruebas necesarias del caso. Efectivamente, el MODO carecía de la accesibilidad mínima necesaria para el ingreso y desplazamiento de las PCD. A la postre, el Consejo presentó ante el MODO, un convenio conciliatorio con la intención de elaborar en conjunto un plan de trabajo para realizar los ajustes razonables en el inmueble e instrumentar las medidas tendientes a prevenir la discriminación en el lugar.

Igualmente, el Consejo solicitó el apoyo de organismos expertos en accesibilidad, como la ALA y DV a fin de elaborar un diagnóstico del MODO. Al inicio, la autoridad se declaró impedida para realizar algunos cambios, sustancialmente los relacionados con las modificaciones sugeridas por los expertos en accesibilidad; sin embargo, el INBAL señaló algunas mejoras como viables. En seguida, surgieron otros compromisos y acciones relevantes, el departamento de colecciones del MODO, elaboró una propuesta para realizar actividades itinerantes dirigidas a las PCD, asimismo ingresó un proyecto en la Universidad Iberoamericana (UI) para que con personal de servicio social, el MODO se transformará progresivamente en un museo inclusivo. Una de las primeras acciones de esta vinculación institucional, fue preparar un recorrido virtual por el museo, dirigido en principio a la atención de las PCD.

También es importante manifestar otros cambios institucionales: en materia de capacitación, el personal del MODO asistió al curso de sensibilización del CONAPRED; además, se creó un Comité Permanente contra la Discriminación (CPD) con la idea de instaurar diferentes políticas para prevenir la discriminación en el museo y por recomendación del Consejo, las autoridades consideraron la idea de integrarse a los museos que brindan el servicio de visitas guiadas incluyentes proporcionadas por intérpretes de LSM.

Finalmente, en materia de accesibilidad, se realizaron importantes adecuaciones, un sanitario accesible, la adquisición de rampas de plástico retráctiles y se solicitó la donación de una oruga salvaescaleras para sillas de ruedas plegable. De la misma forma, como parte del convenio conciliatorio, el MODO difundió en sus redes sociales y página web, mensajes y obras relacionadas con el derecho a la igualdad y no

discriminación. Así, el caso concluyó en 2014 y en todo este tiempo, la peticionaria mostró un seguimiento puntual de su queja tanto por teléfono como por correo electrónico (Fuente: elaboración propia con información del expediente: CONAPRED/DGAQR/454/12/DQ/II/DF/Q297. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México), 2012).

5.3.1.4 Museo Universitario del Chopo

El mismo año que se presentó el caso anterior, concretamente en 2012, se verificó otro en la CDMX, propiamente, en el MUC, una reclamación por escrito registrada ante el CONAPRED, fue motivo para abrir un breve expediente. En este caso, el peticionario sostuvo haber recibido un trato diferenciado por su preferencia sexual, apariencia física y condición social, por parte de su profesora que impartía el curso de artes plásticas en el mismo recinto. El interesado explicó que desde el inicio de las clases, la profesora, se refirió a él como afeminado, realizó comentarios sobre su forma del cabello, descalificó su trabajo en las clases y se burló de su condición social.

También, el peticionario destacó que estas circunstancias llevaron a que sus propios compañeros le dieran un trato excluyente y su entorno escolar se tornara adverso. En una ocasión, se entrevistó con la profesora para arreglar la problemática y ambos acudieron con la encargada de los cursos en el MUC pero la maestra negó haber efectuado estas prácticas discriminatorias. El alumno concluyó su escrito, asegurando que la autoridad del MUC, no había realizado ninguna acción para proteger sus derechos como alumno, por eso decidió no acudir más a clases y presentar la denuncia.

Registrada la reclamación, el CONAPRED solicitó un informe a la autoridad presuntamente responsable, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), reportó como representante del MUC, que efectivamente el peticionario se encontraba inscrito en el curso y que una vez realizada la investigación interna correspondiente y valorada la lista de asistencia, el supuesto afectado faltó a clases uno de los supuestos días que recibió la agresión verbal por parte de la profesora. Por otra parte, el alumno

se presentó en otras ocasiones, es decir, no había renunciado al curso. Además, la autoridad indicó que había solicitado a la profesora, el presentar directamente ante el Consejo, un informe de los hechos, con objeto de contar con todos los elementos para resolver la reclamación.

De esta manera, las autoridades de la UNAM, declararon que conforme a sus fines, de impartir educación, así como realizar investigaciones y difundir la cultura con la mayor amplitud posible en beneficio de la sociedad, las puertas de la institución académica se encontraban abiertas para el peticionario y cualquier otra persona, sin importar su condición económica, social, ni sus preferencias políticas, religiosas o sexuales.

Posterior al informe y en concordancia con diversas actas circunstanciadas anexas al expediente, el peticionario no respondió a las constantes llamadas del personal del CONAPRED y tampoco se presentó personalmente a ratificar su denuncia en los términos conferidos. Mientras que, la profesora integró a su informe, las constancias del número de talleres impartidos y la cantidad de alumnos inscritos en los que no se presentó queja alguna de su desempeño, trato o conducta. Aparte de agregar una constancia de hechos presentada en el ministerio público para dejar precedente de la agresión prestada por el peticionario sin justificación o lógica alguna, un día antes de la aparición de la queja.

A continuación, el CONAPRED solicitó por escrito la presencia del peticionario con la finalidad de brindarle información relacionada con el expediente de reclamación y hacer de su conocimiento la respuesta proporcionada por las autoridades involucradas en el asunto, advirtiéndole que de no presentarse, se resolvería el caso conforme a las constancias que se hallaban en el mismo. No se confirmó la denuncia y el asunto se cerró a los pocos meses de presentada la acusación (Fuente: elaboración propia con información del expediente: CONAPRED/DGAQR/615/12/DR/I/DF/R238. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México), 2012a).

5.3.1.5 Museo Interactivo Infantil – Papalote Museo del Niño

El Papalote, sede Chapultepec de la CDMX, mostró un presunto caso de discriminación por esos mismos años. En 2013, una queja por correo electrónico, remitida por la madre de un menor de edad con discapacidad y usuario de silla de ruedas, implicó la apertura de un expediente. La solicitante manifestó haber acudido al Papalote con el propósito de pasar un rato divertido con su hijo; sin embargo, no resultó así, ya que se percataron que el lugar no era accesible y no se trataba de un museo inclusivo. De acuerdo con los hechos referidos por la madre, llegar a la megapantalla y el domo digital, principales atracciones del Papalote, se tornó problemático e inseguro pues la carriola de su hijo se tuvo que quedar abajo y necesitaron subir cargando a la PCD.

En este sentido, la peticionaria indicó que el personal del Papalote no mostró amabilidad o empatía, tampoco les proporcionó información confiable y sobre todo, el trato no fue el adecuado. Justamente, la peticionaria aclaró que ese día levantó una queja en el Papalote, después remitió un correo a las autoridades de la unidad de información pero no recibió ninguna respuesta. Finalmente, como parte de su queja, la peticionaria comentó que los niños con discapacidad, merecían tener el mismo derecho de divertirse, jugar e investigar, sobre todo cuando los servicios no eran gratuitos.

Después de ratificada la queja, el CONAPRED solicitó el informe correspondiente, la autoridad del Papalote argumentó que en su interior contaba con rampas y elevadores que permitían la accesibilidad física y la seguridad de las PCD, incluso en el segundo nivel, lugar de la megapantalla y el domo digital. Por lo que no era necesario cargar a los visitantes con alguna discapacidad, ni dejar su silla de ruedas, carriola u otro equipo que facilitará su movilidad, en alguna otra zona diferente al área a visitar.

De la misma manera, informó tener en puerta un proyecto de remodelación con acciones adicionales para facilitar el libre desplazamiento y uso de las instalaciones por parte de las PCD. Con respecto al personal, alegó tener programas de capacitación para proporcionar la atención adecuada a todos sus visitantes. Además

de contar con un programa de inclusión que había permitido integrar a la plantilla del Papalote a jóvenes con discapacidad, jóvenes en situación de calle y adultos mayores.

Así que, estudiados los argumentos y realizadas las visitas de verificación a las instalaciones del museo, el personal del CONAPRED acordó calificar la queja como una situación discriminatoria por lo que invitó a la unidad de información a participar en el procedimiento conciliatorio. Luego se demostró que a pesar de contar con las rampas, los elevadores y el préstamo de silla de ruedas, el Papalote no contaba con los requerimientos necesarios en materia de accesibilidad, incluso el área destinada al domo digital.

En cuanto a los compromisos institucionales que permitieron mejorar las instalaciones y los servicios, esta experiencia derivó en una serie de acciones. El Papalote emitió una circular que fue distribuida vía electrónica a todo su personal en relación con el derecho a la no discriminación, mediante este comunicado, el personal se comprometió a otorgar un servicio de calidad a todas las personas, en especial, a las PCD. También, se colocaron carteles relacionados con el tema en diferentes áreas del Papalote por un período mínimo de tres meses y se desarrolló un curso de sensibilización en la megapantalla del museo.

Por otra parte, las adecuaciones en el inmueble del Papalote, se realizaron de conformidad con un programa de trabajo que contempló la colocación de rampas, barandales de protección y señalizaciones de espacios reservados. Asimismo, se colocó mobiliario accesible y se adecuaron los baños del recinto, estos trabajos se realizaron a partir de las recomendaciones de la ALA.

Finalmente, se destaca el seguimiento puntual que la peticionaria mostró a su queja por correo electrónico y vía telefónica, así como la acción que tuvo el Papalote -por sugerencia del CONAPRED-, de reembolsar el costo de los boletos y otorgar cortesías para que la peticionaria junto con su familia, visitaran el museo, una vez que la unidad de información, terminara de realizar las adecuaciones en materia de accesibilidad y certificara la capacitación del personal correspondiente (Fuente: elaboración propia con información del expediente: CONAPRED/DGAQR/700/13/DQ/II/DF/Q421.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México), 2013).

5.3.1.6 Biblioteca Vasconcelos

Este es el segundo caso que involucró a una biblioteca pública, localizada en la CDMX, el cual aconteció en 2013. El interesado, PCD motriz, presentó una reclamación por escrito, hacia la VSCLS, fundamentalmente, 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 antiderrapante, así como una rampa en la entrada y salida de la biblioteca. 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 se le otorgara un trato desigual y discriminatorio por parte del personal que laboraba en ese sitio.

Además, indicó que no contaba con un trabajo formal por su discapacidad motora por lo que 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 de la VSCLS y la respuesta de la autoridad fue tan solo que no podía mover a su personal.

Una vez reconocida y confirmada la reclamación por el CONAPRED, este solicitó un informe a la autoridad presuntamente responsable. El escrito de la VSCLS, se remitió en dos sentidos, el primero en materia de accesibilidad y el segundo, relacionado con el personal. Inicialmente, 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 citada Norma Mexicana *NMX-R-050-SCFI-2006*.

Igualmente, la autoridad de la VSCLS, 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 la VSCLS 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, apuntó que el servicio de Internet había aumentado en 2012 y los primeros meses de 2013, por lo que de existir presumiblemente discriminación hacia las PCD, el número de usuarios hubiera 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 como un presunto acto de discriminación por parte de la VSCLS. Lo anterior, en razón de que la solicitud del peticionario de colocar material antiderrapante en la entrada, además de una rampa para las PCD, había presuntamente 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 DV con objeto de efectuar la verificación de las instalaciones y obtener las evaluaciones pertinentes; finalmente, estos organismos, comunicaron a la biblioteca pública, sus recomendaciones en materia de accesibilidad. Como resultado de lo anterior, la VSCLS orientó sus esfuerzos en la elaboración de un proyecto en la materia, dirigido especialmente a las PCD motora y visual.

Además, como en los casos anteriores, 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 de la VSCLS y que 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.

Por último, se destaca -como en otros casos- el seguimiento puntual que el peticionario realizó a su reclamación, de manera presencial y telefónica. Además, al no poder presentarse a las audiencias de conciliación, ya que ninguno de sus familiares podía trasladarlo a las oficinas del CONAPRED, el Consejo brindó apoyo de traslado para el peticionario a fin de que acudiera a las pláticas de conciliación, todo esto ocurrió hasta la conclusión del caso en 2014 (Fuente: elaboración propia con información del expediente: CONAPRED/DGAQR/313/13/DR/II/DF/R136. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México), 2013a).

5.3.1.7 Museo Frida Kahlo

Para completar este apartado de casos, el CONAPRED recibió en 2014, una llamada telefónica de una persona con objeto de presentar una queja relacionada con un museo. Sustancialmente, el peticionario refirió haber acudido al MFK, estando en taquilla, el personal le preguntó si era mexicano o extranjero, él respondió ser mexicano ciento por ciento por lo que la vendedora aplicó al costo de su boleto una tarifa con descuento. En virtud de lo anterior, el peticionario consideró que ese trato diferenciado era discriminatorio ya que los extranjeros que visitaban el museo pagaban un costo mayor por la única razón de su origen nacional.

Una vez ratificada la denuncia de forma directa con el peticionario, el CONAPRED requirió a la autoridad presuntamente responsable un informe de los hechos. Básicamente, el documento del MFK versó sobre los criterios para la venta de boletos: las personas de nacionalidad mexicana, estudiantes, profesores, niños de escuelas públicas y adultos mayores, se les otorgaba un descuento, previa acreditación correspondiente. Mientras que, el acceso era gratuito para personas de escasos recursos, PCD, niños menores de seis años acompañados por sus padres y personas que presentaban credencial del ICOM (*International Council of Museums - Consejo Internacional de Museos por sus siglas en inglés*).

Asimismo, la autoridad señaló que los descuentos y accesos gratuitos eran otorgados conforme a los criterios fijados por el Comité Técnico del Fideicomiso de los Museos Frida Kahlo y Diego Rivera, con el objetivo de abrir mayores oportunidades a los grupos en situación de vulnerabilidad que acudían al museo. Particularmente, el descuento otorgado a los visitantes nacionales, se había definido de acuerdo a un análisis de diversos reportes y estadísticas de visitantes, en los que se observó que las personas de origen extranjero constituían la mayor parte de los usuarios. Por lo que, con objeto de acercar a la cultura a las personas de nacionalidad mexicana, el Comité había determinado otorgar un descuento al precio de admisión general a dichas personas.

Al mismo tiempo, indicó que los descuentos y accesos gratuitos, se otorgaban como parte de un beneficio social; además que el público visitante de nacionalidad extranjera, no pagaba un costo mayor por su acceso o se imponía una carga adicional, sino que cubría el costo de admisión general, regulado por estándares nacionales e internacionales.

Conocido el informe de la autoridad, el CONAPRED realizó una visita de verificación al lugar para posteriormente determinar que no existía un caso de discriminación, ya que si bien el MFK otorgaba un descuento en el costo del boleto para las personas de nacionalidad mexicana en relación con las extranjeras, estas no pagaban un costo mayor, sino que cubrían la tarifa general. De la misma forma, expuso que no se observaba que dicha medida tuviera como objeto, resultado o efecto el detrimento, restricción, exclusión, menoscabo o violación de sus DDHH. Ni tampoco que dicha distinción, se fundamentara en algún prejuicio negativo o estigma con motivo de su origen nacional. Esto es, las personas extranjeras pagaban lo justo, no se imponía una carga adicional o indebida, ni se negaba el servicio injustificadamente por parte del MFK.

En otras palabras, se acordó establecer un descuento a las personas de nacionalidad mexicana pues la mayoría de los visitantes que acudían al museo eran de nacionalidad extranjera. Así que, con objeto de lograr una igualdad de oportunidades en el acceso a la cultura, se había determinado el descuento, medida que fomentaba

el acercamiento de los connacionales a la cultura y por lo tanto, no podía calificarse como discriminatoria.

De la misma forma, el CONAPRED subrayó que adicionalmente al descuento que se otorgaba a las personas de nacionalidad mexicana, el servicio que prestaba el museo era gratuito para personas de escasos recursos, PCD, niños menores de seis años de edad acompañados de sus padres y personas que presentaran la credencial del ICOM. Por lo que, sin importar el origen nacional, las personas podrían solicitar los beneficios por otras razones, es decir, el hecho de tener una nacionalidad distinta a la mexicana no constituía una causa de discriminación por parte del MFK. A la postre, el Consejo expresó que esta práctica se calificaba como una medida de nivelación destinada a garantizar, en condiciones de igualdad, el goce y ejercicio del derecho a la cultura de las personas en situación de vulnerabilidad.

En suma, en este último caso, no fue necesario un convenio conciliatorio luego de no confirmarse la discriminación. Del mismo modo, no hizo falta la intervención de otros organismos especializados. No obstante, se dirigió un curso de capacitación en materia de no discriminación, al personal que laboraba en el área de servicios al público, el cual se realizó a manera de conclusión del caso en 2017 (Fuente: elaboración propia con información del expediente: CONAPRED/DGAQR/716/14/DQ/II/DF/Q614. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México), 2014).

5.3.2 Análisis integral de los casos

A continuación se muestran los hallazgos obtenidos, las señales más importantes del fenómeno estudiado y los datos de mayor impacto que pretenden dar respuesta a cada una de las preguntas planteadas en la investigación. Durante el período 2003-2016, se presentaron ante el CONAPRED, siete presuntos casos de discriminación en los que se solicitó la presencia de las BAM. Específicamente, se involucraron dos bibliotecas, cinco museos, mientras que no se ubicó el caso de ningún archivo (cuadro 7).

Unidades de información (BAM)	Número de casos
Bibliotecas	2
Archivos	0
Museos	5
Total	7

Cuadro 7. Número de casos de presuntos actos de discriminación.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

En seguida, las unidades de información que resultaron implicadas fueron: MAM, BM, MODO, MUC, Papalote, VSCLS y MFK. De estas instituciones, cuatro son públicas y tres corresponden al ámbito privado (cuadro 8).

Instituciones	Número de casos
Públicas	4
Privadas	3
Total	7

Cuadro 8. Dispersión entre instituciones públicas y privadas.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

Es importante destacar que todas las unidades de información, se encuentran ubicadas en la CDMX (cuadro 9).

Instituciones	Ubicación
Museo de Arte Moderno (MAM)	CDMX
Biblioteca de México "José Vasconcelos" (BM)	CDMX
Museo del Objeto del Objeto (MODO)	CDMX
Museo Universitario del Chopo (MUC)	CDMX
Museo Interactivo Infantil Papalote Museo del Niño	CDMX

(Papalote)	
Biblioteca Vasconcelos	CDMX
Museo Frida Kahlo (MFK)	CDMX

Cuadro 9. Ubicación de las bibliotecas y los museos.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

En esta misma línea de análisis, las BAM que resultaron mayormente expuestas fueron los museos, seguidos de las bibliotecas, mientras que los archivos no figuran en estos casos (cuadro 10).

Unidades de información (BAM)	Total de casos	Nombre de las instituciones
Museos	5	<ul style="list-style-type: none"> • Museo de Arte Moderno (MAM) • Museo del Objeto del Objeto (MODO) • Museo del Chopo (MUC) • Museo Interactivo Infantil Papalote Museo del Niño (Papalote) • Museo Frida Kahlo (MFK).
Bibliotecas	2	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca de México "José Vasconcelos" (BM) • Biblioteca Vasconcelos (VSCLS)
Archivos	0	—

Cuadro 10. Las bibliotecas, archivos y museos (BAM) con mayor número de casos.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

Generalmente, los procesos de las BAM, implicaron el trabajo de muchos años, por ejemplo, el caso de la BM, fue muy particular, ya que a partir de la primera solicitud o inconformidad del usuario hasta que el CONAPRED ejecutó la conclusión del caso, pasaron diez años. Este amplio período, se debió en parte, a los constantes recursos de revisión del expediente por parte del peticionario. En el extremo, está el suceso ocurrido en el MUC, no se ratificó la denuncia y por lo tanto, el caso permaneció abierto

solo unos meses. Los otros cinco casos, se prolongaron dos, tres, cinco y hasta ocho años para considerarse finalmente concluidos (cuadro 11).

Instituciones	Duración del caso
Museo de Arte Moderno (MAM)	Ocho años
Biblioteca de México "José Vasconcelos" (BM)	Cinco años en CONAPRED Diez años desde la primera gestión del usuario
Museo del Objeto del Objeto (MODO)	Tres años
Museo Universitario del Chopo (MUC)	Tres meses
Museo Interactivo Infantil Papalote Museo del Niño (Papalote)	Cinco años
Biblioteca Vasconcelos	Dos años
Museo Frida Kahlo (MFK)	Tres años

Cuadro 11. La duración de los procesos administrativos.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

De acuerdo con nuestro análisis, la visibilización de estas experiencias en las BAM, representó una gran oportunidad de cambio y mejora, empezando por tres áreas: 1) capacitación; 2) comunicación y lenguaje inclusivo y 3) accesibilidad y seguridad del usuario. De tal manera, la mejora en todos o algunos de estos rubros, se concibe como el inicio de una cultura organizacional a favor de la inclusión y no discriminación, al transformar desde la propia estructura, el pensar, actuar y hablar de las personas, tanto de las que están en contacto permanente con el usuario, como las dedicadas a la administración de estas unidades de información (cuadro 12).

Instituciones	Desarrollo en las BAM - Oportunidades de mejora
<p>Museo de Arte Moderno (MAM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacitación del personal:</i> curso de sensibilización y curso-taller de inclusión y no discriminación, Se realizaron acciones educativas orientadas a la atención de PCD. • <i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> adecuaciones arquitectónicas con objeto de tener la accesibilidad adecuada para las PCD; esto es, las personas pudieran ingresar y desplazarse libremente en las instalaciones. Colocación de elevador, cajones de estacionamiento, diseño de guía táctil, señalización en formatos accesibles, colocación de rampas, adecuación de sanitarios.
<p>Biblioteca de México "José Vasconcelos" (BM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Comunicación y lenguaje inclusivo:</i> la sala de invidentes como frecuentemente se le nombraba a este espacio, pasó a denominarse sala <i>Braille</i> o sala de PCD visual. • <i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> las nuevas instalaciones de la sala <i>Braille</i>, cumplieron con la normatividad en materia de accesibilidad para las PCD visual, lo que resultó en un espacio más agradable y seguro tanto en su interior como exterior.
<p>Museo del Objeto del Objeto (MODO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacitación del personal:</i> los trabajadores del MODO asistieron al curso de sensibilización del CONAPRED y se creó un Comité Permanente contra la Discriminación (CPD) con la idea de instaurar diferentes políticas para prevenir la discriminación en el museo. A raíz de lo anterior, se preparó un recorrido virtual por el museo, dirigido en principio a la atención de las PCD, así como actividades itinerantes dirigidas a este grupo en situación de vulnerabilidad. Asimismo, las autoridades consideraron la idea de integrarse a los museos que brindan el servicio de visitas guiadas incluyendo proporcionadas por intérpretes de LSM. • <i>Comunicación y lenguaje inclusivo:</i> el MODO difundió en sus redes sociales y página web, mensajes y obras relacionadas con el derecho a la igualdad y no discriminación. • <i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> sanitarios accesibles, adquisición de rampas de plástico retráctiles y donación de una oruga salvaescaleras para sillas de ruedas plegable.
<p>Museo Universitario del Chopo (MUC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacitación:</i> se impartió a la profesora, el curso sobre el derecho a la no discriminación por preferencia sexual, apariencia física y condición social.
<p>Museo Interactivo Infantil Papalote Museo del Niño (Papalote)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacitación:</i> se desarrolló un curso de sensibilización en la megapantalla del museo en materia del derecho a la no discriminación. • <i>Comunicación y lenguaje inclusivo:</i> el museo emitió una circular que fue distribuida vía electrónica a todo su personal en relación al derecho a la no discriminación, mediante este comunicado, el personal se comprometió a otorgar un servicio de calidad a todas las personas, en especial, a las PCD. También, se colocaron carteles relacionados con el tema en diferentes áreas del Papalote por un período mínimo de tres meses. • <i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> las adecuaciones en el inmueble, se realizaron de conformidad con un programa de trabajo que contempló la colocación de rampas, barandales de protección y señalizaciones de espacios reservados. Asimismo, se colocó mobiliario accesible y se adecuaron los baños del recinto.

Biblioteca Vasconcelos (VSCLS)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacitación del personal:</i> los trabajadores de la VSCLS se capacitaron mediante un curso a distancia en materia de igualdad y no discriminación. • <i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> la VSCLS orientó sus esfuerzos en la elaboración de un proyecto de accesibilidad, dirigido especialmente a las PCD motora y visual.
Museo Frida Kahlo (MFK)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacitación del personal:</i> se dirigió un curso de capacitación en materia de no discriminación al personal que laboraba en el área de servicios al público.

Cuadro 12. Las áreas de mejora y crecimiento.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

De los siete casos presentados ante el CONAPRED, durante el período 2003-2016, en los que se solicitó la presencia de las BAM, cinco tienen que ver con discriminación por motivos de discapacidad, uno por preferencia sexual, apariencia física y condición social, así como otro se relacionó con el origen nacional (cuadro 13). Enfocándonos en el de mayor incidencia y considerando las múltiples discapacidades, la discapacidad física o motriz presenta el mayor número de casos, seguido de uno por discapacidad visual. Justamente, como puntualmente se analizó en el primer capítulo, las PCD se enfrentan a múltiples barreras, entre ellas, el entorno físico, no pueden desplazarse en los edificios tanto públicos como privados y las sociales, el trato que reciben por parte del personal que labora en esas instituciones (cuadro 14).

Tipo de discriminación	Número de casos
Discapacidad	5
Preferencia sexual, apariencia física y condición social	1
Origen nacional	1

Cuadro 13 Grupos en situación de vulnerabilidad.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

Tipo de discapacidad	Número De casos
Discapacidad física o motriz	4
Discapacidad visual	1

Cuadro 14. Visibilización de las PCD.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

En prácticamente todos los casos relacionados con el tema de la accesibilidad, participaron por lo menos alguno de estos organismos, facilitando asesorías y diagnósticos de los inmuebles. En algunas ocasiones, prestaron apoyo en materia de capacitación y diseño de proyectos inclusivos (cuadro 15).

Instituciones	Organismos de apoyo
Museo de Arte Moderno (MAM)	Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS)
Biblioteca de México "José Vasconcelos" (BM)	Discapacitados Visuales, I.A.P. (DV) Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS)
Museo del Objeto del Objeto (MODO)	Asociación Libre Acceso (ALA) Discapacitados Visuales, I.A.P. (DV)
Museo Interactivo Infantil Papalote Museo del Niño (Papalote)	Asociación Libre Acceso (ALA)
Biblioteca Vasconcelos (VSCLS)	Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS) Discapacitados Visuales, I.A.P. (DV)

Cuadro 15. Organismos de apoyo.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

Asimismo, el derecho a la no discriminación, acceso a la información, educación, cultura, recreación, esparcimiento y accesibilidad, fueron los DDHH vulnerados y en todo caso, demandados por parte de los usuarios de las BAM estudiadas (cuadro 16).

Afectación DDHH	Número De casos
Derecho no discriminación Derecho accesibilidad Derecho información, educación y cultura	5
Derecho no discriminación por orientación sexual Derecho información, educación y cultura	1
Derecho no discriminación por nacionalidad Derecho información, educación y cultura	1

Cuadro 16. Las BAM y los DDHH.

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas) entregados por el CONAPRED (2019).

Finalmente, con la investigación se descubrió la existencia de siete casos relacionados con presuntos actos de discriminación en las BAM, los cuales fueron presentados ante el CONAPRED, durante el período 2003-2016. Asimismo, se conocen los pormenores de estos fenómenos relacionados con el derecho a la no discriminación y el derecho a la información. En seguida, se presenta una visión general del estudio (cuadro 17).

Caso	Entidad	Área	Clasificación	Grupo vulnerable	Afectación DDHH	Calificación CONAPRED
1	Museo de Arte Moderno (MAM)	Administrativa	Discapacidad	PCD	Derechos no discriminación, información, educación, cultura y accesibilidad	Caso de discriminación institucional, no contaba con las condiciones necesarias de accesibilidad física para las PCD
2	Biblioteca		Discapacidad	PCD		

	de México "José Vasconcelos" (BM)	Administrativa y de servicios públicos			Derechos no discriminación, información, educación, cultura y accesibilidad	No se trata de un caso de discriminación estructural, la BM de forma gradual y progresiva mejoró la sala <i>Braille</i>
3	Museo del Objeto del Objeto (MODO)	Cultura, recreación y esparcimiento	Discapacidad	PCD	Derechos no discriminación, información, educación, cultura y accesibilidad	Caso de discriminación institucional, no contaba con las condiciones necesarias de accesibilidad física para las PCD
4	Museo del Chopo (MUC)	Administrativa	Preferencia sexual, apariciencia física y condición social	Comunidad LGBT+	Derechos no discriminación información, educación y cultura	No se confirmó y amplió la denuncia por lo que no precedió la reclamación
5	Museo Interactivo Infantil – Papalote Museo del Niño	Cultura, recreación y esparcimiento	Discapacidad	PCD	Derechos no discriminación, información, educación, cultura y accesibilidad	Caso de discriminación institucional, no contaba con las condiciones necesarias de accesibilidad física para las PCD
6	Biblioteca Vasconcelos	Administrativo	Discapacidad	PCD	Derechos no discriminación, información, educación, cultura y accesibilidad	Presunto acto de discriminación, la solicitud del peticionario habría ocasionado la represalia de los servidores públicos y la obstaculización del servicio de la biblioteca pública
7	Museo Frida Kahlo (MFK)	Cultura, recreación y esparcimiento	Origen nacional	Personas de origen extranjero	Derechos no discriminación, información, educación, cultura, recreación y esparcimiento	Se calificó como una medida de nivelación destinada a garantizar en condiciones de igualdad, el goce y ejercicio del

* En la investigación no se presentó el caso que implicara algún Archivo.

Cuadro 17. Panorama de los casos presentados ante el CONAPRED
que involucran bibliotecas y museos en México: 2003-2016.*

Fuente: elaboración propia con información de los expedientes (versiones públicas)
entregados por el CONAPRED (2019).

5.4 Discusión

Una vez despegadas las interrogantes de la existencia de presuntos casos de discriminación en las BAM, la cantidad de casos y sus particularidades, las personas afectadas, los DDHH incumplidos y finalmente, los aprendizajes obtenidos, en este apartado se examinan los resultados a partir de diversas categorías con objeto de facilitar una respuesta a nuestras preguntas generales: ¿El derecho de acceso a la información es para todas las personas? y ¿Se proporcionan servicios al público sin discriminación alguna en las BAM? En esta clasificación, se exponen una serie de elementos que pueden aproximarnos al cumplimiento o inobservancia del derecho a la no discriminación y el derecho a la información, así como favorecer la definición de estrategias para prevenir posibles prácticas discriminatorias en las unidades de información:

Principio y derecho a la accesibilidad

Al tener presente, el principio de interdependencia de los DDHH, relativo a que se encuentran relacionados unos con otros, la investigación de los casos, permitió observar la correspondencia entre los derechos a la no discriminación, información, educación, cultura, recreación y esparcimiento. Así como su relación con el principio y derecho a la accesibilidad. Esto es, la mayoría de los Museos y las Bibliotecas, no presentaron de inicio, un entorno accesible, cómodo, moderno e integrador para que todos los usuarios pudieran desplazarse de manera autónoma, fácil y segura. Por lo que, al no contar con ese primer requisito de accesibilidad, directamente, la unidad de

información, limitó el derecho de las personas a difundir, investigar, solicitar y recibir cualquier tipo de información disponible en ese espacio. En estas condiciones, se estaría contraviniendo la legislación estudiada con anterioridad pues no se cumpliría la misión de la unidad de información de proporcionar un acceso democrático y sin discriminación a todas las personas. De conformidad con este estudio, es preciso que las BAM, enfoquen su atención en el cumplimiento del principio y derecho a la accesibilidad universal, así como en el diseño para todas las personas, requisitos básicos para facilitar la participación de todos y el disfrute de los DDHH. En este caso, la accesibilidad en las BAM, implica el espacio físico, las TIC y los servicios de información.

Visibilización de las PCD

El estudio de los casos en las BAM, permite confirmar la situación de vulnerabilidad que presentan las PCD y la restricción en materia de DDHH, particularmente del derecho a la información y el derecho a la accesibilidad, al reportar el mayor número de casos. En este sentido, se propone que desde un enfoque de DDHH, se coloque en la agenda de las BAM, la atención a este grupo social. Entre los puntos a tratar: la accesibilidad en los espacios físicos, las TIC y los servicios de información; la atención profesional con un trato digno y equitativo y el diseño de un modelo de servicios en correspondencia con el modelo social de la discapacidad y la CDPD.

Cultura de la no discriminación

Un elemento a enfatizar de estas experiencias, es el compromiso que las autoridades de las unidades de información deben asumir en la creación de una cultura de la no discriminación, tanto en su interior como exterior. Es decir, para que exista la responsabilidad real de otorgar un servicio de calidad y sin distinción a todas las personas, es elemental reforzar esa cultura desde la estructura, enfocada en respetar la dignidad de las personas y sus DDHH. El propósito es capacitar, concientizar y sensibilizar al personal de las BAM, sobre el tema de la no discriminación, así como de forma gradual eliminar las barreras que puedan obstaculizar el acceso amplio y el trato digno para todas las personas.

Capacitación del personal

Uno de los principales pilares de la cultura de la no discriminación, es la capacitación del personal, ya que en muchas ocasiones, el desconocimiento, la falta de habilidades o la información falsa, es el origen de las prácticas discriminatorias. De acuerdo con el estudio de los casos, la capacitación debe incluir a todas las personas, independientemente de la función que desempeñan en la unidad de información, desde las autoridades hasta el personal de seguridad. La capacitación debe proporcionar información sobre el trato adecuado de todas las personas, independientemente del origen étnico o nacional, el color de la piel, la cultura, el sexo, la edad, la discapacidad, la condición económica, la apariencia física, entre otras características. Esto es, se deberá proporcionar en todo momento, un trato respetuoso, empático y ético a los usuarios; para tal efecto, es recomendable diseñar una guía o manual para la atención al público en la que se aprecie una amplia y diversa comunidad de usuarios.

Como referencia, se citan dos documentos que podrían auxiliar este trabajo, el primero: *Sensibilización para la no discriminación y el respeto a la diversidad: manual para el servicio público* (Hernández Sánchez y Esperza Romero, 2010), luego que en un contexto de DDHH, proporciona lineamientos generales para la atención de las personas usuarias de los servicios públicos (pp. 47-49). El segundo, *Comportamiento de los usuarios en las bibliotecas: un manual de enfoques positivos para situaciones negativas* (*Patron behavior in libraries: a handbook of positive approaches to negative situations en inglés*) (McNeil y Johnson, 1996), que presenta una serie de estrategias y recomendaciones para solucionar problemáticas relacionadas con la conducta negativa de los usuarios y encausarlas correctamente. Entre las pautas que señala el manual, figuran: 1) Mejorar las habilidades de comunicación con los usuarios con el propósito de controlar los problemas y reducir las situaciones conflictivas; 2) Habilidades del personal para detectar y prevenir una situación problemática y saber responder adecuadamente a las quejas o reclamaciones de los usuarios; 3) Estudiar a la comunidad de usuarios: comportamientos, necesidades informativas y servicios requeridos y 4) Conocimiento de la legislación en la materia. De conformidad con el manual y que extendiendo no solo a las bibliotecas, sino a los archivos y los museos, el personal debe estar capacitado para atender las necesidades humanitarias e

informativas de una amplia diversidad de usuarios, es decir, se trata de lograr un equilibrio –muy delicado- entre atender las necesidades de los usuarios que están en el lugar por calidez y comodidad (como podrían ser las personas en situación de calle), otros que acuden al establecimiento por una necesidad de información con requerimientos particulares (por ejemplo, las PCD, las personas adultas mayores o los jóvenes), así como atender a los usuarios tradicionales o generales que no se encuentran en una situación de vulnerabilidad (p. vi).

Comunicación efectiva con los usuarios

Afín con el punto anterior y de acuerdo con el análisis de los expedientes, es fundamental que la autoridad conserve una comunicación efectiva con los usuarios. Por lo que se puede observar, en el caso de la Biblioteca de México “José Vasconcelos” (BM), la autoridad no consideró desde un inicio, la opinión o las sugerencias de las PCD. Es decir, no hay indicios de que hayan participado previamente y de manera directa, en el diseño del plan maestro de remodelación de la biblioteca y la sala *Braille*. En el mismo sentido, es primordial proporcionar atención y seguimiento a los buzones de quejas y comentarios emitidos por los usuarios. De conformidad con el expediente del Museo Interactivo Infantil-Papalote Museo del Niño (Papalote), la autoridad reportó en su informe que trató de ubicar la queja que “según” la peticionaría había presentado en el museo y no encontraron nada, lo que hizo presumir que la interesada no había ni siquiera acudido al lugar. Sin embargo, con apoyo de la solicitante, el CONAPRED comprobó la existencia de la queja y se reportó posteriormente en el informe de revisión que preparó el Consejo. En consideración de lo anterior, cualquier política, programa, proyecto o servicio público, planteado desde las BAM, debe considerar la opinión de todas las personas involucradas y acompañarse de una capacitación del personal.

Lenguaje inclusivo

De conformidad con nuestra investigación, es necesario que la autoridad observe un lenguaje inclusivo, así como se capacite al personal en la forma de dirigirse verbalmente y por escrito a todas las personas. Prácticamente, en todos los informes de las unidades de información que presentaron casos de discriminación por motivos

de discapacidad, concretamente en cinco casos, la autoridad se refería a las PCD, como sujetos con capacidades diferentes, especiales, disminuidos, minusválidos o discapacitados. Es importante 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 indirectamente, el maltrato, la indiferencia y el desconocimiento de su condición, reportado en este caso por los peticionarios. En este sentido, el personal que labora en las BAM, debe cambiar la percepción referente a ciertos grupos sociales, así como transformar la manera de dirigirse a ellas, lo anterior como una forma de modificar el lenguaje, la legislación y seguidamente la cultura.

Reglamento de servicios al público

De la misma forma, el estudio de los casos, permite demostrar la importancia de que toda unidad de información, actualice su reglamento de servicios al público, así como haga del conocimiento de toda la comunidad de usuarios, las políticas del servicio por todos los medios posibles. También, se debe valorar los casos extraordinarios en los que es necesario profundizar en las explicaciones de las regulaciones, por ejemplo: horarios especiales, servicios individualizados, cierres temporales, descuentos en los servicios, contingencias, desastres naturales, alertas sanitarias, etcétera. 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.

La actitud de los peticionarios

Alusión especial, merece el proceder de los peticionarios, quienes visibilizaron su caso discriminatorio y se pronunciaron en contra de esta práctica social. Al mismo tiempo, en la mayoría de los casos, prestaron un seguimiento puntual a sus solicitudes ya sea de forma presencial, por teléfono o correo electrónico. El origen de esta perseverancia por varios años, fue haber experimentado directa o indirectamente un caso de discriminación que vulneró su dignidad y restringió sus DDHH. Es importante considerar, que en algunos casos, se afectaron los DDHH de menores de edad con discapacidad y fueron las madres quienes emprendieron una lucha por lograr los

cambios necesarios en las unidades de información, nos referimos al Museo del Objeto del Objeto (MODO) y el Papalote. Finalmente, más que adjetivar a estas personas como quejasas o pedinches, son mujeres que elevaron su conciencia de derechos y provocaron con su comportamiento, ajustes y cambios importantes en las instituciones, que por pequeños que parezcan, nos benefician a todos en lo individual y colectivo.

La respuesta de la autoridad

También, es valioso destacar la reacción y el proceder de las instituciones que en la mayoría de los casos, estuvieron en la plena disposición de atender las observaciones y recomendaciones del CONAPRED, así como la importante participación de los organismos expertos en accesibilidad. De acuerdo con nuestro análisis, las instituciones presentaron una fase de crecimiento más que deterioro al transitar por este tipo de situaciones. Es decir, a pesar del desgaste de este proceso (tiempo invertido en informes y visitas de inspección), al final se obtuvieron importantes mejoras, en materia de capacitación, accesibilidad y seguridad del usuario. Un punto a destacar del trabajo de investigación, es la necesidad de que la autoridad utilice los mismos datos en los informes oficiales. En el caso de la BM, se compartió diferente información, lo que propicio que el CONAPRED, realizará más visitas de verificación, así como que el peticionario, solicitará diversos recursos de revisión de los documentos. Probablemente, las BAM seguirán enfrentando nuevos retos, sin embargo, suponemos que esta experiencia representó un parteaguas en su vida institucional y una lección aprendida que se reflejará en sus posteriores acciones de trabajo.

El papel de los organismos expertos en accesibilidad

Del mismo modo, se distingue el trabajo de los organismos expertos, como la Asociación Libre Acceso (ALA), el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS) y Discapacitados Visuales, I.A.P. (DV), sus diagnósticos y asesorías forman parte esencial en los expedientes administrativos. Es importante reconocerlos, ya que pueden servir de referente para cualquier evaluación o sugerencia, concerniente a los inmuebles, las colecciones

documentales, los servicios de información inclusivos y las TIC utilizadas en estas unidades de información. Para extender el tema de accesibilidad, se recomienda consultar: *Iniciativa de decreto por el cual se reforma el artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para otorgar al Congreso de la Unión la Facultad de expedir la Ley general de accesibilidad* (México. Cámara de Senadores, 2020a).

Las BAM, espacios de reflexión e información

De la misma manera, el estudio de los casos, nos permite corroborar nuestras hipótesis: 1) El fenómeno social de la discriminación se puede revelar en cualquier espacio ya sea público o privado y las BAM no son la excepción; 2) Las prácticas discriminatorias se pueden prevenir desde las BAM, es decir, por su labor social y sentido democrático, estos espacios son perfectos para reflexionar, informar, concientizar y sensibilizar sobre la importancia de los DDHH, la no discriminación, la diversidad y la inclusión. En este sentido, se aluden los casos del MODO y el Papalote, instituciones que a raíz de una experiencia discriminatoria, abrieron sus espacios tanto físicos como virtuales para difundir información sobre estos temas y recibir la capacitación correspondiente.

Las BAM y las restricciones en materia presupuestaria

De conformidad con la investigación, prácticamente todas las instituciones estudiadas, argumentaron la falta de recursos económicos como obstáculo para implementar un plan de accesibilidad. Sin embargo, toda entidad pública y privada, que ofrece servicios al público, se compromete a garantizar el sano esparcimiento y participación de todas las personas por igual, en actividades informativas, recreativas, educativas y culturales, de conformidad con la misión que les fue encomendada. Por lo que, se obligan a eliminar cualquier barrera, de actitud, comunicación, física o social que les impida, garantizar los DDHH y respetar la dignidad de todas las personas. En este sentido, a pesar de las restricciones en materia presupuestaria, se debe procurar un cumplimiento progresivo de derechos que garantice el acceso total a las unidades de información, esto implica, la mejora continua -por mínima que esta sea- de las instalaciones, colecciones y servicios de información en las BAM.

Es así como concluimos el apartado en que se examinan los resultados obtenidos de la investigación documental, al tratarse del primer estudio de esta naturaleza, no es posible determinar si fueron pocos o muchos los casos en relación con algún período en particular o si las causas y las personas afectadas han presentado alguna variación. No obstante, basta que se presente un caso de violación de DDHH en las BAM para que merezca investigarlo y conferirle el seguimiento correspondiente, ya que ante todo, se debe respetar la dignidad humana.

Por lo pronto, esta selección de casos, provee información valiosa referente a las áreas de oportunidad que podrían presentar las BAM en materia de DDHH: 1) Accesibilidad de los espacios físicos, tanto en el interior como en el exterior de los inmuebles, las TIC y los servicios de información; 2) Seguridad, muy ligado al punto anterior, los espacios deben permitir el libre y seguro desplazamiento de todos los usuarios y 3) Calidad en el servicio, con tres ramificaciones: igualdad en el acceso a los servicios informativos, recreativos, culturales, etcétera; trato igualitario a todos los usuarios, con respeto, amabilidad y empatía, así como proporcionar información confiable y accesible a todos los usuarios.

De no cumplirse por lo menos estos puntos en los que el centro de todo diseño y servicio son las personas, difícilmente se puede decir que se garantiza -en un marco de DDHH- el acceso a la información para todos y que se proporcionan servicios al público sin discriminación alguna en las BAM. En este sentido, las BAM deben ser unidades de información, en donde las personas se sientan identificadas y puedan desarrollar tanto sus habilidades, como su confianza y autoestima, así como en las que se integren diversos colectivos para que no se sientan marginados como fue el caso de las PCD.

Conclusiones

Conforme a nuestro primer objetivo, en este trabajo de investigación, se analizó la trascendencia de los DDHH como elementos indispensables para el desarrollo integral de una persona y la sociedad en su conjunto, por ello, se encuentran plasmados en la legislación internacional, nacional y local. Asimismo, se observó su evolución y cómo se han incorporado al discurso de los DDHH a los grupos en situación de vulnerabilidad. En este transitar, se identificó el surgimiento del derecho a la no discriminación, que en términos generales señala que todo ser humano o grupo social por diferente que sea, tiene derecho a un trato digno y equitativo. Como parte de este derecho, se estudió a la discriminación como una práctica cultural que niega el trato igualitario y el acceso a los DDHH, así como atenta contra la dignidad e integridad de las personas. En adición a lo anterior, se examinó la situación que ostentan las Personas Con Discapacidad (PCD) con objeto de reafirmar que el fenómeno de la discriminación, impide el desarrollo de las capacidades y limita los proyectos de vida de las personas, al punto que se presentan graves desventajas en el acceso a ciertos recursos clave, como es la información.

Por otra parte, se analizó el origen, la evolución y la perspectiva del derecho a la información, primero catalogado como de libertad de expresión y luego, un extenso derecho humano integrado por dos sectores: (1) el derecho a difundir, informar o dar a conocer las ideas (libertad de expresión) y (2) el derecho a buscar o investigar, solicitar, recibir y difundir información (derecho a ser informado). También, acorde con nuestro segundo objetivo, se profundizó en el estudio de los instrumentos de protección del derecho a la información para todas las personas en los ámbitos: internacional, en México y la CDMX, lo que permitió identificar la estrecha relación entre el derecho a la información y el derecho a la no discriminación. En el estudio de la normatividad, se advirtió primero, la visibilización de la población indígena y las PCD; recientemente, se percató la presencia de otros grupos históricamente discriminados: las personas adultas mayores, las mujeres, los jóvenes, los niños y niñas, etcétera. De la misma forma, en el marco del derecho a la información para todas las personas, la normatividad expuso otros conceptos: inclusión, igualdad, no discriminación, diversidad, formatos accesibles, diseño universal y datos abiertos.

Asimismo, para el logro del tercer objetivo, se identificó a los organismos públicos encargados de la protección, estudio y promoción de los DDHH, especialmente, los dedicados a la no discriminación y acceso a la información. De esta manera, se demostró que algunas de estas entidades, han establecido alianzas con las BAM con el fin de promover el análisis, la reflexión y la concientización de los DDHH. En el terreno nacional, se citó el caso del CONAPRED, mientras que en el ámbito local, se expuso el ejemplo de la CDHCM. En este planteamiento, la Biblioteca México, la Biblioteca Vasconcelos, el Museo Memoria y Tolerancia, el Museo Franz Mayer y el Museo del Papalote, fueron los más mencionados en este tipo de actividades de promoción y ejercicio de los DDHH. Además, en este pasaje de vinculación institucional, se coincidió en la necesidad de prestar mayor atención a los grupos en situación de vulnerabilidad: niñas, niños y adolescentes, pueblos indígenas, mujeres, migrantes, PCD, las personas mayores, por citar algunos. En general, estas actividades culturales, resultado de estas alianzas, pueden considerarse ejemplos de buenas prácticas en materia de acceso a la información para la no discriminación.

A este tenor, consumando el cuarto objetivo, se estudió la estrecha relación entre el derecho a la no discriminación, el derecho a la información y la ética profesional. Para ello, se identificaron las asociaciones de profesionales encargadas de defender estos derechos como parte de las BAM, se estudió el comportamiento deseable de los bibliotecarios, los archivistas y los museólogos, así como los deberes profesionales y la responsabilidad social de cada uno de ellos. Prácticamente, coinciden en un comportamiento apegado al respeto de los DDHH, con una sensibilidad social y fiel compromiso de servir a todo tipo de comunidades. En este terreno, se identificaron varias áreas de oportunidad: 1) Trabajar en la responsabilidad social y ética de los bibliotecarios, archivistas y museólogos ante la necesidad de ofrecer nuestros servicios a una sociedad cada vez más diversa y compleja, 2) Posicionar a estos profesionales como mediadores sociales, instruidos en materia de DDHH, 3) Promover a las BAM como espacios públicos en los que se respetan y promocionan los DDHH, 4) Establecer mecanismos para garantizar en estos espacios la conformación de colecciones y servicios a partir del principio de igualdad y no discriminación, 5) Estudiar a los grupos en situación de vulnerabilidad y su experiencia en el acceso a las unidades de información y 6) Explorar las mejores prácticas en la atención de estos grupos en las BAM.

En la búsqueda de nuestro último objetivo, con los datos arrojados por la investigación, se determinó la existencia de siete presuntos casos de discriminación en las BAM, durante el período de estudio. Es importante anotar, que el número de casos corresponde al número de denuncias oficiales presentadas ante el CONAPRED y puede ser representativo de otros casos que no llegaron a denunciarse formalmente, las causas pueden ser variadas, desconfianza de la autoridad, desconocimiento de los DDHH, entre otros factores. Además, no se puede determinar con esta cifra, si se trata de muchos o pocos casos, ya que no existe un estudio previo de esta naturaleza con la cual confrontarlo. Sin embargo, alcanza que se presente un caso de transgresión de DDHH en las BAM para que valga la pena ser estudiado.

Dicho lo anterior, en estos casos se involucraron dos bibliotecas, cinco museos, mientras que no se ubicó el caso de ningún archivo. Prácticamente todas las unidades de información se ubicaron en la CDMX y los procesos por estas denuncias, implicaron el trabajo de por lo menos dos a diez años. Asimismo, la visibilización de estas experiencias en las BAM, representó una oportunidad de cambio y mejora en por lo menos tres áreas: 1) capacitación; 2) comunicación y lenguaje inclusivo y 3) accesibilidad y seguridad del usuario. Entre las causas de las denuncias, se precisó que cinco estuvieron relacionadas con discriminación por motivos de discapacidad y su vínculo con el derecho a la accesibilidad, una por preferencia sexual, apariencia física y condición social, así como otra se relacionó con el origen nacional. En este mismo sentido, prácticamente en todos los casos relacionados con el tema de la accesibilidad, participaron organismos expertos, lo que facilitó las asesorías y diagnósticos de los inmuebles. De esta forma, el derecho a la no discriminación, acceso a la información, educación, cultura, recreación, esparcimiento y accesibilidad, fueron los DDHH vulnerados y en todo caso, demandados por parte de los usuarios de las BAM investigadas.

Además, en cumplimiento con las hipótesis, se destaca que las BAM no han escapado del fenómeno social de la discriminación. Esto es, el tema de los DDHH, particularmente, el derecho a la no discriminación y el derecho a la información, se encuentra vigente en estos espacios y en consecuencia, su valor y práctica deben

extenderse en estas unidades de información, comenzando con los directivos, el personal que trabaja en estos espacios, hasta llegar a los usuarios de la información. Del mismo modo, conocer las experiencias acontecidas en las Bibliotecas y los Museos en torno a estos temas, permite reflexionar como parte de una sociedad pero sobre todo como profesionales que laboramos en estas unidades de información, la trascendencia de identificar, visibilizar, prevenir y cambiar prácticas de discriminación que perpetúan las brechas de desigualdad y vulneran la dignidad e integridad de los usuarios (D'Artigues Beauregard, 2019).

Si bien, los Archivos no aparecen en este estudio, no estarían muy lejos de presentar estas mismas situaciones, pues se encuentran inmersos en un mismo contexto social. Por ello, es necesario emprender, consistentemente, una serie de acciones para reforzar gradualmente el ideal democrático de las BAM, conforme a lo dictado en los instrumentos de protección del derecho a la información para todas las personas, mismos que las distinguen como espacios inclusivos, exentos de barreras arquitectónicas, humanas y materiales, con el propósito de que todos los usuarios, utilicen sus instalaciones, servicios y colecciones documentales.

Al repasar las estadísticas desplegadas en materia de discriminación, principalmente, las relacionadas con las PCD y confirmar mediante el estudio de estos casos, su estado de vulnerabilidad, se piensa en lo lejos que se está de los ideales perseguidos por la legislación. En este sentido, los responsables de las instituciones sociales como las BAM, entre otros organismos, tenemos una tarea pendiente en materia de inclusión, en el sentido de cerrar las brechas y promover el cumplimiento de los DDHH de todos pero en especial de los grupos en situación de vulnerabilidad. Particularmente, por responsabilidad social, ética profesional y sensibilidad personal, nos concierne garantizar, promover, proteger y materializar en nuestros espacios, el derecho a la información en sus dos vertientes, al amparo de un derecho y un principio, el de no discriminación. Para conseguirlo, es importante conocer a nuestra comunidad de usuarios y de la mano, identificar necesidades de información, así como dirigir sus opiniones hacia la conformación de colecciones, el diseño de servicios y en general, el establecimiento de programas inclusivos permanentes, justamente con la idea de acercarnos a los ideales manifestados en la legislación.

Finalmente, es oportuno señalar las líneas de investigación y temas que se derivan del presente trabajo: 1) Principio y derecho a la accesibilidad, elemento clave para ejercer el derecho a la información; 2) Comunicación y lenguaje inclusivo, un acercamiento con la comunidad de usuarios; 3) Modelo social para la inclusión de las PCD en las unidades de información y 4) Las BAM y su posicionamiento como entidades autorizadas en el marco de la implementación del Tratado de Marrakech en México.

Bibliografía

Agesta, María de las Nieves (2017). Asociaciones e instituciones culturales: el caso de las bibliotecas en México y Argentina: trayectos, hipótesis y problemas. En Ariel Alejandro Rodríguez García (coordinador), *Colaboración entre la bibliotecología y los sectores productivos y económicos* (pp. 379-393). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

Alfaro López, Héctor Guillermo (2011). El derecho a la información como constructor de la realidad social. Discurso de la información e imaginario. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Seminario de Bibliotecología, Información y Sociedad: derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual* (pp. 1-14). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Aznar Molina, Yesica y Arellano Hidalgo, Erandy (2020). Informe del Concurso de Tesis sobre Discriminación en la Ciudad de México-COPRED: *presentación*. En *Clausura del 8º Concurso de Tesis sobre Discriminación en la Ciudad de México que convoca el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (COPRED)*. México: COPRED.

Bariffi, Francisco (2020). Derecho internacional de los tratados: nociones jurídicas en torno al Tratado de Marrakech. En *Diplomatura de estudio en línea: "El Tratado de Marrakech, acceso a la lectura para personas con discapacidad en América Latina"*. septiembre-diciembre. Primera cohorte. Pontificia Universidad Católica del Perú; Red de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; Observatorio del Tratado de Marrakech en América Latina; Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México); Servicio Nacional de Derechos Intelectuales de Ecuador y Fundación Karisma de Colombia.

Bautista Hernández, Germán Emmanuel (2020). México: el alcance de los beneficiarios en el derecho de las personas con discapacidad: la accesibilidad en los modelos de producción. En *Diplomatura de estudio en línea: "El Tratado de Marrakech, acceso a la lectura para personas con discapacidad en América Latina"*. septiembre-diciembre. Primera cohorte. Pontificia Universidad Católica del Perú; Red de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; Observatorio del Tratado de Marrakech en América Latina; Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México); Servicio Nacional de Derechos Intelectuales de Ecuador y Fundación Karisma de Colombia.

Brown César, Javier (2014). Avances y pendientes en materia de acceso a la información. En Ana Gricelda Morán Guzmán y Sergio López Ruelas (compiladores), *Bibliotecas y derechos humanos* (pp. 161-174). Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara.

Buenfil Garza, Taide (2018). Accesibilidad, diseño universal y capital social: elementos para la responsabilidad social. *Revista de Administración Pública*, LIII, (145), 99-118. <https://inap.mx/wp-content/uploads/2020/08/rap145.pdf>

Bustos Ruz, Eugenio (2010). El rol de los archivos en el rescate y difusión de la diversidad cultural. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Rescate y difusión de la diversidad cultural en el mundo global* (pp. 1-14). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Casa Tirao, Beatriz (2010). Identidad e información en la diversidad cultural. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Rescate y difusión de la diversidad cultural en el mundo global* (pp. 15-26). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Casa Tirao, Beatriz (2011). Información y derechos humanos de las mujeres en América Latina. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Seminario de Bibliotecología, Información y Sociedad: derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual* (pp. 15-28). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Castañeda Ponce, Diana (2014). La normativa en México sobre acceso a la información: derecho humano y derecho social. En Ana Gricelda Morán Guzmán y Sergio López Ruelas (compiladores), *Bibliotecas y derechos humanos* (pp. 95-116). Guadalajara, Jalisco: Universidad de Guadalajara.

Ciudad de México (2016). *Ley de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas de la Ciudad de México*. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 6 de mayo de 2016.

<http://www.infodf.org.mx/documentospdf/Ley%20de%20Transparencia,%20Acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20y%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20de%20la%20Ciudad%20de%20M%C3%A9xico.pdf>

Ciudad de México (2017). *Constitución Política de la Ciudad de México*. 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%20la%20Ciudad,el%20Congreso%20de%20la%20Uni%C3%B3n

Ciudad de México (2019). *Ley constitucional de derechos humanos y sus garantías de la Ciudad de México*. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 8 de febrero de 2019.

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/4f2f3870955c01d06c351427c23546c4.pdf?fbclid=IwAR30YkxN2lx4foyQc6SkpQhb-6jjzvPe5SAhKlvMecLs9g6VsGFVCsvfGOo

Coates, Jessica., Felsmann, Christiane., Hackett, Teresa., Keninger, Karen., Martínez Calvo, Francisco., Owen, Victoria., Taylor, Anthea., Pereyaslavskaya, Katya y Berg, Flora van den (2018). *Ponerse en marcha: implementar el Tratado de Marrakech para personas con dificultades para acceder al texto impreso: guía práctica para bibliotecarios*.

https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/exceptions-limitations/getting_started_marrakesh_treaty_a_practical_guide_for_librarians_2018_es.pdf

Colegio Nacional de Bibliotecarios (México) (1990). *Código de ética profesional*. Consejo directivo, marzo de 1990. https://www.cnb.org.mx/docs/codigo_etica-CNB.pdf

Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (Ciudad de México) (2020). *Respuesta a solicitud de información: 32000027120*, 24 de marzo de 2020. 4 p.

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (Distrito Federal) (2008). *Compilación de documentos básicos de derechos humanos*. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (Cuadernos para la educación en derechos humanos No. 13).

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (Distrito Federal) (2018). *Conversatorio: uso y disfrute del espacio público: memoria*. <https://cdhdf.org.mx/wp-content/uploads/2018/05/Coversatorio-espacio-publico.pdf>

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (Distrito Federal) (2019). *Nosotros*. <https://cdhdf.org.mx/nosotros-2/>

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (Distrito Federal) (2019a). *Programas institucionales*. <https://cdhdf.org.mx/programas-institucionales/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2017). *Informe anual sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41173/7/S1700475_es.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018). *Segundo informe anual sobre el progreso y los desafíos regionales de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43415/5/S1800380_es.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (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

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (2016). *Los derechos humanos culturales*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/26-dh_culturales.pdf

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (2017). *¿Qué son los derechos humanos?* http://www.cnDDDDHH.org.mx/Que_son_Derechos_Humanos

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (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*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. <https://www.cndh.org.mx/documento/informe-especial-sobre-el-estado-que-guarda-los-derechos-humanos-de-las-personas-con>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (2018a). *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

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (2018b). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México) (2019). *Antecedentes, estructura y funciones*. <http://www.cndh.org.mx/Funciones>

Consejo Internacional de Archivos (1996). *Código de ética profesional*. Asamblea general, septiembre de 1996. <https://www.ica.org/es/ica-codigo-de-etica>

Consejo Internacional de Museos (2001). *Código de deontología del ICOM para los museos*. Asamblea general, julio de 2001. <https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/ICOM-codigo-Es-web-1.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México) (2010). *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México 2010*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. <https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-RG-Accss-002.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México) (2011). *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México: ENADIS 2010: resultados generales*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-RG-Accss-002.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México) (2016). *Curso a distancia: claves para la atención pública sin discriminación*. <http://conectate.conapred.org.mx/userfiles/files/Temario%20ABC%283%29.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México) (2017). *Discriminación e igualdad*.

http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=84&id_opcion=142&op=142

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México) (2018). *ENADIS 2017: Encuesta Nacional sobre Discriminación: principales resultados*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/PtcionENADIS2017_08.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México) (2019). *¿Quiénes somos?* http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=pagina&id=38&id_opcion=15&op=15

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México) (2014). *Presunto acto de discriminación por parte del Museo Frida Kahlo*. Expediente: CONAPRED/DGAQR/716/14/DQ/II/DF/Q614, 16 de julio de 2014. (I tomo). 99 h.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México) (2012a). *Presunto acto de discriminación por parte del Museo Universitario del Chopo*. Expediente: CONAPRED/DGAQR/615/12/DR/I/DF/R238, 21 de junio de 2012. (I tomo). 223 h.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México) (2012). *Presunto acto de discriminación por parte del Museo del Objeto del Objeto*. Expediente: CONAPRED/DGAQR/454/12/DQ/II/DF/Q297, 03 de mayo de 2012. (I tomo). 468 h.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México) (2013). *Presunto acto de discriminación por parte del Museo Interactivo Infantil: Museo Papalote*. Expediente: CONAPRED/DGAQR/700/13/DQ/II/DF/Q421, 25 de julio de 2013. (I tomo). 894 h.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México) (2011). *Presunto acto de discriminación por parte de la Biblioteca de México*. Expediente: CONAPRED/DGAQR/782/11/DR/I/DF/R307, 05 de octubre de 2011. (III tomos). 716 h., tomo I; 794 h., tomo II; 294 h., tomo III.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México) (2008). *Presunto acto de discriminación por parte de la Cineteca Nacional y Museo de Arte Moderno*. Expediente: CONAPRED/DGAQR/384/08/DR/II/DF/R273, 25 de junio de 2008. (II tomos). 1062 h., tomo I; 1144 h., tomo II.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México) (2013a). *Presunto acto de discriminación por parte de la Biblioteca Vasconcelos*. Expediente: CONAPRED/DGAQR/313/13/DR/I/DF/R136, 16 de abril de 2013. (V tomos). 812 h., tomo I; 644 h., tomo II; 504 h., tomo III; 884 h., tomo IV; 728 h., tomo V.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas (México) (2016). *Respuesta a solicitud de información: 0441000010516*, 17 de junio de 2016. 3 p.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas (México) (2016). *Respuesta a solicitud de información: 0441000007016*, 11 de mayo de 2016. 4 p.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Vinculación, Cultura y Educación y Dirección General Adjunta de Estudios, Legislación y Políticas Públicas (México) (2020). *Respuesta a solicitud de información: 0441000003620*, 19 de marzo de 2020. 16 h.

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Ciudad de México) (2017). *Encuesta sobre discriminación en la Ciudad de México 2017: encuesta en viviendas: resultado del estudio*.
<http://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/59a/840/2d5/59a8402d50788389814688.pdf>

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Ciudad de México) (2019). *¿Quiénes somos?*
<https://www.copred.cdmx.gob.mx/dependencia/acerca-de>

Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Ciudad de México) (2019a). *Denuncia*.
<https://copred.cdmx.gob.mx/servicios/servicio/denuncia>

D'Artigues Beauregard, Katia (2019). Cuando los museos no están preparados para recibir a todas las personas. *Yo también*, 8 de noviembre.
<https://yotambien.mx/cuando-los-museos-no-estan-preparados-para-recibir-a-todas-las-personas/>

Distrito Federal (2011). *Ley para prevenir y eliminar la discriminación del Distrito Federal*. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 24 de febrero de 2011.
http://www.conapred.org.mx/leyes/Ciudad_de_Mxico.pdf

Dorantes Díaz, Francisco Javier (2011). El derecho a la cultura en México. *Revista de Derechos Humanos: defensor*, febrero (2), 6-12.
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r28339.pdf>

Dueck, Judith., Guzmán, Manuel y Verstappen, Bert (2007). *Formatos estándares de eventos de HURIDOCS: una herramienta para la documentación de violaciones a los derechos humanos*. Versoix, [Suiza]: HURIDOCS. https://huridocs.org/wp-content/uploads/2020/12/HURIDOCS_ESF_Spanish.pdf

Dueck, Judith., Guzmán, Manuel y Verstappen, Bert (2007a). *Micro-tesauros: una herramienta para la documentación de violaciones a los derechos humanos*. Versoix, [Suiza]: HURIDOCS. <https://odim.juridicas.unam.mx/sites/default/files/Huridocs%20-%20Microtesauros.pdf>

Electronic Information for Libraries (2015). *El Tratado de Marrakech: guía EIFL para bibliotecas*. Octubre, 2015. Vol. 2.
https://www.eifl.net/system/files/resources/201710/marrakesh_sp_v2_low.pdf

Escutia Montelongo, María de los Ángeles (2019). La biblioteca humana en México: elementos a considerar desde la perspectiva de los derechos humanos. *Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos*, 3 (1), 138-155.
<http://redcdpd.net/revista/index.php/revista/article/view/143>

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2008). Usos sociales de Internet y acceso a la información por parte de comunidades migrantes. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Diversidad cultural y acceso a la información* (pp. 19-48). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Figuroa Alcántara, Hugo Alberto (2017). En busca del equilibrio entre propiedad intelectual y acceso a la información y al conocimiento. En Estela Morales Campos (coordinadora), *La infodiversidad y el uso ético del conocimiento individual y colectivo* (pp. 141-171). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL111

García Fernández, Isabel María (2015). El papel de los museos en la sociedad actual: discurso institucional o museo participativo. *Complutum*, 26 (2), 39-47. https://www.researchgate.net/publication/283562542_El_papel_de_los_museos_en_la_sociedad_actual_discurso_institucional_o_museo_participativo

Garrido, María y Wyber, Stephen (editores) (2017). *Desarrollo y acceso a la información*. La Haya: Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. <https://da2i.ifla.org/wp-content/uploads/da2i-2017-full-report-es.pdf>

Gil Calderón, Marcela (2016). El acceso equitativo a la información: promoción desde la academia. En Jaime Ríos Ortega (coordinador), *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: perspectivas y experiencias* (pp. 139-156). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

Gómez Briseño, Jorge (2016). El rol del Colegio Nacional de Bibliotecarios de México en el acceso a la información y el desarrollo sostenible. En Jaime Ríos Ortega (coordinador), *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: perspectivas y experiencias* (pp. 185-208). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

Gómez García, Juan Antonio (2013). El derecho a la información para la satisfacción de necesidades informativas con especial referencia a su régimen constitucional en México. En Juan José Calva González (coordinador), *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones* (pp. 143-163). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL475

Gutiérrez Rivas, Rodrigo (2014). *La categoría de discriminación y su relación con el paradigma de los derechos humanos: un apunte crítico*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3541/3.pdf>

Gutiérrez Rivas, Rodrigo y Salazar Ugarte, Pedro (2011). *Igualdad, no discriminación y derechos sociales: una vinculación virtuosa*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Haas Paciuc, Alexandra (2018). Discriminación estructural: conferencia. En *XIV Diplomado sobre el derecho a la no discriminación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Hernández Cruz, Armando (2010). *Los derechos económicos, sociales y culturales y su justiciabilidad en el derecho mexicano*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas. (Serie Doctrina jurídica No. 540).

Hernández Flores, José de Jesús (2011). Información: un derecho y factor de desarrollo. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Seminario de Bibliotecología, Información y Sociedad: derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual* (pp. 97-111). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Hernández Pacheco, Federico (2016). Bibliotecas públicas y población indígena en México. En César Augusto Ramírez Velázquez (coordinador), *Información y comunidades indígenas* (pp. 69-81). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL157

Hernández Pérez, Jonathan (2017). El libre acceso a la información: condición para el desarrollo de la infodiversidad. En Estela Morales Campos (coordinadora), *El uso ético de la información y la práctica del libre acceso* (pp. 75-89). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL993

Hernández Sánchez, Mario Alfredo y Esparza Romero, Julieta Ileana (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.

Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (Distrito Federal) (2007). *Informe anual de actividades y resultados del InfoDF, correspondiente al ejercicio 2006*. http://www.infodf.org.mx/iaipdf/doctos/pdf/informe2006/InfoDF_Informe2006.pdf

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (México) (2019). *Misión, visión y objetivos*. <http://inicio.ifai.org.mx/SitePages/misionViosionObjetivos.aspx>

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (México) (2019a). *Dirección General de Promoción y Vinculación con la sociedad*. <https://micrositios.inai.org.mx/promocionyvinculacion/index.php/inicio/quienes-somos>

Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (Ciudad de México) (2020). *Red de Museos para la Atención a Personas con Discapacidad*. <http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/museos.html#:~:text=La%20Red%20de%20Museos%20y,de%20respeto%2C%20convivencia%20y%20cooperaci%C3%B3n>

Instituto Politécnico Nacional (México) (2019). *Especiales del Once: yo también: en busca de justicia, inclusión y dignidad*. México, 7 de agosto de 2019. <https://www.youtube.com/watch?v=LX05zbIZNrY>

Juan López, Mercedes (2018). El nuevo paradigma de la inclusión desde la óptica de la administración pública en México. *Revista de Administración Pública*, LIII, (145), 13-37. <https://inap.mx/wp-content/uploads/2020/08/rap145.pdf>

Lara Espinosa, Diana (2015). *Grupos en situación de vulnerabilidad*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Martínez Rider, Rosa María (2011). El derecho a la información como eje fundamental en las sociedades democráticas. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Seminario de Bibliotecología, Información y Sociedad: derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual* (pp. 113-126). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Mata Puente, Adriana (2016). El papel de las bibliotecas públicas para promover el desarrollo sostenible en los grupos vulnerables. En Jaime Ríos Ortega (coordinador), *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: perspectivas y experiencias* (pp. 157-172). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL183

McNeil, Beth y Johnson, Denise (1996). *Patron behavior in libraries: a handbook of positive approaches to negative situations*. Chicago; London: American Library Association.

México. Cámara de Senadores (2020). *Iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley federal del derecho de autor*. Salón de sesiones, 19 de marzo de 2020. https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/64/2/2020-03-19-1/assets/documentos/Inic_Morena_Sen_Monreal_Derecho_Autor.pdf

México. Cámara de Senadores (2020a). *Iniciativa de decreto por el cual se reforma el artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos para otorgar al Congreso de la Unión la Facultad de expedir la Ley general de accesibilidad*. 13 de febrero de 2020. https://yotambien.mx/wp-content/uploads/2020/12/asun_4008689_20200227_1581611999-1.pdf

México. Cámara de Senadores. *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. 1981. https://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Pacto_IDESC.pdf

México. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917. (Reforma constitucional, 2011). http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_201219.pdf

México. *Ley de fomento para la lectura y el libro*. Diario Oficial de la Federación, 24 de julio de 2008.

http://www.diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5054258&fecha=24/07/2008

México. *Ley federal del derecho de autor*. Diario Oficial de la Federación, 01 de julio de 2020. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/122_010720.pdf

México. *Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación*. Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2003.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=694195&fecha=11/06/2003

México. *Ley general de archivos*. Diario Oficial de la Federación, 15 de junio de 2018.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5526593&fecha=15/06/2018

México. *Ley general de bibliotecas*. Diario Oficial de la Federación, 21 de enero de 1988.

http://www.diariooficial.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4717079&fecha=21/01/1988&cod_diario=203300

México. *Ley general de cultura y derechos culturales*. Diario Oficial de la Federación, 19 de junio de 2017.

http://www.diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5487339&fecha=19/06/2017

México. *Ley general de transparencia y acceso a la información pública*. Diario Oficial de la Federación, 4 de mayo de 2015.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5391143&fecha=04/05/2015

México. *Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad*. Diario Oficial de la Federación, 30 de mayo de 2011.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5191516&fecha=30/05/2011

México. Secretaría de Cultura. Biblioteca Vasconcelos. [Biblioteca Vasconcelos] (2018b, diciembre 6). *Cuarto de paz: Encuesta Nacional sobre Discriminación: ENADIS 2017*. [Archivo de video].

<https://www.youtube.com/watch?v=pRZ11D2MuXU>

México. Secretaría de Cultura. Biblioteca Vasconcelos. [Biblioteca Vasconcelos] ([2018a], noviembre 7). *Cuarto de paz: caravana humanitaria: discriminación a migrantes*. [Archivo de video].

<https://www.youtube.com/watch?v=tbe-6lxjIXY>

México. Secretaría de Cultura. Biblioteca Vasconcelos. [Biblioteca Vasconcelos] (2018, octubre 18). *Cuarto de paz: la discriminación en México: las juventudes hablan*. [Actualización de estado de Facebook].

<https://www.facebook.com/bibliotecavasconcelos.buenavista/posts/10155642160081669/>

México. Secretaría de Cultura. Dirección General de Bibliotecas (2019). *Respuesta a solicitud de información*: 1114100041419, 08 de abril de 2019. 4 h.

México. Secretaría de Cultura. Instituto Nacional del Derecho de Autor (2020). *Respuesta a solicitud de información*: 1114100076820, 09 de noviembre de 2020. 3 h.

México. Secretaría de Economía. Subsecretaría de Normatividad, Inversión Extranjera y Prácticas Comerciales Internacionales. Dirección General de Normas. *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

México. Secretaría de Gobernación. Archivo General de la Nación. *Código ético para los profesionales de la archivística*. Consejo Internacional de Archivos, 1996. <http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/codigo.html>

México. Secretaría de la Función Pública (2004). *Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales*. Diario Oficial de la Federación, 12 de enero de 2004. https://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=676573&fecha=12/01/2004&cod_diario=27968

México. Secretaría de Relaciones Exteriores. *Convención Americana sobre Derechos Humanos, adoptada en la ciudad de San José de Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969*. Diario Oficial de la Federación, 7 de mayo de 1981. http://www.diariooficial.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4645612&fecha=07/05/1981
1

México. Secretaría de Relaciones Exteriores. *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, abierto a firma en la ciudad de Nueva York, E.U.A. el 19 de diciembre de 1966*. Diario Oficial de la Federación, 20 de mayo de 1981. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4649138&fecha=20/05/1981

México. Secretaría de Relaciones Exteriores. *Tratado de Marrakech para facilitar el acceso a las obras publicadas a las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso, adoptado en Marrakech el veintisiete de junio de dos mil trece*. 29 de septiembre de 2016. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5454667&fecha=29/09/2016

Morales Campos, Estela Mercedes (2013). El acceso a la educación y al conocimiento a partir del derecho a la información. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Regulaciones que impactan la infodiversidad y el acceso abierto a la información en la sociedad global y multicultural* (pp.115-133). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Muñoz-Pogossian, Betilde (2018). Agenda de derechos de las personas con discapacidad en las Américas: oportunidades y desafíos. *Revista de Administración Pública*, LIII, (145), 39-60. <https://inap.mx/wp-content/uploads/2020/08/rap145.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública*. noviembre 1994. <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *Manifiesto de la IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*. abril de 2008. https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifiesto-es.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de servicios de bibliotecas públicas*. abril de 2001. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. *Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información*. Junta de Gobierno de la IFLA, agosto 2012. <https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2020). *Accessible digital documentary heritage: guidelines for the preparation of documentary heritage in accessible formats for persons with disabilities*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374995>

Organización de las Naciones Unidas. *Declaración Universal de Derechos Humanos*. 10 de diciembre 1948. <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

Palacios Rizzo, Agustina (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: Comité Español de Representantes de Personas Con Discapacidad; Cinca. <http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3624/EI%20modelo%20social%20de%20discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031541779206782&rd=0031580447760708>

Parra Trujillo, Eduardo de la (2015). *Libertad de expresión y acceso a la información*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (Colección de textos sobre derechos humanos).

Pérez Portilla, Karla (2015). *Aspectos culturales de la discriminación a la luz de algunos instrumentos internacionales de derechos humanos*. México: Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Ramírez Velázquez, César Augusto (2009). ¿Por qué investigar las necesidades de información de las comunidades indígenas? En Filiberto Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (compiladores), *XXVI Coloquio de Investigación*

Bibliotecológica y sobre la Información: memoria (pp. 353-362). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL749

Ramírez Velázquez, César Augusto (2013). La desigualdad en el uso de la información en las comunidades indígenas: una línea de investigación pertinente. En Jaime Ríos Ortega y César Augusto Ramírez Velázquez (coordinadores), *Agendas de Investigación en Bibliotecología e Información: tendencias nacionales e internacionales* (pp. 307-314). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL457

Ramírez Velázquez, César Augusto (2016). *Información y comunidades indígenas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/L95

Ramírez Velázquez, César Augusto (2017). Dificultades a las que se enfrentan las comunidades indígenas para ser consideradas usuarias 2.0. En Juan José Calva González (coordinador), *Usuarios 2.0 de la información audiovisual y textual* (pp. 63-81). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL101

Ramos Chávez, Héctor Alejandro (2016). Desigualdad o inclusión social, una perspectiva desde la información y la ciudadanía. En Jaime Ríos Ortega (coordinador), *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: perspectivas y experiencias* (pp. 61-80). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL178

Ramos Simón, Luis Fernando y Arquero Avilés, Rosario (2009). La organización de la información para personas discapacitadas. En Filiberto Felipe Martínez Arellano y Juan José Calva González (compiladores), *5º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación: memoria* (pp. 83-105). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/CL809

Rincón Gallardo, Lídice (2016). Avances y retos en la armonización legislativa en materia de igualdad y no discriminación hacia grupos en situación de exclusión. En Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (México), *Curso a distancia: claves para la atención pública sin discriminación*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. <http://conectate.conapred.org.mx/userfiles/files/Temario%20ABC%283%29.pdf>

Ríos Ortega, Jaime (2011). La información como bien público: la responsabilidad social del bibliotecólogo. En Estela Morales Campos (coordinadora), *Seminario de Bibliotecología, Información y Sociedad: derecho a la información, bien público y bien privado: acceso comunitario y acceso individual* (pp. 175-186). México: Universidad

Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Ríos Ortega, Jaime (2012). La información y el conocimiento compartido como medio de desarrollo social en América Latina. En Estela Morales Campos (coordinadora), *El conocimiento y la información como factores de integración de América Latina* (pp. 121-142). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

Robles Cuéllar, Camerina Ahideé (2018). El derecho de acceso a la información, implementación del Tratado de Marrakech en México. *Revista de Administración Pública*, LIII, (145), 163-175. <https://inap.mx/wp-content/uploads/2020/08/rap145.pdf>

Rodríguez Reséndiz, Perla Olivia (2019). Breve introducción a la preservación digital de las BAM. En Perla Olivia Rodríguez Reséndiz y María Teresa Fernández Bajón (coordinadoras), *Conectando los saberes de bibliotecas, archivos y museos (BAM) en torno a la preservación de documentos analógicos y de origen digital* (pp. IX-XVI). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

Rodríguez Salas, Karla (2016). Forjando nuevas oportunidades de inclusión social desde la docencia. En Jaime Ríos Ortega (coordinador), *Las bibliotecas frente al reto del desarrollo sostenible: perspectivas y experiencias* (pp. 173-184). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

Rodríguez Zepeda, Jesús (2005). Definición y concepto de la no discriminación. *El Cotidiano*, 21 (134), noviembre-diciembre. 23-29. <http://www.redalyc.org/pdf/325/32513404.pdf>

Rodríguez Zepeda, Jesús (2011). *La otra desigualdad: la discriminación en México*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Rodríguez Zepeda, Jesús (2017). Prólogo: un enfoque estructural para la discriminación. En Patricio Solís (autor), *Discriminación estructural y desigualdad social: con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad* (pp. 17-23). México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Runesson, Katarina (2008). Un enfoque de la cultura basado en los derechos: los museos como actores del cambio social. *Quaderns de la Mediterrània*, (10) 391-393. https://www.iemed.org/publicacions/quaderns/10/q10_391.pdf

Salas Estrada, Eduardo (2005). Ética e información. En Estela Morales Campos y Jaime Ríos Ortega (coordinadores), *Ética e información: mesa redonda*, 24 y 25 de septiembre (pp. 81-98). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Salazar Ugarte, Pedro y Gutiérrez Rivas, Rodrigo (2010). *El derecho a la libertad de expresión frente al derecho a la no discriminación: tensiones, relaciones e*

implicaciones. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Solís, Patricio (2017). *Discriminación estructural y desigualdad social: con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad*. México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

Torre Martínez, Carlos de la (coordinador) (2006). *Derecho a la no discriminación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México; Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación; Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Universidad Nacional Autónoma de México. Programa Universitario de Derechos Humanos (2020). *Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano, 1789*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

http://www.pudh.unam.mx/declaracion_DH_hombre_ciudadano.html

World Democratic Forum (2009). *Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes*. http://fdm.rio20.net/sites/default/files/IMG/pdf_DUDHE.pdf

Anexo 1 Directorio de instituciones involucradas en presuntos casos de discriminación presentados ante el CONAPRED: 2003-2016

	Unidad de información: Cineteca Nacional. Expediente de la reclamación: CONAPRED/DGAQR/384/08/DR/II/DF/R273. Período: 2008-2015.
<p>Función: fundada en 1974, la Cineteca Nacional es la encargada de rescatar, conservar, restaurar, preservar y difundir la obra cinematográfica de México y el mundo.</p> <p>Página web: https://www.cinetecanacional.net.</p> <p>Twitter: @CinetecaMexico.</p>	

	Unidad de información: Museo de Arte Moderno (MAM). Expediente de la reclamación: CONAPRED/DGAQR/384/08/DR/II/DF/R273. Período: 2008-2015.
<p>Función: fundado en 1964 es uno de los museos con mayores acervos de arte mexicano del siglo XX.</p> <p>Página web: https://mam.inba.gob.mx.</p> <p>Twitter: @museoAmodernoMX.</p>	

	Unidad de información: Biblioteca de México (Sala <i>Braille</i>). Expediente de la reclamación: CONAPRED/DGAQR/782/11/DR/II/DF/R307. Período: 2011-2015.
<p>Función: la Biblioteca de México es una entidad pública -dependiente del entonces Consejo Nacional para la Cultura y las Artes-, que se inauguró el 27 de noviembre de 1946, José Vasconcelos fue su primer director. Desde 1988 cuenta con una sala para personas ciegas y débiles visuales, hecho que la coloca como pionera en la instalación de una sala especial para PCD visual. Esta sala -de conformidad con los expedientes examinados-, recibía aproximadamente 5,000 usuarios al año. Algunos servicios que actualmente proporciona: servicio personalizado de lectura, apoyo para el uso de equipo de cómputo y consulta de libros en código <i>Braille</i>. El caso expuesto hace referencia a una nueva sala para PCD visual, la cual se reinauguró el 21 de noviembre de 2012 y está en servicio desde enero de 2013.</p> <p>Página web: https://www.bibliotecademexico.gob.mx/.</p> <p>Twitter: @BiblioMexCddela.</p>	



Unidad de información: Museo del objeto del objeto (MODO).

Expediente de la queja:
CONAPRED/DGAQR/454/12/DQ/II/DF/Q297.

Período: 2012-2014.

Función: primer museo en México dedicado a reconocer la importancia de los objetos como reflejo de la historia, la vida, la cultura y la sociedad.

Página web: <https://elmodo.mx/>.

Twitter: @MUSEOMODO.



Unidad de información: Museo Universitario del Chopo.

Expediente de la reclamación:
CONAPRED/DGAQR/615/12/DR/I/DF/R238.

Período: 2012-2012.

Función: epicentro de las culturas contemporáneas: exposiciones, artes vivas, música y literaturas expandidas.

Página web: <http://www.chopo.unam.mx/>.

Twitter: @museodelchopo.



Unidad de información: Museo Interactivo Infantil (Papalote Museo del Niño).

Expediente de la queja:
CONAPRED/DGAQR/700/13/DQ/II/DF/Q421.

Período: 2013-2017

Función: abrió sus puertas en 1993 y funciona a partir del lema: ¡Toco, juego y aprendo!

Página web: <https://papalote.org.mx/>.

Twitter: @Papalote_Museo.



Unidad de información: Biblioteca "Vasconcelos"
Area del servicio de Internet.

Expediente de la reclamación:
CONAPRED/DGAQR/313/13/DR/I/DF/R136.

Período: 2013-2014.

Función: es un recinto bibliográfico ubicado en el centro de la capital mexicana, fue inaugurada el 16 de mayo de 2006 y el servicio al público comenzó el 1 de junio de ese mismo año. La unidad de información, ofrece actividades, cursos y servicios de información gratuitos.

Página web: <https://www.bibliotecavasconcelos.gob.mx/>.

Twitter: @VSCLS.



Unidad de información: Museo Frida Kahlo.

Expediente de la reclamación:
CONAPRED/DGAQR/716/14/DQ/II/DF/Q614.

Período: 2014-2016.

Función: Museo Frida Kahlo, también conocido como Casa Azul es el lugar donde nació, vivió y murió la artista mexicana.

Página web: <https://www.museofridakahlo.org.mx/es/>.

Twitter: @museofridakahlo.