

Derechos humanos y discriminación: estudio de casos en unidades de información

María de los Ángeles Escutia Montelongo*

Artículo recibido:

4 de marzo de 2022

Artículo aceptado:

2 de junio de 2022

Artículo de investigación

RESUMEN

El artículo estudia la discriminación como un fenómeno y una práctica social que limita el acceso a los derechos humanos y a recursos clave (como la información), así como su expresión en desigualdad social, especialmente en ciertos grupos, como el de las personas con discapacidad. Para ello, examina de forma integral siete casos en unidades de información, específicamente en dos bibliotecas y cinco museos. El método de estudio de casos permite acercarnos al fenómeno y, mediante la herramienta del expediente administrativo, se realiza el registro, la lectura, la descripción, la estandarización, el análisis, la síntesis y la presentación de la información. Como parte de los resultados destacan: la vulneración del derecho a la no discriminación, la importancia del

* Coordinación General de Estudios de Posgrado, Universidad Nacional Autónoma de México, México
bibliote77@gmail.com

principio y derecho de la accesibilidad y la información, la reiterada denuncia de discriminación por motivos de discapacidad, además de las oportunidades de cambio y mejora institucionales en materia de capacitación, comunicación y lenguaje inclusivo, así como la accesibilidad y la seguridad para el usuario. Sin duda, el estudio visibiliza la tarea -aún pendiente- en materia de inclusión social y la necesidad de diseñar -en un contexto de derechos humanos- espacios, servicios y colecciones centrados en las personas en tanto usuarias de las unidades de información.

Palabras clave: Derechos Humanos; Discriminación; Unidades de Información; Estudio de Casos

Human rights and discrimination: case study in information units

María de los Ángeles Escutia Montelongo

ABSTRACT

The article studies discrimination as a phenomenon and a social practice that limits access to human rights and key resources (such as information), as well as being expressed in social inequality, especially in certain groups, such as people with disabilities. To do this, it comprehensively examines seven cases in the information units, specifically two libraries and five museums. The case study method allows us to approach the phenomenon and through the administrative file tool, the registration, reading, description, standardization, analysis, synthesis and presentation of information is carried out. As part of the results, the following stand out: the violation of the right to non-discrimination; the importance of the principle and right to accessibility and information; the repeated complaint of discrimination on the grounds of disability; in addition to the opportunities for institutional change and improvement in terms of training, communication and inclusive language, as well as accessibility and security for the user. Undoubtedly, the study makes visible the task -still pending- in terms of social inclusion and the need to design -in a context of human rights- spaces, services and collections focused on people as users of information units.

Keywords: Human Rights; Discrimination; Information Units; Study of Cases

INTRODUCCIÓN

El contexto en el que vivimos presenta múltiples ejemplos de violaciones a los derechos humanos (DDHH), al tiempo que se percibe el refinamiento de prácticas discriminatorias tanto en espacios públicos como en privados. El contacto directo con este problema social de la discriminación motivó investigarlo desde una perspectiva muy particular, la bibliotecología y los estudios de la información (ByEI), así como aproximarse a su impacto y desarrollo en estos espacios de consulta y reflexión.

La primera indagación sobre el tema permitió comprobar que en los últimos años se ha incrementado el interés profesional sobre la discriminación en México. Autores como Rincón Gallardo (2016) y Torre Martínez (2006) coinciden en señalar el punto de partida de las indagaciones: el año 2001 y las acciones emprendidas por Gilberto Rincón Gallardo. Asimismo, el problema se ha abordado desde diferentes áreas de conocimiento y especialización, como el derecho, la sociología, la arquitectura, el urbanismo, la psicología y el trabajo social, entre otras disciplinas. A pesar de su actualidad, no se localizó algún dato o estudio previo relacionado con la ByEI.

Por tal motivo, se resolvió avanzar en el estudio de este fenómeno y práctica social, progresar en su visibilización, documentación y análisis, así como proveer información original que permitiera conocer cómo ha permeado en las unidades de información, e identificar áreas de oportunidad, con el fin de posicionarles gradualmente como espacios inclusivos, exentos de barreras arquitectónicas, humanas y materiales. De esta forma, la investigación no pretende señalar negativamente a ninguna institución, sino, desde la academia, facilitar su comprensión para aminorar el impacto social.

Dicho lo anterior, los DDHH 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. Estos derechos se fundamentan en la dignidad humana, son indispensables para el desarrollo integral de las personas y, debido a su importancia, se encuentran plasmados en la normativa internacional y en la nacional (Comisión Nacional de los Derechos Humanos [México] 2017). En este transitar, se han regido por principios y sistematizado por generaciones (Hernández Cruz 2010), destacando entre ellos los derechos a la no discriminación, la libertad de expresión, la información, la educación y la cultura, expuestos en la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (Organización de las Naciones Unidas 1948).

Como parte de esta complejidad, impactada por cambios sociales y tecnológicos, en los últimos años se han formulado nuevos DDHH estrechamente vinculados con la ByEI. Por citar algunos ejemplos: 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 a los espacios públicos como privados, el transporte, las TIC y los servicios de información), así como el derecho a la privacidad y a la protección de los datos personales, algunos de ellos expuestos en diferentes normativas, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes, documento procedente de la sociedad civil internacional que se encamina a concretar estos derechos (Institut de Drets Humans de Catalunya 2009).

Otros DDHH también se han perfeccionado. El derecho cultural a la no discriminación (evolución del concepto de igualdad) en esencia manifiesta que todo ser humano o grupo social, por diferente que sea, tiene derecho a un trato digno y equitativo (Hernández Cruz 2010), así como el derecho social a la información (inicialmente con una vía -libertad de expresión-) que actualmente se compone por dos sectores: (1) derecho a difundir, informar o dar a conocer las ideas, y (2) derecho a investigar, solicitar, recibir y difundir información (Parra Trujillo 2015).

Estos derechos llave (no discriminación e información) abren la puerta a todos los demás DDHH y poseen todo un paraguas de instrumentos normativos que los vinculan y protegen. Esencialmente, las normas declaran el derecho de todas las personas a acceder en igualdad de condiciones a ese bien social que es la información, y la responsabilidad ética del profesional de la información de servir a todo tipo de comunidades. Punto focal de este discurso es la eliminación y la prevención de la discriminación, entendida como un problema social que restringe los DDHH y afecta a varios grupos; entre éstos, el de las personas con discapacidad, colectivo históricamente discriminado que afronta múltiples barreras que lo apartan de la participación plena en la sociedad (Comisión Nacional de los Derechos Humanos [México] 2018).

Desde el punto de vista jurídico, la discriminación es toda distinción, exclusión o restricción que tiene por objeto anular o afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de los DDHH (Gutiérrez Rivas 2014). Esta práctica puede estar basada en una o varias categorías como: origen étnico o nacional, color de piel, cultura, sexo, edad, discapacidad, condición económica, apariencia física, entre otras. Desde una visión sociológica, la discriminación es considerada como un conjunto de prácticas informales o institucionalizadas que niegan el trato igualitario, producen resultados desiguales para ciertos grupos sociales y tienen como consecuencias la privación o el menoscabo en el acceso a los derechos y la reproducción de la desigualdad social (Solís 2017).

Como señalan Hernández Sánchez y Esparza Romero (2010), las personas hemos aprendido a convivir inmersas en actos discriminatorios, de tal suerte que éstos se han asumido como conductas naturales, normales e incluso inquestionables. Esto es, la discriminación se encuentra históricamente arraigada en el comportamiento y la organización de la sociedad y puede presentarse en cualquier espacio de convivencia social, sea público o privado; es decir, la puede efectuar toda persona, grupo o institución en el momento de distinguir, restringir o excluir a otros del pleno ejercicio y goce de sus derechos.

En este escenario, las unidades de información, como son las bibliotecas y los museos, se obligan por normatividad a operar como organismos democráticos que proporcionan servicios a una amplia gama de usuarios; sin embargo, no pueden permanecer ajenas a toda una problemática social. Por ello, el interés de estudiar diversos casos en los que se ha puesto de manifiesto este fenómeno, para identificar el impacto y los retos en materia de DDHH que presentan estas unidades de información.

METODOLOGÍA

Los siete casos en estudio corresponden a igual número de denuncias ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), durante el período 2003-2016. La acotación en el tiempo del análisis obedece al año de fundación del Consejo y al año en que se realizó la primera de varias solicitudes de información pública que derivó en esta investigación. En 2016, mediante la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), se solicitó al Consejo información relacionada con la denuncia de prácticas discriminatorias en unidades de información. Como respuesta, la institución proporcionó algunos datos estadísticos y un listado con los nombres de diversas instituciones culturales, en su mayoría academias, institutos educativos y teatros, y ofreció también las versiones públicas de los expedientes (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas [México] 2016. 2016a).

A partir de la respuesta oficial, y de conformidad con el objetivo de la investigación, se eligieron siete unidades de información, organismos tradicionalmente catalogados como democráticos que comparten funciones relacionadas con la conformación y la preservación de colecciones, además de tener como cometido el proporcionar servicios de información a una comunidad diversa de usuarios. Estas entidades fueron las siguientes: Museo de Arte Moderno (MAM) (2008), Biblioteca de México “José Vasconcelos” (BM) (2011), Museo del Objeto del Objeto (MODO) (2012), Museo del

Chopo (MUC) (2012), Museo Interactivo Infantil-Papalote Museo del Niño (Papalote) (2013), Biblioteca Vasconcelos (VSCLS) (2013) y Museo Frida Kahlo (MFK) (2014) (Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones [México] 2008, 2011, 2012, 2012, 2013, 2013, 2014). Posteriormente, los trámites para obtener los siete expedientes en copias simples se realizaron -vía correo electrónico- en 2017 y 2018. Sin embargo, por causas de fuerza mayor, fue hasta el año 2019 que el CONAPRED solicitó el pago de derechos de reproducción para entregar los documentos.¹

Es preciso señalar que el estudio de caso es 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 en un espacio acotado, el fenómeno de la discriminación. Además, se trata de un estudio de caso colectivo, dado que se incorporan más de dos casos y, como parte de la exploración, se realiza una comparación entre ellos. Con la reunión de estos fenómenos o casos micro (MAM, BM, MODO, MUC, Papalote, VSCLS y MFK), se conformó un sistema con varias características en común: 1) Los casos son reales; 2) Se trata de unidades de información; 3) Las instituciones experimentaron casos afines a la discriminación; 4) Existe constancia de una queja o reclamación en su contra ante el CONAPRED; y 5) Los casos se presentaron en el período 2003-2016.

En tanto, se entiende por expediente administrativo 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). El expediente fue el instrumento para aproximarnos al problema, luego de que en ellos el CONAPRED integró toda la documentación para sustentar los hechos. En total, los catorce tomos, con cerca de nueve mil fojas, fueron la herramienta o la fuente de datos para observar y analizar el comportamiento de siete instituciones de cara al fenómeno de la discriminación.²

Una vez que se obtuvo la copia simple de cada expediente, conforme a la estrategia metodológica del estudio de caso que permite recoger información cualitativa y realzar determinados sucesos clave, se organizaron los

- 1 La obtención de expedientes representó la comunicación con el CONAPRED por varios años, ya que su Comité de Transparencia debía autorizar la reproducción y entrega de la información. Asimismo, el organismo mantuvo cerradas sus instalaciones por daños derivados del sismo de 2017, lo que retrasó la entrega de la documentación.
- 2 Es necesario precisar que los expedientes fueron testados, es decir, se eliminó cualquier texto que incluyera datos reservados o confidenciales. Asimismo, el lector encontrará en la lista de referencias la relación de las instituciones estudiadas con su correspondiente número de expediente.

documentos cronológicamente, para después proceder a su registro, lectura, descripción, estandarización, análisis, síntesis y presentación de la información. Un paso fundamental fue normalizar los datos más importantes, los cuales se descargaron en un formato que se diseñó 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 de Dueck, Guzmán, y Verstappen (2007). La *Tabla 1*, presenta los datos que integraron el formato.

• 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
• Agravado 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

Tabla 1. Formato sobre los hechos.

Fuente: elaboración propia

Con la integración de los formatos sistematizados, se tuvo una imagen del fenómeno discriminatorio prevaeciente en las unidades de información. No obstante, la abundante información hizo reparar en su compleja lectura, por lo que se procedió a realizar un segundo trabajo de análisis y síntesis, pero sin perder el vocabulario, el formalismo y los datos esenciales de

estas experiencias. Después de esta labor, se logró conocer claramente el impacto de este fenómeno en las unidades de información.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

El estudio integral de los casos permite reafirmar que, durante el período 2003-2016, se presentaron ante el CONAPRED siete casos relacionados con el tema de la discriminación en los que se solicitó la presencia de una unidad de información.³ Concretamente, se involucraron dos bibliotecas (BM y VSCLS) y cinco museos (MAM, MODO, MUC, Papalote y MFK), todos ubicadas en Ciudad de México (CDMX). De estas instituciones, cuatro son públicas y tres corresponden al ámbito privado. Las particularidades pueden verse en la *Tabla 2*.

Número de casos	Unidades de información	Instituciones	Ubicación
2	Bibliotecas	BM (Pública) VSCLS (Pública)	CDMX
5	Museos	MAM (Público) MODO (Privado) MUC (Público) Papalote (Privado) MFK (Privado)	CDMX
7			

Tabla 2. Descripción de las unidades de información
Fuente: elaboración propia

Generalmente, los procesos 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 fue debido en parte a los constantes recursos de revisión del expediente por parte del peticionario. En el otro 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. La *Tabla 3* expone la permanencia de los casos.

³ 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 varias, desconfianza en la autoridad, desconocimiento de los DDHH, entre otros posibles factores.

Instituciones	Duración del caso
(MAM)	Ocho años
(BM)	Cinco años en CONAPRED Diez años desde la primera gestión del usuario en otras instancias
(MODO)	Tres años
(MUC)	Tres meses
(Papalote)	Cinco años
(VSCLS)	Dos años
(MFK)	Tres años

Tabla 3. Duración de los procesos administrativos
Fuente: elaboración propia

De los siete casos, 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. Considerando las múltiples discapacidades, un enfoque en el de mayor incidencia, la discapacidad física o motriz (accesibilidad), presentó el mayor número de casos, seguido de otro por discapacidad visual. Las *Tablas 4 y 5*, revelan los tipos de discriminación y el grupo más afectado.

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

Tabla 4. Tipos de discriminación
Fuente: elaboración propia

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

Tabla 5. Visibilización de las personas con discapacidad
Fuente: elaboración propia

En todos los casos relacionados con el tema de la accesibilidad, participaron por lo menos alguno de estos organismos: Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS), Discapacitados Visuales, I.A.P. (DV) y la Asociación Libre Acceso (ALA), al facilitar asesorías y diagnósticos de los inmuebles. En algunas ocasiones, prestaron apoyo en materia de capacitación y diseño de proyectos inclusivos. La *Tabla 6* indica la participación de esas entidades.

Instituciones	Organismos de apoyo
(MAM)	CONADIS
(BM)	DV y CONADIS
(MODO)	ALA y DV
(Papalote)	ALA
(VSCLS)	CONADIS y DV

Tabla 6. Organismos de apoyo
Fuente: elaboración propia

Asimismo, la *Tabla 7* muestra que el derecho a la no discriminación y su vínculo con la accesibilidad, información, educación, cultura, recreación y esparcimiento, fueron los DDHH vulnerados y, en todo caso, demandados por parte de los usuarios de las instituciones estudiadas.

Afectación DDHH	Número de casos
Derechos a no discriminación (accesibilidad/discapacidad), información, educación y cultura	5
Derechos a no discriminación (orientación sexual), información, educación y cultura	1
Derecho a no discriminación (nacionalidad), información, educación y cultura	1

Tabla 7. Derechos humanos vulnerados
Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el análisis, la visibilización de estas experiencias representó una gran oportunidad de cambio y mejora, comenzando por tres áreas: 1) capacitación; 2) comunicación y lenguaje inclusivo; y 3) accesibilidad y seguridad del usuario. La *Tabla 8* describe la evaluación del CONAPRED y los trabajos posteriores que permitieron un progreso en las unidades de información.

Institución	Calificación	Oportunidades de mejora
(MAM)	No presentó condiciones de accesibilidad.	<p><i>Capacitación:</i> curso de sensibilización y curso-taller de inclusión y no discriminación. Se realizaron acciones educativas orientadas a la atención de personas con discapacidad.</p> <p><i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> adecuaciones arquitectónicas con objeto de tener la accesibilidad adecuada para personas con discapacidad; 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 y adecuación de sanitarios.</p>
(BM)	De forma gradual y progresiva se mejoró la sala Braille por lo que al final no se consideró un caso de discriminación.	<p><i>Comunicación y lenguaje inclusivo:</i> la sala de invidentes como frecuentemente se le nombraba a este espacio, pasó a denominarse sala Braille o sala de personas con discapacidad visual.</p> <p><i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> las nuevas instalaciones de la sala Braille, cumplieron con la normatividad en materia de accesibilidad para las personas con discapacidad visual, lo que resultó en un espacio más agradable y seguro tanto en su interior como exterior.</p>
(MODO)	No presentó condiciones de accesibilidad.	<p><i>Capacitación:</i> los trabajadores asistieron al curso de sensibilización del CONAPRED y se creó un Comité Permanente contra la Discriminación (CPD) con la idea de instaurar políticas para prevenir la discriminación en el museo. A raíz de lo anterior, se preparó un recorrido virtual, dirigido en principio a la atención de las personas con discapacidad, 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 incluyentes proporcionadas por intérpretes de Lengua de Señas Mexicana (LSM).</p> <p><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.</p> <p><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>
(MUC)	No se confirmó y amplió la denuncia por lo que no precedió la reclamación.	<p><i>Capacitación:</i> se impartió un curso sobre el derecho a la no discriminación por preferencia sexual, apariencia física y condición social.</p>

(Papalote)	No presentó condiciones de accesibilidad.	<p><i>Capacitación:</i> se desarrolló un curso de sensibilización en la megapantalla del museo en materia del derecho a la no discriminación.</p> <p><i>Comunicación y lenguaje inclusivo:</i> el museo emitió una circular que fue distribuida a todo su personal, con relación al derecho a la no discriminación. Mediante este comunicado, el personal se comprometió a otorgar un servicio de calidad a todas las personas, y en especial a las personas con discapacidad. También se colocaron carteles relacionados con el tema en diferentes áreas del Papalote por un período mínimo de tres meses.</p> <p><i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> adecuaciones en el inmueble: colocación de rampas, barandales de protección y señalizaciones de espacios reservados. Asimismo, se colocó mobiliario accesible y se adecuaron los baños del recinto.</p>
(VSCLS)	No presentó condiciones de accesibilidad.	<p><i>Capacitación:</i> los trabajadores de la VSCLS se capacitaron mediante un curso a distancia en materia de igualdad y no discriminación.</p> <p><i>Accesibilidad y seguridad del usuario:</i> elaboración de un proyecto de accesibilidad, dirigido especialmente a las personas con discapacidad motora y visual.</p>
(MFK)	Medida de nivelación destinada a garantizar en condiciones de igualdad, el goce y ejercicio del derecho a la cultura.	<p><i>Capacitación:</i> se dirigió un curso de capacitación en materia de no discriminación al personal que laboraba en el área de servicios al público.</p>

Tabla 8. Evaluación y áreas de mejora

Fuente: elaboración propia

Con la presentación de estos datos se puede confirmar que la discriminación se encuentra arraigada en el comportamiento y la organización de la sociedad. Puede presentarse en cualquier espacio de convivencia social, ya sea público o privado. En la práctica, anula o limita el acceso a los DDHH (Gutiérrez Rivas 2014) y a recursos clave como la información. Además de expresar desigualdad social (Solís 2017), en este caso el grupo especialmente vulnerado es el de las personas con discapacidad (Comisión Nacional de los Derechos Humanos [México] 2018). Al mismo tiempo, acentúan la importancia de garantizar los DDHH, prevenir la discriminación, eliminar las barreras físicas, sociales y actitudinales, así como conducirse a partir de

ciertos principios orientados a la valoración de las personas como usuarias de las unidades de información.

DISCUSIÓN

Es indudable la correspondencia entre los derechos a la no discriminación, información, educación, cultura, recreación y esparcimiento con el principio y derecho a la accesibilidad. De acuerdo con la investigación, la mayoría de las instituciones no presentaron de inicio un entorno accesible, cómodo, moderno e integrador para que todos los usuarios pudieran desplazarse de manera autónoma, fácil y segura. Al no contar con ese primer requisito de accesibilidad, de manera directa, la unidad de información limitó los DDHH aludidos y, de esta manera, no cumplió con su misión de proporcionar un acceso democrático a todas las personas.

Asimismo, es evidente la situación de vulnerabilidad que presentan las personas con discapacidad al reportar el mayor número de casos, por lo que es necesario incorporar la voz de este grupo e instaurar entornos, colecciones y servicios en correspondencia con la *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*,⁴ luego que este documento 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 personas con discapacidad (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, como educación (artículo 24), y cultura y recreación (artículo 30) (Comisión Nacional de los Derechos Humanos [México] 2018a).

Además, para que exista la responsabilidad real de otorgar un servicio de calidad y sin distinción a todas las personas, es elemental reforzar la cultura de la no discriminación desde la estructura, enfocada en respetar la dignidad de las personas y sus DDHH. Un pilar de esta cultura es la capacitación, ya que, en muchas ocasiones, el desconocimiento, la falta de habilidades o la información falsa, son el origen de las prácticas discriminatorias. De acuerdo

4 La Convención se aprobó en 2006 por la Organización de las Naciones Unidas y entró en vigor a nivel mundial en 2008. Es el primer instrumento universal de carácter vinculante que aborda de forma específica los derechos de las personas con discapacidad. A lo largo de su texto, propone un modelo social en sustitución del modelo médico, a partir del cual la persona con discapacidad es sujeto de derechos, en igualdad de condiciones con las demás personas.

con la investigación, la capacitación debe incluir a todas las personas, independientemente de la función que desempeñan en la unidad de información, desde los directivos hasta el personal de seguridad. En este tenor, se debe considerar la conformación de estudios de la comunidad de usuarios para detectar comportamientos, necesidades informativas y servicios requeridos, así como es fundamental el conocimiento de la legislación en materia de DDHH.

En este sentido, es preciso diseñar un protocolo para la atención al público en el que se aprecie una amplia y diversa comunidad, y se contemple el proporcionar un trato respetuoso, empático y ético a los usuarios con discapacidad que acuden a estas instituciones con requerimientos muy particulares. En su delineación, se recomienda consultar: *Sensibilización para la no discriminación y el respeto a la diversidad: manual para el servicio público* de Hernández Sánchez y Esparza Romero (2010) y *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)* de McNeil y Johnson (1996).

Igualmente, es fundamental que la autoridad guarde una comunicación efectiva con todos los usuarios, disponga de la habilidad para prevenir situaciones problemáticas, así como que logre responder adecuadamente a las quejas o reclamaciones. Esto es, cualquier política, programa, proyecto o servicio público, planteado desde estas unidades, debe considerar la opinión de todas las personas involucradas y acompañarse de una capacitación del personal. En este rubro, se recomienda la revisión periódica del reglamento de servicios al público y los buzones de quejas, este último para conocer los comentarios emitidos por los usuarios con respecto a las instalaciones, las colecciones, los servicios y el trato proporcionado por el personal.

A la par, la autoridad debe observar un lenguaje respetuoso e inclusivo, ya que en todos los informes de las unidades de información que presentaron casos de discriminación por motivos de discapacidad (cinco casos), se hace referencia a las personas con discapacidad como sujetos con capacidades diferentes, especiales, disminuidos, minusválidos o discapacitados. En estos casos, los informes manifiestan indirectamente maltrato, indiferencia y desconocimiento sobre su condición, reportados por los peticionarios. Sin duda, uno de los retos en la materia es cambiar la percepción que se tiene de las personas con discapacidad y transformar la manera de dirigirse a ellas, para posteriormente lograr un cambio en el lenguaje, la legislación y la cultura.

Alusión especial merece el proceder de los peticionarios, quienes visibilizaron su caso discriminatorio y se pronunciaron en contra de este fenómeno y 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 por correo electrónico. Estas personas elevaron su conciencia sobre sus derechos y provocaron, con su comportamiento, ajustes y cambios importantes en las instituciones que, por pequeños que parezcan, benefician a todos los usuarios de estas unidades de información.

Asimismo, es valioso destacar la reacción y el proceder de las instituciones que estuvieron en la plena disposición de atender las observaciones y recomendaciones del CONAPRED. De acuerdo con el análisis, las instituciones presentaron una fase de crecimiento más que de deterioro al transitar por este tipo de situaciones. Es decir, a pesar del desgaste de este proceso, al final se obtuvieron importantes mejoras en materia de capacitación, accesibilidad y seguridad del usuario. Probablemente, estas unidades seguirán enfrentando nuevos retos; sin embargo, suponemos que esta experiencia representó un parteaguas en su vida institucional que se reflejará en sus posteriores actividades de trabajo.

Finalmente, destaca la importante participación de los organismos expertos en accesibilidad; sus diagnósticos y asesorías formaron parte esencial de 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 y las TIC utilizadas en estas unidades de información.

CONCLUSIÓN

De esta forma, se ha presentado una aproximación al impacto y desarrollo del fenómeno de la discriminación en las unidades de información, y cómo ha limitado los DDHH de algunas personas. Especialmente, las personas con discapacidad son el grupo más vulnerado y el que requiere mayor atención a fin de que puedan ejercer a plenitud sus derechos. La selección de los casos, además de visibilizar desigualdades, permitió proveer de información valiosa sobre áreas de oportunidad que podrían aprovechar las unidades de información, como, por ejemplo, el diseño de un plan de accesibilidad con enfoque de DDHH.

Para ello, las autoridades de las unidades de información deberían comprometerse a eliminar cualquier barrera de actitud, comunicación, física o social que les impida garantizar los DDHH y respetar la dignidad de todas las personas. No obstante las habituales restricciones en materia presupuestaria, es fundamental procurar un cumplimiento progresivo de derechos que garantice la inclusión, la seguridad, el sano esparcimiento y la participación de todas las personas; esto implica la mejora continua -por mínima que sea- de las instalaciones, las colecciones, las TIC y los servicios de información.

CONSIDERACIÓN FINAL

En suma, se espera que esta información permita a los directivos tomar decisiones en materia de DDHH con objeto de mejorar su desempeño organizacional y, consecuentemente, contribuir a garantizar que todos los usuarios gocen de un acceso amplio, un servicio inclusivo y profesional en las unidades de información. A partir del conocimiento de estos casos, las bibliotecas y los museos podrían emprender diversas acciones generales: 1) Atender en estos espacios la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas; 2) Capacitar al personal en materia de DDHH, especialmente en el tema de la sensibilización para la no discriminación y el respeto a la diversidad con objeto de proporcionar un trato digno y equitativo a todos los usuarios; y 3) Comunicarse de forma efectiva para detectar conductas, necesidades informativas y responder apropiadamente a los servicios requeridos por las personas como usuarias de las unidades de información.

REFERENCIAS

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México). 2017. *¿Qué son los derechos humanos?*
<https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-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: resumen ejecutivo*. México: CNDH.
https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-06/Estudio-Personas-Discapacidad_anexo.pdf
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (México). 2018a. *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo*. México: CNDH.
<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas (México). 2016. *Respuesta a solicitud de información*: 0441000010516, 17 de junio de 2016.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas (México). 2016a. *Respuesta a solicitud de información*: 0441000007016, 11 de mayo de 2016.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Dirección General Adjunta de Quejas y Reclamaciones (México). 2014. *Presunto acto de discriminación por parte del Museo Frida Kablo*. México: CONAPRED. Expediente: CONAPRED/DGA-QR/716/14/DQ/II/DF/Q614, 16 de julio de 2014.

- 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*. México: CONAPRED. Expediente: CONAPRED/DGAQR/615/12/DR/I/DF/R238, 21 de junio de 2012.
- 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*. México: CONAPRED. Expediente: CONAPRED/DGAQR/454/12/DQ/II/DF/Q297, 03 de mayo de 2012.
- 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*. México: CONAPRED. Expediente: CONAPRED/DGAQR/700/13/DQ/II/DF/Q421, 25 de julio de 2013.
- 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*. México: CONAPRED. Expediente: CONAPRED/DGAQR/782/11/DR/I/DF/R307, 05 de octubre de 2011.
- 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*. México: CONAPRED. Expediente: CONAPRED/DGAQR/384/08/DR/II/DF/R273, 25 de junio de 2008.
- 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*. México: CONAPRED. Expediente: CONAPRED/DGAQR/313/13/DR/I/DF/R136, 16 de abril de 2013.
- Dueck, Judith, Manuel Guzmán, y Bert Verstappen. 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
- 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>
- 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.
- Hernández Sánchez, Mario Alfredo, y Julieta Ileana Esparza Romero. 2010. *Sensibilización para la no discriminación y el respeto a la diversidad: manual para el servicio público*. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Institut de Drets Humans de Catalunya. 2009. *Declaración Universal de los Derechos Humanos Emergentes*.
<https://www.idhc.org/es/investigacion/publicaciones/derechos-humanos-emergentes/declaracion-universal-de-derechos-humanos-emergentes.php>
- McNeil, Beth, y Denise Johnson. 1996. *Patron behavior in libraries: a handbook of positive approaches to negative situations*. Chicago; London: American Library Association.
- 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

- Organización de las Naciones Unidas. *Declaración Universal de Derechos Humanos*. 10 de diciembre de 1948.
<http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Parra Trujillo, Eduardo de la. 2015. *Libertad de expresión y acceso a la información*. México: CNDH.
- 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 *Curso a distancia: claves para la atención pública sin discriminación*. México: CONAPRED.
<http://conectate.conapred.org.mx/userfiles/files/Temario%20ABC%283%29.pdf>
- Solís, Patricio. 2017. *Discriminación estructural y desigualdad social: con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad*. México: CONAPRED.
- Torre Martínez, Carlos de la (coordinador). 2006. *Derecho a la no discriminación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México; CONAPRED.

Para citar este texto:

- Escutia Montelongo, María de los Ángeles. 2022. “Derechos humanos y discriminación: estudio de casos en unidades de información”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 36 (92): 135-152.
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58606>