



**Competencias Del Bibliotecólogo Para La Atención A Personas En Condición De  
Discapacidad En Bibliotecas Universitarias**

Rigoberto Zapata Ortiz

Trabajo de grado presentado para optar al título de Archivista

Asesor

Hernando Lopera Lopera Magíster (MSc) en Educación

Universidad de Antioquia  
Escuela Interamericana de Bibliotecología

Archivística

Medellín, Antioquia, Colombia

2022

---

Cita

( Zapata Ortiz, R 2022)

---

**Referencia**

**Estilo APA 7 (2020)**

Zapata Ortiz, R 2022. (2018). Competencias del Bibliotecólogo para atención a personas en condición de discapacidad en Bibliotecas universitarias [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

---



Biblioteca Carlos Gaviria Díaz

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes

**Decano/Director:** Doris Liliana Henao Henao

**Jefe departamento:** William Camilo García Morales

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

“No hacer nada para nosotros sin nosotros”

Yannis Vardakastanis (2002)

### **Dedicatoria**

A mi madre Luz Mila Ortiz Correa, a mis hijos, esposa y familia que han apoyado siempre mi proceso.

### **Agradecimientos**

De nuevo a mi familia por cederme el tiempo valioso que era para ellos durante este proceso, por alentarme a terminar mis estudios, a mis compañeros, maestros colombianos y mexicanos por todos los momentos de aprendizaje y de amistad, a la Universidad de Antioquia por la inclusión, a la Doctora Guadalupe Vega del Colegio de Bibliotecología de la Universidad Autónoma de México, quién en un primer momento me acompañó en el proceso de estructuración de este proyecto; a todos, mis más sinceros agradecimientos.

## Tabla de contenido

Introducción	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Problema de investigación	11
1.2. Hipótesis	11
1.3. Preguntas de investigación	11
2. JUSTIFICACIÓN.	13
2.1. Objetivos	16
2.2. General	16
2.3. Específicos	17
3. CONCEPTOS	18
4. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	22
4.1. La Biblioteca pública	22
4.2. Sistema de Bibliotecas de la universidad de Antioquia	25
4.3. Escuela Interamericana de Bibliotecología	27
4.4. El perfil del Bibliotecólogo de la Universidad de Antioquia.	29
4.5. Competencias	29
4.6. La discapacidad	33
4.7. Tipos o clasificaciones de la discapacidad	39
4.7.1. Discapacidad Física o Motora	40
4.7.2. Discapacidad Sensorial.	41
4.7.3. Discapacidad intelectual	41
4.7.4. La dislexia	42
4.7.5. Discapacidad Psíquica	43
4.8. Lineamientos y políticas en educación superior	46
5. MARCO NORMATIVO	49
5.1. El tratado de Marrakech	55
6. NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS EN RELACIÓN A (PCD)	62
7. METODOLOGÍA	67
8. HALLAZGOS	68
9. PROPUESTAS	84
10. CONCLUSIONES	97
11. REFERENCIAS	100

## **Lista de tablas**

<b>Tabla 1</b> Resumen marco normativo	60
<b>Tabla 2</b> Respuestas por tipo de pregunta formulario a estudiantes	82
Gráfica 1. % de estudiantes de cada pregrado que respondieron el formulario	78
Gráfica 2. % de estudiantes que han recibido información de PCD.	78
Gráfica 3. Información recibida por tipo de discapacidad	79
Gráfica 4. Pertinencia para tomar una asignatura electiva respecto a las PCD.	81
Gráfica 5. % de estudiantes que tomarían la asignatura electiva de PCD	82

## **Lista de figuras**

<b>Figura 1</b> Logo Universidad de Antioquia	1
---	---

## **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

PCD: Personas en condición de discapacidad

IES: Instituciones de educación superior.

OMS: Organización Mundial de la Salud

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura.

ONU: la Organización de las Naciones Unidas

CIF: Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y la Salud

BPP: Biblioteca Pública Piloto

PNLB: Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía

DIF: Desarrollo Integral de la Familia.

UPIAS: Unión de Discapacitados Físicos contra la Segregación.

WIPO: Organización Mundial de la Propiedad Intelectual

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

NTC: Norma Técnica Colombiana

EIB :Escuela Interamericana de Bibliotecología

MARES: Matrícula y Registro Sistematizado de la UdeA

## Resumen

El presente trabajo de investigación intenta indagar sobre las competencias, conocimientos actuales del personal de servicios de la Biblioteca Central Carlos Gaviria Díaz y aquellas que son impartidas dentro de la formación de los estudiantes de los pregrados de Bibliotecología y Archivística de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia; además se hace necesario averiguar qué políticas se llevan a cabo en éstas para formar a los estudiantes, profesionales y personal de servicios de la biblioteca en los temas relacionados con las personas en condición de discapacidad tales como: Los conceptos, tipos de discapacidad, normas, políticas, leyes, tratados, ajustes razonables y normas técnicas.

Asimismo, realizar un análisis documental del tema, examinar el pensum, contenidos temáticos, programas, perfiles del pregrado de Bibliotecología y Archivística, además de conversar, dialogar e interrogar al personal encargado de servicios de la Biblioteca Central, directores, jefes de formación académica y bienestar universitario de la (EIB) sobre los temas ligados a las personas con discapacidad.

Los resultados y conclusiones derivados de la investigación apuntan a un gran reto para la Biblioteca, la escuela de formación, bienestar y la universidad, para formar, capacitar, estimular al personal, estudiantes, docentes y directivos para incluir en sus proyectos y los programas de pregrado los temas de discapacidad y debatir, discutir, indagar y proponer en torno al tema.

Del trabajo se derivan 4 propuestas, una de capacitación a personal de la Biblioteca y la otra al personal de vigilancia, dos propuestas de electivas, una de usuarios con discapacidad y la otra de lengua de señas colombiana

*Palabras clave:* Personas con discapacidad, derechos de las personas con discapacidad, bibliotecas, Bibliotecólogo, Archivista, competencias, perfil, personal de vigilancia, electiva, lengua de señas, convención de las personas con discapacidad, Universidad de Antioquia, (EIB).

## **Abstract**

This research work attempts to investigate the skills, current knowledge of the service staff of the Carlos Gaviria Díaz Central Library and those that are taught within the training of undergraduate students of Library and Archival Sciences of the Inter-American School of Library Sciences. The University of Antioquia; in addition, it is necessary to find out what policies are carried out in these to train students, professionals and library service personnel on issues related to people with disabilities such as: Concepts, types of disabilities, standards, policies, laws, treaties, reasonable adjustments and technical standards.

Likewise, carry out a bibliographical analysis of the subject, examine the curriculum, thematic contents, programs, profiles of the undergraduate Library Science and Archives, in addition to conversing, dialoguing and questioning the personnel in charge of services of the Central Library, directors, heads of academic training and university welfare of the Interamerican School of Library Science on issues related to people with disabilities.

The results and conclusions derived from the investigation point to a great challenge for the Library, the training school, welfare and the university to educate, train, stimulate staff, students, teachers and managers to include in their projects and programs of undergraduate disability issues and debate, discuss, investigate and propose on the subject.

Four proposals are derived from the work, one for training staff of the Central Library and the other for surveillance staff, two proposals for electives, one for users with disabilities and the other for Colombian sign language.

**Keywords:** People with disabilities, rights of people with disabilities, libraries, Librarian, Archivist, skills, profile, security personnel, elective, sign language, convention of people with disabilities, University of Antioquia, Inter-American School of Library Science.

## **Introducción**

Las personas en condición de discapacidad (PCD) cada día van demandando más y mejores servicios en sus procesos educativos, la biblioteca juega un papel muy importante en el desarrollo de los mismos, por lo cual el siguiente trabajo de investigación pretende indagar si el personal de servicios de bibliotecas universitarias cuentan con las competencias necesarias para la atención de (PCD), estudio de caso de la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz, además de tratar de averiguar qué acciones se llevan a cabo en la biblioteca y de la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) en sus dos programas, ambas pertenecientes a la Universidad de Antioquia, Colombia, para formar, capacitar e instruir a las personas encargadas de los servicios en la biblioteca y a los estudiantes que se encuentran en su formación académica en competencias relacionadas con la atención de usuarios en condición de discapacidad.

Por lo cual se realizó un análisis de los conceptos, normas, leyes, políticas, disposiciones, acciones legales y de algunos autores que tratan o hacen mención a los temas relacionados con las (PCD), asimismo se desarrollaron algunos cuestionarios para la realización de entrevistas y encuestas a personal encargado de servicios de la biblioteca, directores, jefes de programa, de formación académica y estudiantes de los pregrados de Bibliotecología y Archivística de la (EIB) de la Universidad de Antioquia, con el propósito de identificar si en la Biblioteca y en los procesos de formación de la escuela en sus programas, instruyen para formar en competencias para la atención de usuarios en condición de discapacidad en bibliotecas y archivos.

Es de anotar que, dentro de la exploración, de acuerdo a como se iba desarrollando la investigación se encontró la pertinencia de incluir e indagar si el personal de vigilancia encargado de la seguridad y como primer contacto de una persona con discapacidad que se acerca a la universidad, éste cuenta con alguna competencia, conocimientos o capacitación con respecto a las (PCD).

Finalmente de acuerdo a los resultados obtenidos se realizaron algunas recomendaciones, conclusiones, varias propuestas que pueden servir si son aplicadas, gestionadas y así de esta manera realizar un aporte para mejorar las condiciones de atención, los servicios y todos aquellos otros que beneficien a esta comunidad en la biblioteca, en otros espacios, además de la formación en competencias del personal de servicios, docentes, estudiantes de la (EIB), personal de vigilancia de la Universidad de Antioquia, asimismo, resaltar la importancia de sensibilizar a todo el personal, labor que se puede trabajar desde la administración, la escuela, los comités de carrera, currículo, bienestar universitario, dadas las políticas de inclusión que se vienen trabajando desde la misma administración de la universidad.

## **1. Planteamiento del problema**

### **Problema de investigación**

¿Cuáles son las competencias con las que debe contar el profesional de Bibliotecología, el profesional de servicios y auxiliares de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (IES) para conocer, comprender, satisfacer y brindar servicios acordes a las necesidades específicas, individuales y grupales de las (PCD) y garantizar sus derechos como ciudadanos en las Bibliotecas?

### **Hipótesis**

El personal de las bibliotecas universitarias, ¿posee las competencias necesarias para atender y garantizar a las (PCD) la satisfacción de sus necesidades de información, acceso y garantizar sus derechos como ciudadanos?

Si el bibliotecólogo no posee las competencias adecuadas de conocer, comprender, satisfacer y brindar servicios acordes a las necesidades específicas de las (PCD) de acuerdo con la multiplicidad de tipos de discapacidad, sus necesidades individuales y grupales de esta población, entonces se podrán establecer programas, planes, políticas y educación continua de formación del personal, del profesional, que permitan a las bibliotecas universitarias y a las instituciones de formación en Bibliotecología, cumplir con las competencias, disposiciones legales y las acciones establecidas para tal fin.

### **Preguntas específicas:**

¿Qué competencias son las que se promueven durante la formación de estudiantes del pregrado de Bibliotecología en las IES para conocer, comprender, satisfacer y brindar servicios acordes a las necesidades específicas, individuales, grupales de información y acceso de las (PCD) usuarios de las Bibliotecas?

Los bibliotecólogos que actualmente laboran en bibliotecas universitarias ¿poseen las competencias necesarias para contemplar y satisfacer las necesidades de información y acceso de las (PCD)? y si es así, ¿cómo las desarrollaron?

¿Qué disposiciones, políticas y acciones de acuerdo a lo estipulado en las normas nacionales o internacionales se llevan a cabo en las bibliotecas universitarias para atender y satisfacer las necesidades de acceso e información de las (PCD)?

¿Qué disposiciones legales, acciones y políticas se llevan a cabo en las Instituciones de Educación Superior (IES) para capacitar a los bibliotecólogos, personal de servicios y auxiliares en relación a la atención a (PCD)?

## 2. Justificación

Algunos factores como la igualdad, equidad e inclusión, inciden en el aumento de la demanda de servicios en las unidades de información por parte de las (PCD), algunas organizaciones presentan datos que abren el panorama del estudio con algunas cifras que son de gran ayuda para dimensionar qué tan grande es esta población, entidades tales como, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), que afirma que 600 millones de personas, por lo menos un 10% de la población mundial tiene una condición de discapacidad y que ésta va en aumento; para el caso de Colombia según el Ministerio de Salud en 2019 el 2,3 % de la población general en el país posee una condición de discapacidad; en Antioquia el 13,8 % de sus habitantes posee una condición de discapacidad para un total de 177.062 personas de acuerdo al informe presentado en el boletín poblacional (PCD) de la Oficina de Promoción Social del Ministerio de Salud (2020); este porcentaje de personas se incluyen en una gran variedad de tipos de clasificación de las discapacidades, las cuales han sido establecidas por médicos, científicos o por organismos internacionales, tales como, la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización de las Naciones Unidas (ONU), también la clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y la Salud (CIF), con lo que se busca que las personas en situación de discapacidad sean reconocidas universalmente bajo los mismos términos; otros factores que podrían incidir en el aumento de la demanda de servicios por parte de las (PCD), son las transformaciones de la sociedad, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, la universalización de la educación, las políticas públicas en discapacidad, la visibilización, la incidencia y empoderamiento de las (PCD), entre otros aspectos.

De acuerdo con lo anterior, los profesionales de la información se ven enfrentados a los nuevos retos que representará el aumento en la demanda por parte de las personas en condición de discapacidad (PCD), que buscarán acceder a los servicios, recursos de información y otros que se brindan en las bibliotecas de los diferentes centros de información, como lo son las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior (IES), las públicas, comunitarias entre otras, bien sea por gusto propio, curiosidad o por las

necesidades derivadas de sus actividades diarias como el aprendizaje en diferentes niveles educativos.

Es de anotar que para la Universidad de Antioquia es un reto, ya que, en la actualidad de acuerdo a datos suministrados por la coordinación de permanencia universitaria adscrita a la vicerrectoría de docencia, el sistema de Matrícula y Registro Sistematizado (MARES), a mayo de 2022 existen 667 estudiantes de pregrado y 14 de posgrado que se encuentran en situación de discapacidad, para un total de 681 estudiantes; de los cuales 82 con discapacidad física, 52 con discapacidad auditiva y 547 con discapacidad visual o baja visión, lo que equivale a un 1.84 % del total de la población matriculada para el semestre 2022-1; además la universidad ofrece dentro de su oferta educativa 12 programas para personas sordas señantes que accedieron al examen de pregrado a finales del año 2021, por lo cual se deben generar estrategias para que estas personas que cumplieron el logro de ingresar al pregrado, para quienes se presentaron en las dos convocatorias de 2022 y aquellos que accedan en los próximos años, encuentren infraestructura, servicios, mobiliario, políticas y sobre todo, personal idóneo, con mejores conocimientos de la comunidad con discapacidad, para luego tener la capacidad de crear, diseñar, planificar, proyectar, visibilizar, acompañar, ejecutar todo lo adecuado que requiera y satisfaga las necesidades individuales, grupales de esta población con discapacidad, la existente y futura que pueda surgir.

Cabe señalar que en varios países actualmente se cuenta con disposiciones legales, tratados internacionales, normas, leyes, reglamentos y políticas públicas que buscan la inclusión e igualdad en derechos, además de glosarios de términos para referirse a las (PCD), el trato en los diferentes espacios y entornos en los cuales se desenvuelven estas personas, tal y como lo establece la Constitución Política de Colombia en varios de sus artículos y otras leyes que con el paso del tiempo se han reglamentado para mejorar las condiciones de esta población; el gobierno de Colombia adoptó la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la (ONU) mediante la ley 1346 de julio 31 de 2009, con ésta adopción, el gobierno de Colombia se compromete a implementar políticas públicas para esta población; además existen algunos otros tratados, normas, disposiciones, políticas que

se dictan a nivel nacional e internacional que se pueden acoger y ajustar, para asegurar los derechos de igualdad, equidad e inclusión y no discriminación de todas las PCD.

Es por ello y dado el entorno en el cual los profesionales de la información se desenvuelven y desarrollan su actividad, se presume que estos deberían estar mejor informados, preparados, poseer las competencias necesarias, conocimientos, actitudes, aptitudes, durante su desarrollo de formación y profesional, para atender las demandas de acceso, servicios y de información, más aquellos que las personas en condición de discapacidad (PCD) requieran o vayan instando, para garantizar sus derechos, como lo son de acceso, igualdad, inclusión, equidad, equipamiento, oportunidades y ajustes razonables; para lo cual se considera que es necesario realizar una investigación que analice los siguientes aspectos:

Las competencias que deberían ser promovidas en las instituciones de educación superior (IES) durante la formación de estudiantes de bibliotecología para que puedan entender, comprender y atender la gran multiplicidad de tipos de discapacidad, sus necesidades individuales y grupales de acceso, infraestructura e información, derechos; para posteriormente crear, diseñar, ejecutar, planificar, brindar, proyectar y adecuar servicios para esta comunidad en las diferentes unidades de información.

Las competencias que actualmente poseen los bibliotecólogos, profesionales de servicios y auxiliares que laboran en bibliotecas de las (IES) para atender a las (PCD) y ¿cómo las desarrollaron?

Las disposiciones legales, normativas, políticas, las acciones que llevan a cabo las (IES) y las bibliotecas públicas universitarias para satisfacer las necesidades y ofrecer servicios a las (PCD)

La formación, capacitación e información que deben recibir los bibliotecarios, auxiliares de biblioteca, personal de servicio y bibliotecólogos para atender las necesidades de las (PCD) en las Bibliotecas de las (IES)

Lo que se pretende con este trabajo de investigación es: En primer lugar hacer una profundización en el análisis de los conceptos, normas, políticas, disposiciones, acciones legales y las competencias que algunos autores han planteado sobre las (PCD) en torno a sus derechos, accesibilidad, equidad, inclusión e igualdad y necesidades de información; además de indagar sobre las competencias, conocimientos y habilidades con los cuales en la actualidad cuenta el personal y en especial el de servicios de bibliotecas universitarias, estudio de caso Biblioteca Carlos Gaviria Díaz de la Universidad de Antioquia con respecto a las necesidades de acceso, información y servicios para las (PCD) e indagar sobre las acciones que se llevan a cabo en éstas y en las (IES) que actualmente ofrecen el pregrado en Bibliotecología y Archivística en la ciudad, específicamente la (EIB) de la Universidad de Antioquia; analizar el panorama en que se encuentran, para posteriormente identificarlos, analizarlos, referirlos, exponerlos, plasmarlos y finalmente realizar una propuesta sobre cuáles serían las competencias, conocimientos y habilidades que deben ser promovidas tanto en la formación de los estudiantes de pregrado de la (EIB), como en el personal profesional, de servicios y auxiliares que actualmente laboran en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia, con respecto a las necesidades de acceso, información y servicios para los usuarios en condición de discapacidad.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar las competencias que deben desarrollar los bibliotecólogos, personal de servicios de Bibliotecas Universitarias y estudiantes de pregrado de Bibliotecología durante su formación y capacitación, para conocer, comprender, brindar, satisfacer y solucionar las necesidades individuales y grupales de acceso e información a las (PCD) usuarios de las bibliotecas.

## **Objetivos específicos**

Identificar qué competencias son las que se promueven durante la formación de estudiantes de bibliotecología en las (IES), respecto a las (PCD), sus necesidades de información y acceso en las bibliotecas; estudio de caso (EIB) de la Universidad de Antioquia.

Establecer si los bibliotecólogos, profesionales, personal de servicios y auxiliares que actualmente laboran en bibliotecas universitarias, poseen las competencias necesarias para satisfacer necesidades de información y acceso de las (PCD) y si es así, determinar ¿cómo las desarrollaron?

Determinar las disposiciones legales, políticas y acciones que se llevan a cabo en las Instituciones de Educación Superior (IES) para capacitar a los estudiantes del pregrado en bibliotecología, en relación a las necesidades de información y acceso de las (PCD) usuarios de Bibliotecas.

Identificar las diferentes normativas que se encuentran plasmadas a nivel nacional e internacional y aquellas políticas internas de las (IES) en relación a las (PCD).

Analizar experiencias exitosas en (IES) que nos amplíen el panorama y nos sirvan de guía para desarrollar nuevos proyectos.

Evidenciar ¿qué tecnologías pueden ser aplicadas en las bibliotecas de las (IES) que beneficien a esta población?

### 3. Conceptos

#### Las personas con discapacidad

*“Incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*  
ONU, C. (2006)

#### Accesibilidad

De acuerdo a Romero, R. F., Angarita, M. M., Bermúdez, G. I., & Cuervo, G. C. (2009). *“La accesibilidad es un requerimiento básico para evitar el aislamiento marginalidad de los individuos con movilidad reducida. Se entiende también como accesibilidad tanto la posibilidad de ingreso, desde el punto de vista arquitectónico, como la utilización de instrumentos, equipos, documentos, oportunidades de admisión, permanencia y egreso”*

*“La accesibilidad es un requerimiento básico para evitar el aislamiento marginalidad de los individuos con movilidad reducida. Se entiende también como accesibilidad tanto la posibilidad de ingreso, desde el punto de vista arquitectónico, como la utilización de instrumentos, equipos, documentos, oportunidades de admisión, permanencia y egreso”*  
(CONPES N.º 80, 2004).

*“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”* Manual de normas técnicas de accesibilidad (2016).

## Acceso y accesibilidad

*“Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona”*  
(LEY 1618 DE 2013)

## Discriminación por motivos de discapacidad

*“Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables”* ONU, C. (2006)

## Ajustes razonables

*“Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”*  
ONU, C. (2006).

## Diseño universal

*“Es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten. Con base en los siguientes principios: uso equitativo, uso flexible, uso simple o intuitivo, información perceptible, tolerancia al error, mínimo esfuerzo físico y adecuado tamaño de aproximación y uso”.* Manual de normas técnicas de accesibilidad (2016).

*“Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”* ONU, C. (2006)

## Inclusión social

*“Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad”.* (LEY 1618 DE 2013)

## La comunicación

*“Incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso”* ONU, C. (2006).

De acuerdo a la ley 1996 (2019) *“El concepto de comunicación se utilizará en la presente ley para incluir sus distintas formas, incluyendo pero no limitado a la lengua de señas colombiana, la visualización de textos, el braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso”*

#### Condición de discapacidad

*“El conjunto de circunstancias ambientales, físicas, biológicas, culturales, económicas y sociales, que pueden afectar el desempeño de una actividad individual, familiar o social en algún momento del ciclo vital”* (CONPES N.º 80, 2004).

## 4. Marco teórico y conceptual

### La Biblioteca Pública

Desde la expulsión en 1767 de los jesuitas por parte del Rey Carlos III, con orden de confiscar todo lo relacionado con sus bienes, entre los cuales se encuentra el Colegio Máximo de la compañía de Jesús en la ciudad de Santa Fe, la cual ya poseía una librería o biblioteca, nace la idea por parte del fiscal de la Real Audiencia del nuevo reino de Granada, Doctor Francisco Moreno y Escandón el cual ordena la revisión, organización e inventario de los libros que se encontraron allí y que posterior a esta actividad, luego de separar aquellos ejemplares que no estuviesen acordes a la doctrina, éste dilucidó que era necesario, útil el fomento de las letras y la institución de una Biblioteca para el servicio de estudiosos, ya que, la instrucción de Rey así lo requería, además, de destinar recursos para el mantenimiento de las instalaciones y para un bibliotecario que se hiciera cargo de la misma. Fue solo hasta año de 1777 que se abre al público la Biblioteca cuya denominación sería Real Biblioteca Pública de Santa Fe de Bogotá y que posterior a esto el Doctor Francisco Moreno y Escandón funda la Biblioteca Nacional de Colombia.

Los autores Guillermo Hernández del Alba y Juan Carrasquilla Botero en su libro Historia de la Biblioteca Nacional de Colombia, nos transcriben una publicación que se realizó en el Periódico de Santa Fe, por Socorro R. Manuel (1796) *“La religión extinguida poseía un gran número de libros en sus colegios de esta capital de las ciudades de Tunja, Pamplona y Villa de Honda, las cuales habiéndose reunido por orden superior formaron en su depósito una copiosa Biblioteca, no podía dársele a estos libros un destino más útil y apreciable que el de colocarlos en la capital del reino como un erario público donde todos los hijos de las ciudades circunvecinas pudieran francamente disfrutar de este precioso tesoro cuya existencia se debía a las limosnas de sus padres y predecesores, son muchos los estudiantes pobres y forasteros de esta capital que carecen absolutamente de los medios para adquirir aún las obras más precisas de las facultades que profesan y sin tenerlas es imposible que el ingenio más sublime llegue a poseer los rudimentos científicos con gran exactitud”*, gran personaje destacado para la historia de la Biblioteca en nuestro país, quien

fue en su momento uno de los primeros bibliotecarios encargados de la Biblioteca Nacional creada en Colombia; la publicación en el periódico que elogiaba referenciando al Doctor Francisco Moreno y Escandón por su iniciativa de formar una biblioteca pensada para el público y las necesidades de información de los estudiosos de la época, motivo por el cual se cita en esta investigación.

Como podemos evidenciar la iniciativa de poseer en un solo lugar todo lo relacionado con los impresos de la época fue una gran iniciativa, además que estos conformarán la primera Biblioteca pública fue mucho más satisfactorio, ya que, posterior a esto en 1834 el congreso dicta la primera ley de depósito que obligaba a todas las imprentas en el territorio nacional a hacer entrega de un ejemplar de toda impresión que realizaran, esto con el propósito de que la biblioteca Nacional fuese el custodio de todo el patrimonio bibliográfico en Colombia; claro está como lo señaló Téllez T. Roberto (2012) *“lo anterior no quiere significar, necesariamente, que no existan otras Bibliotecas públicas, pues en los pueblos, aunque escasas, se encontraban otras Bibliotecas”* como lo afirma el autor esta no era la única Biblioteca en la ciudad y el país, puesto que en lugares apartados como los pueblos también ya se habían conformado algunas bibliotecas rurales que cumplían la misma función; aunque su denominación era de Biblioteca pública su función estaba encaminada al resguardo del patrimonio bibliográfico Nacional y a satisfacer las necesidades de información de la población letrada tal como lo menciona Téllez T. Roberto (2012) *“especialmente a las clases sociales altas que tenían acceso a la educación universitaria”*.

Posterior a esto se fueron creando otras Bibliotecas públicas en las principales ciudades del país, casos como el de Biblioteca Fernández Madrid de Cartagena, Biblioteca Municipal de Rionegro, Biblioteca de Santo Domingo en Antioquia, la Biblioteca del centenario en 1910, la Biblioteca Codazzi en Villavicencio y la Biblioteca pública de Medellín que fue creada en 1870 y que posteriormente fue llamada la Biblioteca de Zea en 1881. En el departamento de Antioquia en 1921 se expidió una ordenanza por medio de la cual se debía crear una Biblioteca en cada municipio que tuviese más de 10.000 habitantes, de acuerdo a Téllez T. Roberto (2012), lo que llevó al aumento del número de Bibliotecas en el territorio. Posterior a esto en 1934 el Ministro de educación Luis López de Mesa instituyó

un programa denominado “*la aldea Colombiana*” que pretendía en los lugares apartados de las capitales instaurar programas de educación, servicios boticarios, asesorías legales y lo que podría ser el inicio de una red de Bibliotecas públicas en Colombia, con un modelo de Biblioteca aldeano y uno de los escasos esfuerzos del gobierno por la promoción de la creación de las Bibliotecas públicas en el país y que continuó hasta 1937, según lo expuesto por Téllez T. Roberto (2012).

Bajo el gobierno del presidente Alfonso López Pumarejo, se creó una ley que daba incentivos a aquellas Bibliotecas que contarán con mínimo 10.000 ejemplares clasificados bajo el sistema de clasificación universal Dewey y que estos se encontraran en edificios pertenecientes al gobierno, que poco funcionó, ya que, pocas instituciones contaban con estos criterios de organización de acuerdo a Téllez T. Roberto (2012)

En el departamento de Antioquia específicamente en la ciudad de Medellín se da para el año de 1952 la creación de la denominada Biblioteca Pública Piloto (BPP), por iniciativa de organismos internacionales como Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO), que a su vez coordinó una red de Bibliotecas de barrios a nivel municipal en la ciudad; que dentro de los objetivos de su creación estaban las directrices internacionales que cambiaban un poco la concepción de la Biblioteca como lo manifiesta Jaramillo Orlanda, Montoya Mónica, Moncada Daniel y Vélez Claudia (2004) “*lógicas de organización, diversidad en los servicios, la idea de una Biblioteca con una función cultural, y en especial el planteamiento de una Biblioteca pública como una responsabilidad del Estado, como un servicio público gratuito, de acceso a todas las personas y contemplada en los planes, programas y legislaciones culturales y educativas del país, la región y la ciudad*” lo que hace que desde esta perspectiva de la Biblioteca gratuita, accesible, al servicio de la cultura y a todas las personas, con una mirada diferente a la que generalmente se concebía la biblioteca tradicional al alcance de unos pocos.

Otras entidades de orden Nacional como las cajas de compensación Familiar se les dio facultad e prestar servicios de biblioteca pública, mediante la expedición de la ley 21 de 1982 que regula el subsidio familiar y dicta otras disposiciones, que en su artículo 62,

numeral 3, reza en este último “*educación integral y continuada; capacitación y servicios de biblioteca*”, lo que le facilitó a las cajas de compensación familiar crear Bibliotecas públicas, brindar servicios de promoción de la lectura, cultura, acceso a la información para sus afiliados y familias, que inclusive extienden sus servicios a la comunidad en general; estas a su vez igualmente formaron una red de Bibliotecas a nivel nacional dentro de su gremio, lo que lo hace un modelo de Biblioteca pública desde la empresa privada, como lo destaca Téllez T. Roberto (2012).

En el plan de desarrollo del gobierno del señor Álvaro Uribe Vélez se contempló un plan denominado “*Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas*” (PNLB), cuyo fin era el de mejorar los niveles de lectura, la oferta editorial y la producción literaria e intelectual; que además de prestar los servicios tradicionales de una biblioteca, está a su vez tuviese otros espacios diferentes de apoyo con servicios sociales de salud, educación y recreación, de dinámicas sociales, sitios de esparcimiento, de uso de toda la comunidad, de validez simbólica, de convergencia de organizaciones sociales de ancianos, adolescentes, niños, víctimas del conflicto armado, lo que conllevó a que desde ese momento se convirtiera en política pública el (PNLB) y que se destinará más recursos desde el gobierno para la creación, dotación, capacitación de las Bibliotecas públicas a nivel nacional.

### **Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia**

Lo que inicialmente da origen a la Universidad de Antioquia, en principio comienza con el Colegio San Francisco, fundado por los Frailes Franciscanos en el año de 1803, la Biblioteca arranca con la función de asistir los procesos académicos con una colección de 1.000 volúmenes y una persona encargada de los mismos en 1911, la cual funcionaba en una de las aulas en la escuela de derecho; que luego de la construcción de la ciudad universitaria en 1968 la biblioteca migra al bloque 8 de la misma. Diferentes nombres han tomado la Biblioteca a lo largo de su historia: Biblioteca General; Departamento de Bibliotecas; Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia.

La Universidad de Antioquia en la actualidad posee 18 bibliotecas y centros de documentación integrados en sus sistemas con el mismo direccionamiento estratégico, la cual goza en formato físico de 15 colecciones bibliográficas generales y especializadas compuestas por 262.406 títulos y aproximadamente 758.621 volúmenes; material de acceso virtual y electrónico disfruta de 127.720 referencias; que ofrecen servicios para el acceso al conocimiento, la información y sirven de sostén a los procesos de investigación, extensión, docencia en la ciudad, la región en las diferentes sedes de la universidad

La Biblioteca central de la Universidad de Antioquia, Colombia, Carlos Gaviria Díaz, desde hace ya más de 26 años, pensó en la inclusión de las (PCD) en lo que refiere a la población ciega o con discapacidad visual que ingreso para el año 1996 a los diferentes programas de formación, se pensó que se debía contar con infraestructura, servicios acordes a las necesidades personalizadas y de acceso de estos nuevos usuarios, por lo cual se crearon y brindaron servicios de atención con asesoría especializada y personalizada, además de contar con tecnología, adaptaciones y configuraciones de los formatos alternos y tradicionales de las colecciones a audio y electrónico, transcripción de algunos textos a sistema Braille, acceso a los recursos e internet con lectores de pantalla, altavoces y magnificadores de texto que brindan al usuario ciego o con baja visión el acceso a los recursos de la biblioteca, además de contar con un grupo de voluntarios permanentes que brindan el servicio de lectura de textos a esta población bajo un programa denominado “*préstame tus ojos*”.

La Biblioteca Carlos Gaviria Díaz cuenta además con una plataforma tecnológica llamada “*Tiresias*” la cual permite al usuario ciego o con baja visión acceder a los recursos de la biblioteca desde su dispositivo y laptop personal desde la comodidad de otros sitios diferentes a la infraestructura de la biblioteca de la universidad; este sistema funciona como un repositorio que alberga los textos en formatos a los cuales esta población puede ingresar y acceder en cualquier momento desde sus dispositivos personales; además la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz y el sistema de Bibliotecas con el propósito de crear comunidades de aprendizaje, establecen el proyecto que denominaron “*living lab*” en trabajo colaborativo y conjunto con algunas instituciones, la comunidad y con las personas con discapacidad visual,

para así poder tratar de reducir la brecha digital de acceso de la población ciega a la información, desarrollando contenidos digitales accesibles.

### **Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, Colombia**

La Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) de la Universidad de Antioquia, Colombia, fue fundada en 1956 y hace su preámbulo en 1957 con la formación de 35 estudiantes, en sus inicios y durante los dos años siguientes la escuela formaba en el programa técnico el cual otorgaba el título de Bibliotecario y a nivel profesional como Licenciado en Bibliotecología, ya que, a partir de 1980 con la reforma a la educación superior en Colombia sólo se formaba a nivel profesional con el título de Bibliotecólogo, nombre que aún se mantiene; en 1970 se crea el Centro de Investigaciones y Ciencias de la Información (CICINF), además en 1978 se da inicio a la publicación de la revista Interamericana de Bibliotecología que hasta la fecha está activa, COLCIENCIAS le dio la clasificación de categoría A2 a la revista de la (EIB); posteriormente en el año de 1996 se ofrecen programas de postgrado como maestrías y algunos diplomados. La (EIB) logra en 1999 la acreditación para el programa de Bibliotecología por 4 años y la sigue renovando consecutivamente hasta la fecha, mejorando la calidad de sus estudiantes y egresados. La (EIB) también en los últimos años inició con el programa de tecnología en Archivística el cual no solo se impartía en Medellín, sino en otras regiones Antioqueñas como el Suroeste, Norte, Oriente y Magdalena Medio; además cuenta con el pregrado en Archivística que también se encuentra acreditado en alta calidad hasta el 2026 y registro calificado hasta 2027, cuenta con 3 programas de posgrado: Maestría en ciencias de la información, especialización en edición de publicaciones y especialización de gerencia de servicios de información más los cursos de extensión y diplomados.

## **Pregrados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, Colombia**

La Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) en la actualidad cuenta con dos (2) pregrados:

El pregrado en Bibliotecología de la (EIB) Universidad de Antioquia comprende un total de 8 semestres presenciales con un plan de estudios última versión, que consta de 36 materias y 3 electivas obligatorias para un total de 148 créditos, que se encuentran distribuidos en seis (6) núcleos temáticos comprendidos en:

- *Núcleo de fundamentación y caracterización de la información.*
- *Núcleo de organización de la información.*
- *Núcleo formativo general.*
- *Núcleo de tecnologías de la información.*
- *Núcleo de gerencia de la información.*
- *Campo profesionalizante*

El pregrado en Archivística de la (EIB) Universidad de Antioquia comprende un total de 8 semestres presenciales y multimodales, con un plan de estudios que consta de 42 materias para un total de 144 créditos, que se encuentran distribuidos en cinco (5) núcleos temáticos comprendidos en:

- *Núcleo de gestión documental.*
- *Núcleo de tecnología y comunicación.*
- *Núcleo de administración y archivos.*
- *Núcleo de patrimonio y archivos.*
- *Núcleo de investigación.*

## **El perfil del Bibliotecólogo de la Universidad de Antioquia.**

La Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) traza su programa de formación buscando que el Bibliotecólogo de la Universidad de Antioquia sea reconocido como profesional con las siguientes características:

- *Agente promotor de cambio cultural y social, con una visión universal y capacidad para trabajar en equipos multiprofesionales e interdisciplinarios.*
- *Comunicador con capacidad para interactuar con diferentes públicos.*
- *Gerente de información con capacidad de gestión.*
- *Líder en el manejo de la información y con visión de futuro para decidir cuál, cuánto, cómo, cuándo almacenarla y a quién ofrecer.*
- *Promotor de productos y servicios con habilidad para transferir la información.*
- *Creador con capacidad de adaptación y apropiación de procesos, con una sólida comprensión de los recursos de información y las tecnologías.*
- *Productor de conocimientos en los diversos campos de la formación y del ejercicio profesional.*
- *Educador en la utilización adecuada de la información*

### **Competencias**

De acuerdo a Martínez A. Filiberto (2007) “*un hito en el desarrollo de la Bibliotecología tuvo lugar durante el siglo XIX , con el surgimiento de los conceptos modernos sobre la biblioteca, otorgándole el carácter de una institución de servicio público, donde se privilegia el derecho al libre acceso a las fuentes del saber y la información, así como el servicio a todo tipo de personas*”, este indicador al que hace referencia el autor es el propósito y hacía donde deben apuntar los profesionales de la información que ofrecen servicios en las diferentes bibliotecas, ya que, como lo hace notar, estos servicios deben ir encaminados a todo tipo de personas, el cual es el objeto de estudio en esta investigación, las (PCD); Martínez A. Filiberto (2007) además se plantea la pregunta “*¿cómo se formaba*

*a los profesionales de la bibliotecología para atender adecuadamente las demandas de los servicios?”*, cuestionamiento que en esta investigación también pretendemos indagar, ya que, de acuerdo a la forma en que se instruye a los profesionales durante su desarrollo educativo, influye posteriormente en la creación, transformación y prestación de servicios a la homogeneidad de usuarios que acuden o demandan servicios en la biblioteca, entre ellos las (PCD) y otras comunidades que cada día se van destacando en nuestra sociedad.

Desde esa concepción de biblioteca como institución que resguarda, conserva y además presta un servicio público, sin dejar atrás los campos tradicionales como la organización, el desarrollo de colecciones, posterior a estos nuevos enfoques como los estudios de usuarios, la automatización y el uso de tecnologías que hacen que la biblioteca se centre no sólo en los materiales tanto físicos como electrónicos y le dé una mirada a las personas, de ahí la importancia de nuevos enfoques desde las competencias de los profesionales para pensar, crear, brindar y satisfacer las necesidades de información a todo tipo de público sin distinción, servicios pensados en multiplicidad de usuarios, en brindar ese servicio público en general, de igualdad, equidad y equipamiento, como por mencionar a las personas que poseen una discapacidad bien sea permanente o temporal, que cada vez más van demandando servicios y acceso a la información bien sea ésta física, electrónica en diferentes formatos en las diferentes bibliotecas.

Lo mencionado o propuesto por Santillán R., & Valles V (2004). Sobre el personal que crea y brinda servicios en la biblioteca para (PCD) *“Su participación debe estar orientada, no solo a solucionar la forma en que estos usuarios cuenten con una rampa de acceso o un cajón de estacionamiento en los edificios de las bibliotecas, sino también, deben contemplar todo lo referente al mobiliario, al equipo y a la colección adecuada. Además, la preparación del personal bibliotecario debe estar a la altura para comprender el tipo de necesidades que este grupo de usuarios demanda”*, por lo cual las competencias del personal de biblioteca que se encarga de los servicios de esta población en particular deben conocer la multiplicidad de tipos o clasificaciones de (PCD) y sus necesidades particulares, dado que, como lo aclaran los autores no solo es el mobiliario o adecuaciones en las instalaciones, hay que ir más allá, en las competencias, conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que

deben adquirir y con las cuales debe contar el personal de servicios para poder dar respuesta y “*estar a la altura*” para garantizar las necesidades específicas de las (PCD). También la misión de la Biblioteca según Santillán R., & Valles V (2004) es “*tienen además como misión acercar toda esa información a los ciudadanos nativos de su país, sin importar raza, sexo, religión, lengua, opinión o cualquier otra condición o circunstancia social*” que de acuerdo a lo anterior incluye a la población que se encuentra en situación de discapacidad, por lo cual, el personal debe adquirir las competencias necesarias para dar solución a la problemática que enfrentan las Bibliotecas con esta población y aquellas otras comunidades que como se mencionó antes, van surgiendo, destacándose y demandando acciones para que desde la biblioteca se les preste y brinde atención a sus necesidades específicas.

Es de suma importancia que el personal de servicios de la biblioteca cuente con las competencias necesarias y adecuadas para la atención a (PCD), porque debido a la multiplicidad de tipos y necesidades como señala Santillán R., & Valles V (2004), que “*ya que muchas veces no saben cómo manejarse ante un determinado tipo de situaciones con estos usuarios*”, estas situaciones podrían ser más manejables o de fácil resolución, si el personal cuenta con conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para valerse de la adecuada y correcta manipulación de dicha situación.

Las competencias que debe poseer un profesional de biblioteca están basadas en el ser, saber hacer y el saber ser, que incluyen toda la parte técnica, los servicios, las administrativas, gerenciales y una de las más importantes que es la humana, que algunos autores definen las competencias de acuerdo a cada contexto en el cual se desenvuelve una persona, por ejemplo García Z. Jannet (2021), nos presenta la siguiente definición “*Es la capacidad del individuo donde interviene la fusión de sus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, que le permiten desempeñarse eficazmente, en el desarrollo de situaciones diversas, en un ámbito o área específica*”, como podemos evidenciar están competencias deben ser integrales, ya que, incluye todos los conocimientos, actitudes, habilidades, destrezas, experiencias y valores que la persona adquiere no solo en su desarrollo formativo a nivel profesional, sino todo lo obtenido a lo largo de toda su vida, todas estas competencias se fusionan para que la persona logre dar su mayor potencial en

labor en la cual se desempeña, logrando así de esta manera por ejemplo para el caso del profesional de biblioteca, pueda apropiarse de la vinculación de esas competencias para crear, diseñar, proyectar, desarrollar, brindar y pensarse nuevos servicios adaptados a las necesidades específicas de un tipo de discapacidad o de un grupo de (PCD) o comunidad que acude o podría en algún momento solicitar los servicios en una biblioteca.

*“Las competencias profesionales consisten en la aplicación de los saberes integrales de un individuo al logro de resultados previamente determinados por las exigencias del campo laboral”* Rodríguez, G. Irma (2020), esa integralidad de conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias y valores adquiridos por la persona en su desarrollo, deben ser aplicadas en el desempeño de las funciones en el entorno laboral, de acuerdo a esas demandas de las (PCD) en los servicios y otros que debe brindar la Biblioteca; de este modo si todos esos saberes son dirigidos a solucionar las necesidades individuales, grupales o grupos poblacionales, se van a ver reflejados en la oferta y demanda de los mismos.

De acuerdo a Ferrada M. (2008) las competencias del personal de la biblioteca que presta servicios a las (PCD) en especial a aquellas con discapacidad psiquiátrica como ella las denomina, deben poseer características tales como: *“Competencia comunicativa interpersonal con tipos de usuarios diversos, capacidad de aprendizaje continuo, estabilidad personal, interés real por trabajar con otros, capacidad de trabajar en equipo, habilidad de empatizar con otros, sensibilidad, paciencia, espíritu dinámico”*, ya que, esta población requiere de atención personalizada por parte del personal de servicios de la biblioteca o de aquella persona con quien se tiene el primer acercamiento con la persona en condición de discapacidad de este tipo, bien sea para que lo oriente si posee los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias, aptitudes y actitudes para sus satisfacer sus requerimientos o remita con quien se pueda encargar de brindar atención personalizada a esta persona o tipo poblacional; además la autora enfatiza en que este personal debe contar con conocimientos terminológicos propios de la disciplina y especializados en salud, dado que, si en este acercamiento entre usuario y personal de la biblioteca por desconocimiento de este último no maneja los términos adecuados para establecer contacto, podría ser ya un variable negativa, una barrera o impedimento para la prestación de un buen servicio o

satisfacción de este usuario; este apunte es de suma importancia enfatizar en esta investigación, toda vez que, este proyecto se enfoca en el perfil del personal de la biblioteca para la atención a (PCD) haciendo una mirada desde todos y cada uno de los tipos, clasificaciones de esta comunidad, si éste no cumple con los criterios mencionados, no se va a facilitar la prestación de un buen servicio a esta población y es por esa diversidad de usuarios (PCD) y sus necesidades especiales que hace necesario contar con las competencias mencionadas.

### **La discapacidad**

Para dar contexto al trabajo es necesario abordar los diferentes conceptos que se han utilizado y abarcan nuestro tema de investigación que hacen referencia a las (PCD), dado que, esta población es bastante heterogénea, por lo cual tomaremos algunos de éstos para entender mejor su significado, origen, tratamiento, ya que, ésta varía de acuerdo a los contextos, su tratamiento y acepciones con respecto a las personas en condición de discapacidad (PCD).

*“La palabra “discapacidad”, proviene de la traducción literal del término “disability”, que es una palabra compuesta de dos vocablos: por un lado, el término “dis” del griego “dys” que significa “mal, dificultad o anomalía” y que aporta un sentido negativo de privación, de que algo no funciona bien; por el otro, la expresión “ability”, que se traduce en “habilidad o capacidad”, en el sentido de “aptitud, talento o cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo” (Águila, 2007), este término al mirarlo desde un punto de vista de cómo lo describe el autor puede presentar discrepancias con respecto a nombrar a éstas personas o mirarlas en forma despectiva por su significado de anomalía, ya que al referirse a una persona de esta manera en estos términos o con este concepto no suele ser muy adecuado, podría ser muy despectivo, ocasionar rechazo o discrepancia, desde el punto de vista de la atención entre usuario y el facilitador del servicio en la biblioteca.*

La Organización Mundial de la Salud (OMS) distingue y relaciona causalmente tres niveles. *“La deficiencia (impairment), caracterizada como toda pérdida o anormalidad,*

*permanente o transitoria de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica; la discapacidad (disability), entendida como toda restricción o ausencia debida a una deficiencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano; y la minusvalía (handicap), definida como una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso, en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales”*. Esta distinción abarca desde tres aristas diferentes el término de discapacidad, lo que lo hace menos despectivo a los antes mencionados, ya que, la toma a partir de la pérdida de una función como la deficiencia, pasando a la restricción para desempeñar un función dentro de lo normal y posteriormente la menciona como una desventaja limitante para desarrollar ciertas actividades; además hace referencia a que la discapacidad puede ser permanente o transitoria, que es otro factor a tener en cuenta dentro de las variables de investigación o estudios que se desarrollen en torno a las (PCD), ya que, aunque solo se toma como referencia la estadística de las personas que en la actualidad presentan una discapacidad permanente, se tener presente que en algún momento existe la posibilidad de que una persona pueda presentar o adquirir una condición de discapacidad transitoria, temporal, que hacen que el número de usuarios o la variable cambie y sea determinante en la demanda o prestación de un servicio, por lo cual la mirada de la discapacidad desde varios puntos de vista o apreciación hace más integral el concepto de discapacidad.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS 2016) la discapacidad es: *“Un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal, las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”*. este concepto separa o hace una distinción de noción de discapacidad, por un lado las deficiencias como un daño en la estructura o función del cuerpo, las limitación como un obstáculo para ejercer una acción y participación como una restricción; así como se exponen cada uno de los términos anteriores existen muchos más, unos con un enfoque específico y otros con otras perspectivas o miradas que tienen mucha relación con el contexto

en el cual se desenvuelven las (PCD) y las limitantes de participación que se le presentan a la persona, además como se menciona tener en cuenta si esta discapacidad es permanente o transitoria.

Por otro lado, el término "*discapacidad*" "*significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social*" texto de la convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación de las personas con discapacidad (1999), como podemos evidenciar el término al referirse no a la persona sino al entorno en el que interactúa y de acuerdo a la actividad realizada, puesto que, esta se aumenta o disminuye debido al contexto social y económico donde se desenvuelve la persona; este término suele ser más sensible, es más despectivo con respecto a lo referido por el anterior autor, puesto que se refiere a la discapacidad como una deficiencia en la persona, pero que hace énfasis en que las variables cambian y son determinantes de acuerdo al contexto económico y social en el cual se encuentra la persona con discapacidad, que nos abre, amplía nuestro panorama con respecto al término de discapacidad y a una reflexión desde otra perspectiva.

En países como México, podemos encontrar definiciones como del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2010), "*una persona con discapacidad es aquella que tiene alguna limitación física o mental para realizar actividades en su casa, escuela o trabajo, como caminar, vestirse, bañarse, leer, escribir, escuchar, etcétera. Entre los tipos de discapacidad más conocidos señala la motriz, visual, mental, auditiva y de lenguaje*". Esta definición es un poco más centrada en una perspectiva más desde las dificultades individuales que puede presentar una persona en un entorno específico, como lo es el hogar, escuela, el trabajo y al desarrollar las tareas cotidianas en los diferentes contextos en los cuales se desenvuelve la persona dentro de su cotidianidad.

Para el sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) la discapacidad es "*un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación*", como podemos observar en esta definición abordan el

tema con más detalle haciendo énfasis no solo en la condición de la persona en su ser como limitante, sino también en el contexto como persona participe de una sociedad en la cual puede contribuir, que cuenta e interviene en las decisiones de lo que se presenta en su entorno; que otras definiciones no la abarcan o enfocan desde ese panorama que es interesante abordar o mencionar.

UPIAS (Union of the Physically Impaired Against Segregation) considera que la discapacidad es *“la desventaja o restricción de actividad, causada por la organización social contemporánea que no considera, o considera en forma insuficiente, a las personas que tienen diversidades funcionales, y por ello las excluye de la participación en las actividades corrientes de la sociedad”*. Citado por Barnes, C. (1998), nos presenta esta definición se centra más en las limitantes que nos impone la sociedad, un tema muy poco abordado desde esta perspectiva, ya que, nos muestra a la sociedad como la limitante y no a la persona como la que posee una limitación o discapacidad, este término o esta descripción es muy convincente, ya que, nos muestra a la sociedad la que restringe y condiciona a la persona, que cabe resaltar esta definición para el desarrollo de la investigación, porque nos cabe demostrar que para garantizar el acceso, hay que cambiar el paradigma que se tiene sobre la discapacidad, que quien se tiene que amoldar es el contexto y no las personas.

Para Padilla, Muñoz A. (2010) *“La discapacidad es una situación heterogénea que envuelve la interacción de una persona en sus dimensiones física o psíquica y los componentes de la sociedad en la que se desarrolla y vive. Incluye un sinnúmero de dificultades, desde problemas en la función o estructura del cuerpo”*. A medida que se analizan estos conceptos nos vamos encontrando con definiciones más claras, precisas e incluyentes que abarcan multiplicidad de factores, actores y dimensiones que engloban la discapacidad, en la cual se reflexiona sobre la diversidad de condiciones de la persona y el contexto que es determinante para dimensionar los componentes que limitan el normal ejercicio de esta en una comunidad.

la definición de la convención internacional de los derechos de las personas en condición de discapacidad (2006) en su artículo primero señala *“personas con*

*discapacidad” “incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”,* como podemos evidenciar este concepto en la convención engloba de una manera más amplia y concreta el término al referirse a ésta población, ya que, abarca los diferentes tipos de clasificaciones de discapacidad, además que hace énfasis en que no solo es la condición misma la que afecta que una persona se integre a la sociedad, sino el medio que entorpece mucho más la situación.

En cuanto al término discapacidad como se puede observar son muchas las definiciones por parte de organizaciones y autores que con el pasar de los años le dan nuevos enfoques, no solo en hacer énfasis en la condición de la persona, sino, en el contexto en el cual ésta interactúa, es por ello que la siguiente definición nos da un panorama más amplio y completo cuando se refiere o habla de discapacidad *“el concepto de discapacidad ha evolucionado desde una perspectiva biomédica hacia una visión más amplia y de carácter social (integración social) que involucra el entorno, la sociedad y la cultura. El problema de discapacidad no es una enfermedad o atributo de la persona, esta condición incluye elementos que se relacionan con la presencia de prácticas, factores sociales y culturales negativos que limitan la integración social de las personas, que afectan el reconocimiento, el desarrollo de las capacidades y funcionalidades como individuos pertenecientes a la sociedad. Esta situación menoscaba la capacidad económica de la familia (aumentando la vulnerabilidad de la misma) al tener ésta que disponer de mayores recursos en la manutención y cuidados de una persona potencialmente productiva, que no lo es debido a factores sociales y culturales”* CONPES N° 80 (2004). Este concepto deja muy claro que una persona que tiene una condición de discapacidad independientemente del tipo o clasificación, realmente encuentra sus barreras en el entorno en el cual se podría desenvolver de una mejor manera e integrarse a la sociedad, además a la cultura, que juega un papel determinante en cómo se percibe, se observa y contempla a la persona y su condición en imaginarios arraigados a la cultura en una sociedad determinada; se podría anotar que es la sociedad y el entorno los que se tienen que adaptar a las diferentes condiciones de la persona, no lo opuesto, el “discapacitado” podría ser el entorno, ya que, este no permite la integración

social de esta población limitando así su participación en los diferentes contextos sociales y culturales.

En las definiciones anteriores podemos observar que:

Muchos de los conceptos se enfocan desde la perspectiva de la salud con respecto a la patología que padece la persona y al desglosar como Águila (2007) desde la etimología de la palabra discapacidad en la cual se utiliza el prefijo “dis” anterior a “capacidad”, se hace alusión al antónimo de la palabra tomado como dificultad desde la parte negativa a la capacidad, como la pérdida de esa capacidad o la inhabilidad para realizar una acción o bien como una disminución; al igual que la Organización Mundial de la Salud (OMS) que toma la palabra discapacidad en un sentido de disminución de esa capacidad que pone a la persona en una situación de desventaja con respecto a los demás. La Convención Internacional para las personas en condición de discapacidad presenta similitud con respecto a que la discapacidad es una condición del ser humano mirado desde un punto de vista de una deficiencia en éste.

Instituciones como el (INEGI) y (UPIAS) consideran el concepto con respecto a la persona con su interacción con el medio para desarrollar o llevar a cabo una actividad. Instituciones como la (OMS) y el (DIF) el concepto se enfoca a las restricciones de participación para desarrollar actividad. Padilla, M (2010), hace énfasis en que la heterogeneidad de las discapacidades y la interacción con el medio en el cual se desenvuelve, se hace mención y énfasis en la persona en cuanto su función corporal y al contexto en el cual a diario una persona se ve afectada por el entorno en el cual se desenvuelve y su interacción con el medio; el concepto de (UPIAS) y del CONPES N.º 80 (2004), es importante resaltarlos, ya que, las personas que tienen una condición de discapacidad no la notan o la ven reflejada hasta que la sociedad lo limita o se la impone, si en el contexto en el cual habita es adecuado y son pocas las limitaciones dado que el medio se encuentra adaptado o en parte con un diseño universal accesible podría suceder que la persona note menos su discapacidad. La aplicación de las normas que benefician a las (PCD) en los diferentes espacios son determinantes para estas logren mejorar su calidad de vida y el libre

desarrollo de su cotidianidad en la medida que sean empleadas y sean menos las barreras que le impiden llevar su vida con normalidad desde su discapacidad. la convención de los derechos de las personas en condición de discapacidad que es hasta el momento la norma a nivel internacional que toman como base los estados para generar políticas públicas en torno a esta población hace énfasis en ello y así de esta manera poder integrar a las (PCD) a la sociedad y la cultura, reiterando que el contexto es determinante para facilitar que una persona que presenta una discapacidad se desenvuelva de la mejor manera en ella al disminuir todos aquellos obstáculos que encuentra al desarrollar una acción; ya que, el entorno económico, social, los factores sociales y culturales juegan un papel fundamental como lo mencionan la (convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación de las personas con discapacidad 2001) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) cuando en su concepto de discapacidad lo enmarcan como determinante para esta población.

### **Tipos o clasificaciones de la discapacidad**

Hasta el momento con lo antes expuesto, ya se tiene una noción más clara sobre el concepto de discapacidad, para continuar con la contextualización de éste, vamos a presentar e identificar a continuación que existen gran variedad o tipos de discapacidad que según entidades como la (OMS), la cual describe que *“la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una relación estrecha y al límite entre las características del ser humano y las características del entorno en donde vive”*, y es esta complejidad que se trata de clasificar e identificar con la Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y la Salud (CIF 2001), aprobada por 191 países la cual, nos amplía el panorama de los diferentes grupos o tipos de discapacidad que se encuentran en ésta clasificación:

#### *Discapacidad Física o Motora*

*La discapacidad física es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poco de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional.*

### *Tipos de discapacidad física*

- *Anomalías orgánicas: Éstas se encuentran en Cabeza, columna vertebral, piernas o brazos.*

### *Persona de talla baja.*

*“Término internacional para referirse a la persona con trastorno del crecimiento, caracterizado por una talla muy inferior a la media de los individuos de la misma edad, especie y raza”. Manual de normas técnicas de accesibilidad (2016).*

- *Deficiencias del Sistema nervioso: son las parálisis de las extremidades inferiores y superiores, paraplejia, tetraplejia y a los trastornos que afectan la coordinación de los movimientos.*
- *Alteraciones viscerales: son los que afectan los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo, urinario, sistema metabólico y sistema inmunológico.*

### *Discapacidad Sensorial.*

*Corresponde al tipo de personas que han perdido su capacidad visual o auditiva y quienes presentan problemas al momento de comunicarse o utilizar el lenguaje.*

### *Tipos de discapacidad sensorial: Auditiva y Visual.*

*La discapacidad auditiva es el déficit total o parcial de la percepción que se evalúa de la pérdida del audio en cada oído*

- *Genética: Cuando se hereda*
- *Adquirida: Cuando algo lo ocasiona*

- *Congénita: que puede ser prenatal por enfermedad de la madre en el embarazo como sarampión o rubéola o perinatal por complicaciones en el parto.*

*Discapacidad visual es la disminución parcial o total de la vista.*

*Se debe tomar en cuenta el campo visual que es el espacio visible con la mirada fija en un punto y la agudeza visual que es la capacidad del ojo para percibir objetos.*

*Tipos de discapacidad visual*

- *Ceguera: Es la pérdida total de la información visual, en algunos casos puede ser reversible, pero en la mayoría de casos no lo es.*
- *Baja visión: Es el estado en el que la persona aún tiene un campo de luz denominado resto visual.*

*Discapacidad intelectual.*

*La discapacidad intelectual es aquella que presenta una serie de limitaciones en las habilidades diarias que una persona aprende y le sirven para responder a distintas situaciones en la vida.*

*Tipos de discapacidad intelectual*

- *Discapacidad Intelectual Leve*

*Se considera discapacidad intelectual leve o ligera a las personas cuyo coeficiente intelectual es entre 50 y 70, correspondiente a 2 niveles por debajo de la media, la mayoría de personas con discapacidad intelectual, aproximadamente un 85% están en este grupo. Tienen un retraso en el campo cognitivo y un leve daño en el sensorio motor. Las capacidades de aprendizaje están levemente atrasadas, pueden seguir un normal sistema académico o profesional, pueden leer, escribir y hacer cálculos y realmente si se dan las condiciones adecuadas no hay una gran diferencia con sus semejantes. Su adaptación al*

*medio es realmente satisfactoria ya que sus habilidades sociales llegan a ser muy buenas. Muchas llegan a ser personas independientes y no necesitan una permanente ayuda, solo resolver problemas personales con una adecuada guía.*

- *Discapacidad Intelectual Moderado*

*En este tipo de discapacidad intelectual las dificultades son mayores, en el aspecto académico los trabajos asignados son poco calificados y bajo supervisión. Pueden ser independientes, pero sí necesitan de ayuda cuando las actividades incluyen conceptos complejos. Realiza ciertas actividades con mayor lentitud, sus habilidades para interactuar con personas que no son sus familiares son aceptables.*

- *Discapacidad Intelectual Grave*

*Las personas con discapacidad intelectual grave tienen un coeficiente de 30 a 35, muchos presentan problemas neurológicos, comprenden de forma precaria la lectura y los números, su lenguaje es limitado, además comprende gestos simples y de cariño, por eso su familia es el centro de su atención. Requieren de estar supervisados para hacer sus actividades, su adaptación a la sociedad no es muy buena, pero puede adaptarse.*

- *Discapacidad Intelectual profundo*

*Es el tipo de discapacidad intelectual más grave, con un coeficiente menor de 20. Necesitan supervisión extrema, su tasa de supervivencia es baja, solo entienden algunos mandatos u órdenes muy simples; por lo general tienen grandes problemas neurológicos y otras discapacidades.*

## La dislexia

Aunque la dislexia no está considerado por la (OMS) como una enfermedad o discapacidad, para el objeto de este trabajo de investigación la tendremos en cuenta y haremos mención a ésta, ya que, dentro del campo en el cual se desenvuelven los bibliotecólogos es de suma importancia abordar el tema de la inclusión de las personas con

dislexia, debido a que en el momento de crear, desarrollar y brindar servicios se está en la obligación de pensar en esta población debido a sus necesidades especiales en el entorno de la Biblioteca; de acuerdo a Sánchez, M. Alberto (2017) *“se estima que entre el 15 y el 17 del porcentaje de la población mundial puede padecer dislexia, uno de los trastornos de aprendizaje más comunes que suele confundirse con problemas de retraso mental o una capacidad de aprendizaje menor al promedio, un trastorno de aprendizaje es aquel que causa dificultades en el rendimiento del individuo y se ve disminuida la capacidad de lectura, escritura, habilidades matemáticas comparado con lo esperado para su edad de grado escolar”*, como podemos evidenciar es una población que ocupa un porcentaje alto de la población mundial

La Asociación Internacional de Dislexia nos da una definición concreta sobre la dislexia: *“una dificultad del aprendizaje que tiene un origen neurológico. Se caracteriza por dificultades en un correcto o fluido reconocimiento de palabras y por un deletreo y habilidades decodificadoras pobres. Estas dificultades típicamente resultan de un déficit en el componente fonológico del lenguaje, el cual no está acorde con el nivel de desarrollo de otras habilidades cognitivas y la provisión de una instrucción escolar efectiva. Algunas consecuencias secundarias pueden incluir problemas en la comprensión lectora y una experiencia en lectura reducida que puede impedir el crecimiento del vocabulario y el aprendizaje de otros conocimientos”* Tomada de (Lyon, Shaywitz & Shaywitz (2003)).

Empleando las palabras de Sánchez, M. Alberto (2017) que ratifica lo que define Ardila & Roselli (2005) *“existen diferentes tipos de dislexia, la frecuencia de la dislexia se vincula con el componente neurológico afectado o con las características de los errores en la lectura, Micklebust (1971) las clasifica de acuerdo a dos parámetros: dificultades en el procesamiento visual, visual espacial; dificultades en el procesamiento auditivo audio fónico”*.

- *Discapacidad Psíquica*

*La discapacidad psíquica es aquella que está directamente relacionada con el comportamiento del individuo. Los tipos de discapacidad psíquica o mental son retraso mental, discapacidad psíquica profunda, severa, severa límite y media.*

### *Trastornos mentales*

*Según la (OMS) “Hay una gran variedad de trastornos mentales, cada uno de ellos con manifestaciones distintas. En general, se caracterizan por una combinación de alteraciones del pensamiento, la percepción, las emociones, la conducta y las relaciones con los demás”.*

*Entre ellos se incluyen la depresión, el trastorno afectivo bipolar, la esquizofrenia y otras psicosis, la demencia, las discapacidades intelectuales y los trastornos del desarrollo, como el autismo. Hay estrategias eficaces para prevenir algunos trastornos mentales, como la depresión.*

### *Depresión.*

*La depresión es un trastorno mental frecuente y una de las principales causas de discapacidad en todo el mundo. Afecta a más de 300 millones de personas en todo el mundo, con mayor prevalencia en las mujeres que en los hombres.*

*El paciente con depresión presenta tristeza, pérdida de interés y de la capacidad de disfrutar, sentimientos de culpa o baja autoestima, trastornos del sueño o del apetito, cansancio y falta de concentración. También puede presentar diversos síntomas físicos sin causas orgánicas aparentes. La depresión puede ser de larga duración o recurrente, y afecta considerablemente a la capacidad de llevar a cabo las actividades laborales y académicas y de afrontar la vida cotidiana. En su forma más grave, puede conducir al suicidio.*

### *Trastorno afectivo bipolar*

*Este trastorno afecta a alrededor de 60 millones de personas en todo el mundo. Se suele caracterizar por la alternancia de episodios maníacos y depresivos separados por períodos de estado de ánimo normal. Durante los episodios de manía, el paciente presenta un estado de ánimo exaltado o irritable, hiperactividad, verborrea, autoestima elevada y una disminución de la necesidad de dormir. Las personas que presentan solamente episodios maníacos y no sufren fases depresivas también se clasifican dentro del diagnóstico de trastorno bipolar.*

#### *Esquizofrenia y otras psicosis*

*La esquizofrenia es un trastorno mental grave que afecta a alrededor de 21 millones de personas de todo el mundo. Las psicosis, entre ellas la esquizofrenia, se caracterizan por anomalías del pensamiento, la percepción, las emociones, el lenguaje, la percepción del yo y la conducta. Las psicosis suelen ir acompañadas de alucinaciones (oír, ver o percibir algo que no existe) y delirios (ideas persistentes que no se ajustan a la realidad de las que el paciente está firmemente convencido, incluso cuando hay pruebas de lo contrario). Estos trastornos pueden dificultar que la persona trabaje o estudie con normalidad.*

#### *Demencia.*

*En el mundo hay unos 47,5 millones de personas que padecen demencia. Este trastorno de naturaleza crónica y progresiva se caracteriza por el deterioro de la función cognitiva (es decir, la capacidad para procesar el pensamiento) más allá de lo que podría considerarse consecuencia del envejecimiento normal. La demencia afecta a la memoria, el pensamiento, la orientación, la comprensión, el cálculo, la capacidad de aprendizaje, el lenguaje y el juicio. El deterioro de la función cognitiva suele ir acompañado, y en ocasiones es precedido, por el deterioro del control emocional, el comportamiento social o la motivación.*

#### *Trastornos del desarrollo, incluido el autismo.*

*El concepto de trastorno del desarrollo es un término general que abarca la discapacidad intelectual y los trastornos generalizados del desarrollo, entre ellos el autismo. Los trastornos del desarrollo suelen debutar en la infancia, pero tienden a persistir hasta la edad adulta, causando una disfunción o un retraso en la maduración del sistema nervioso central. Por lo general, no se caracterizan por periodos de remisión y recidivas como muchos otros trastornos mentales, sino que siguen un patrón constante.*

### **Lineamientos y políticas en educación superior**

Como lo señalan Cobos, R. y Moreno, M. (2014) que citan a (Flórez et al., 2009; Osorno y Vargas, 2013) en Colombia la inclusión de las (PCD) lo muestran más como un proceso de reivindicación por parte de las (IES), puesto que, en la carta magna del país en el artículo 67 es un derecho constitucional, le corresponde a estas instituciones eliminar todos los impedimentos que limitan el pleno goce de este derecho a las (PCD), la accesibilidad en todos los ámbitos dentro de la institución y fuera de ella; además plantean que no solo en la parte física, sino también las barreras políticas, sociales, de investigación, religiosas, de formación docente, pedagógicas, de extensión, académicas y comunicacionales; lo que conlleva este proceso a pensar en la diversidad social y de esta población.

De acuerdo a las investigaciones de Romero, R. F., Angarita, M. M., Bermúdez, G. I, & Cuervo, G. C. (2009) sobre los lineamientos y políticas que deben ser contemplados por las (IES) para la inclusión de (PCD), el cual fue liderado por la Universidad Nacional de Colombia en apoyo de la vicepresidencia de la República de Colombia, se proponen 5 líneas de intervención para lograr la inclusión y permanencia de las (PCD) a la educación superior: Formación y capacitación; construcción de tejido social; eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de accesibilidad al transporte; adaptaciones tecnológicas y adaptaciones curriculares; vamos a tomar varios de ellos:

En la línea de educación y capacitación destacamos:

*Formar a los docentes en la implementación de estrategias académicas que respondan al principio de flexibilidad curricular con el propósito de que estén en capacidad de integrar técnicas y estrategias aptas para la atención educativa de estudiantes en condición de discapacidad de acuerdo con su limitación.*

En la línea de construcción de tejido social:

*Generar estrategias para la eliminación de las representaciones que estigmatizan, anulan y distorsionan la imagen de las personas en condición de discapacidad.*

En la línea de eliminación de barreras:

*Conformar equipos especializados con profesionales afines a las áreas de la construcción y el diseño, informados sobre el proceso de creación de espacios accesibles y sobre la normativa vigente relacionada con el tema, según lo plantea el Manual de accesibilidad al medio físico elaborada por la Universidad Nacional de Colombia, Ministerio de Transporte, Ministerio de Desarrollo, Fondo de Prevención Vial y la Consejería para la Política Social de la Presidencia de la República.*

Dentro de la línea de adaptaciones tecnológicas y curriculares encontramos:

*Garantizar que la página Web de la institución sea accesible para las personas en condición de discapacidad.*

*Garantizar a los estudiantes en condición de discapacidad durante su proceso educativo la accesibilidad física de tránsito y permanencia; la accesibilidad en la calidad de los servicios; la accesibilidad en la comunicación e información; y la accesibilidad en el uso de material pedagógico.*

En accesibilidad al transporte:

*Conformar equipos especializados capacitados en eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de accesibilidad al transporte.*

Por último, es conveniente destacar dentro la parte de Inter institucionalidad que:

*Cada institución de educación superior tendrá un representante en la Red Universidad y Discapacidad. Esta red tendrá como propósito: trabajar por la unificación de conceptos; difusión de los alcances obtenidos por las instituciones de educación superior en materia de inclusión social de estudiantes en condición de discapacidad; impulsar proyectos de investigación sobre discapacidad; y construir una base de datos sobre servicios de atención educativa para la población en situación de discapacidad en el nivel superior*

Sobre los lineamientos y políticas que deben ser contemplados por las (IES) para la inclusión de (PCD), expuestos dentro de las cinco (5) líneas de intervención propuestas para lograr la inclusión y permanencia de las (PCD) a la educación superior se puede mencionar en primer lugar que es de suma importancia generar estrategias en el componente de construcción de tejido social, que permita dejar atrás los imaginarios, la forma en que se percibe a la persona en condición de discapacidad; en segundo lugar la línea de eliminación de las barreras urbanísticas en espacios y en los diferentes medios de transporte como componente esencial para que las personas en condición de discapacidad logren autonomía en los desplazamientos a las diferentes instituciones de educación superior, por medio de la propuesta de consecución de grupos de expertos que apliquen las normas vigentes de diseño accesible en los espacios y construcciones, contemplando además para ello el Manual de accesibilidad al medio físico elaborada por la Universidad Nacional de Colombia, Ministerio de Transporte, Ministerio de Desarrollo, Fondo de Prevención Vial y la Consejería para la Política Social de la Presidencia de la República; en tercer lugar la formación al personal encargado de la instrucción en las instituciones de educación para que desarrolle las habilidades necesarias que permitan incluir métodos en los programas de formación y material pedagógico que puedan amoldarse a las necesidades específicas de las personas en condición de discapacidad, garantizando así su inclusión y permanencia en los diferentes niveles de formación; posteriormente realizar las diferentes adaptaciones tecnológicas y curriculares que aseguren el acceso a los servicios, a la información y la permanencia de los

estudiantes con discapacidad en la institución; finalmente y no menos importante la participación en los comités de discapacidad de la universidad en la cual se construyan los proyectos, investigación, conceptos y alcances en materia de inclusión social educativa de la población con discapacidad.

## **5. Marco normativo**

En la actualidad existe a nivel local y mundial un gran número de normas, leyes y políticas con respecto a los derechos de las (PCD) y su inclusión e igualdad con respecto a las demás personas, por lo cual es indispensable mencionarlas, iniciamos con la Constitución política de Colombia de 1991:

*Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.*

*Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.*

*Artículo 68. La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado*

*Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.*

Ley 115 de 1994. Ley general de educación:

Artículo 46. *La integración con el servicio educativo. La educación para personas con limitaciones físicas, sensoriales, psíquicas, cognoscitivas, emocionales o con capacidades intelectuales excepcionales, es parte integrante del servicio público educativo. Los establecimientos educativos organizarán directamente o mediante convenio, acciones pedagógicas y terapéuticas que permitan el proceso de integración académica y social de dichos educandos.*

Ley 361 de 1997. *Por la cual se establecen mecanismos de integración social de personas en condición de discapacidad y se dictan otras disposiciones. Esta ley más conocida como la “ley Clopatofsky” en sus artículos:*

Artículo 13. PARÁGRAFO. *Todo centro educativo de cualquier nivel deberá contar con los medios y recursos que garanticen la atención educativa apropiada a las personas en situación de discapacidad severas y profundas. Ningún centro educativo podrá negar los servicios educativos a personas en situación de discapacidad.*

Artículo 15. *El Gobierno a través de las instituciones que promueven la cultura suministrará los recursos humanos, técnicos y económicos que faciliten el desarrollo artístico y cultural de la persona en situación de discapacidad. Así mismo las bibliotecas públicas y privadas tendrán servicios especiales que garanticen el acceso para las personas en situación de discapacidad.*

*Dichas instituciones tomarán para el efecto, las medidas pertinentes en materia de barreras arquitectónicas dentro del año siguiente a la vigencia de la presente Ley, so pena de sanciones que impondrá el Ministerio de Educación Nacional o las Secretarías de Educación en quienes delegue, que pueden ir desde multas de 50 a 100 salarios mínimos legales mensuales hasta el cierre del establecimiento. Dichos dineros ingresarán a la Tesorería Nacional, Departamental o Municipal según el caso.*

Artículo 43. *El presente título establece las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, discapacidad o enfermedad. Así mismo se busca suprimir y evitar toda clase de barreras físicas en el diseño y ejecución de las vías y espacios públicos y del mobiliario urbano, así como en la construcción o reestructuración de edificios de propiedad pública o privada.*

PARÁGRAFO. *Los espacios y ambientes descritos en los artículos siguientes, deberán adecuarse, diseñarse y construirse de manera que se facilite el acceso y tránsito seguro de la población en general y en especial de las personas en situación de discapacidad.*

Artículo 44. *Para los efectos de la presente ley, se entiende por accesibilidad como la condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes. Por barreras físicas se entiende a todas aquellas trabas, irregularidades y obstáculos físicos que limiten o impidan la libertad o movimiento de las personas. Y por telecomunicaciones, toda emisión, transmisión o recepción de señales, escrituras, imágenes, signos, datos o información de cualquier naturaleza, por hilo, radio u otros sistemas ópticos o electromagnéticos.*

Artículo 47. *La construcción, ampliación y reforma de los edificios abiertos al público y especialmente de las instalaciones de carácter sanitario, se efectuarán de manera tal que ellos sean accesibles a todos los destinatarios de la presente ley. Con tal fin, el Gobierno dictará las normas técnicas pertinentes, las cuales deberán contener las condiciones mínimas sobre barreras arquitectónicas a las que deben ajustarse los proyectos, así como los procedimientos de inspección y de sanción en caso de incumplimiento de estas disposiciones.*

*Las instalaciones y edificios ya existentes se adaptarán de manera progresiva, de acuerdo con las disposiciones previstas en el inciso anterior, de tal manera que deberá además contar con pasamanos al menos en uno de sus dos laterales.*

*El Gobierno establecerá las sanciones por el incumplimiento a lo establecido en este artículo.*

*PARÁGRAFO. En todas las facultades de arquitectura, ingeniería y diseño de la República de Colombia se crearán talleres para los futuros profesionales de la arquitectura, los cuales serán evaluados y calificados con el objetivo primordial de fomentar la cultura de la eliminación de las barreras y limitaciones en la construcción.*

*Artículo 53. En las edificaciones de varios niveles que no cuenten con ascensor, existirán rampas con las especificaciones técnicas y de seguridad adecuadas, de acuerdo con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional o se encuentren vigentes.*

*Artículo 54. Toda construcción temporal o permanente que pueda ofrecer peligro para las personas en situación de discapacidad, deberá estar provista de la protección correspondiente y de la adecuada señalización.*

*Artículo 66. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comunicaciones, adoptará las medidas necesarias para garantizar a las personas en situación de discapacidad el derecho a la información.*

*Artículo 68. El lenguaje utilizado por personas sordas, es un medio válido de manifestación de la voluntad y será reconocido como tal por todas las autoridades públicas y privadas.*

Además de las normas nacionales, podemos encontrar aquellas que, a nivel internacional, el estado colombiano acoge, tales como, la declaración de los derechos humanos (ONU) 1948, en su artículo (1) que trata sobre la igualdad de derechos, su artículo (2) que ratifica la igualdad de derechos sin distinción alguna y condición social.

Otras normas como la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, que fue sancionada por el presidente de la república mediante la ley 762 del 2002 bajo el título "*Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad"*".

Asimismo, la sentencia C-401 del 20 de mayo del 2003 emitida por la corte constitucional, la cual analizó la ley 762 de 2002 y luego de la revisión es declarada exequible, motivo por el cual es aplicable la ley en todo su articulado, ya que, no va en

contravía de otras normas, antes, por el contrario, afianza otras ya existentes en el marco normativo de nuestro país.

Que mediante decreto presidencial número 3973 de 2005 se promulga “*convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad*”, toda vez que la ley 7 de 1994 dispone en su artículo primero (1) que los convenios, tratados, acuerdos, arreglos internacionales aprobados por el congreso de la República, no deben ser declarados sin pasar por revisiones o perfeccionamientos; por lo cual se expide este decreto, luego de ser revisado y declarado exequible por la corte constitucional.

Destacando varios de los artículos de la ley 762 de 2002:

Artículo 2. *El objetivo es la prevenir y eliminar todas las formas de discriminación de en contra de las (PCD) y la integración a la sociedad.*

Artículo 3. *Los estados se comprometen a eliminar todos los medios de discriminación a las (PCD), y en el parágrafo b. Establecer medidas para que las edificaciones que se construyan o fabriquen faciliten el acceso a esta población.*

La convención sobre los derechos de las (PCD) adoptada por Colombia, resaltamos los siguientes artículos:

Artículo 8. *Promover programas de formación sobre sensibilización que tengan en cuenta a las personas con discapacidad y los derechos de estas personas, que sería el propósito de desarrollar este tema. Muy importante mencionar el artículo, ya que, hace énfasis en ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad (PCD) que como bibliotecólogos cumplimos esa función, así como promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las PCD para asegurar su acceso a la información.*

Artículo 9. *Sobre igualdad en el acceso a las personas con discapacidad en igualdad de Condiciones a los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo, a los*

*servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.*

*Artículo 21. Sobre la libertad de expresión y de opinión y acceso a la información, de facilitar a las (PCD) toda la información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad. Que alienta a las instituciones que prestan servicios públicos a que proporcionen información en los formatos accesibles de acuerdo a cada individuo.*

*Artículo 24. Sobre la educación que debe incluir la toma de conciencia sobre la discapacidad y el uso de modos, medios y formatos de comunicación aumentativos y alternativos apropiados, de técnicas y materiales educativos para apoyar a las personas con discapacidad. Además, insta a realizar ajustes razonables individuales para garantizar el acceso a la educación de las (PCD).*

Es de anotar que el total del articulado de esta ley está enfocado a promover los derechos de las (PCD) y a la no discriminación de las mismas, pero tomamos algunos más relevantes para objeto de comprender la investigación.

La ley 1680 del 2013 mediante la cual se debe garantizar el acceso autónomo e independiente a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, las tecnologías de la información y las comunicaciones a las personas que padecen la condición de baja visión y ciegos, de la ley destacamos los siguientes artículos:

*Artículo 6. Software lector de pantalla. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces, adquirirá un software lector de pantalla para garantizar el acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones a las personas ciegas y con baja visión como mecanismo para contribuir en el logro de su autonomía e independencia.*

*Artículo 7. Implementación del software. Las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones o quien haga sus veces, dispondrá los mecanismos necesarios para la instalación del software lector de pantalla en sus dependencias,*

*establecimientos educativos públicos, instituciones de educación superior pública, bibliotecas públicas, centros culturales, aeropuertos y terminales de transporte, establecimientos carcelarios, Empresas Sociales del Estado y las demás entidades públicas o privadas que presten servicios públicos o ejerzan función pública en su jurisdicción.*

*Artículo 9. Accesibilidad y usabilidad. Todas las páginas web de las entidades públicas o de los particulares que presten funciones públicas deberán cumplir con las normas técnicas y directrices de accesibilidad y usabilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

*Artículo 12. Limitaciones y excepciones a los Derechos de Autor. Para garantizar la autonomía y la independencia de las personas ciegas y con baja visión en el ejercicio de sus derechos a la información, las comunicaciones y el conocimiento, las obras literarias, científicas, artísticas, audiovisuales, producidas en cualquier formato, medio o procedimiento, podrán ser reproducidas, distribuidas, comunicadas, traducidas, adaptadas, arregladas o transformadas en braille y en los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas ciegas y con baja visión, sin autorización de sus autores ni pago de los Derechos de Autor, siempre y cuando la reproducción, distribución, comunicación, traducción, adaptación, transformación o el arreglo, sean hechos sin fines de lucro y cumpliendo la obligación de mencionar el nombre del autor y el título de las obras así utilizadas. No se aplicará la exención de pago de los Derechos de Autor, en la reproducción y distribución de obras que se hubieren editado originalmente en sistemas especiales para personas ciegas y con baja visión y que se hallen comercialmente disponibles.*

### **El tratado de Marrakech**

Este tratado fue firmado en Colombia en el año 2013, el cual facilita el acceso a las obras publicadas a las personas con discapacidad visual, ciegas o con dificultades de acceso al texto impreso.

Carolina Romero, directora (e) de la Dirección Nacional de Derecho de Autor Colombia, (2013) *"Este Tratado es un instrumento que evidencia el deseo de todos los países para que las obras puedan ser disfrutadas por todas las personas sin ninguna discriminación*

*, consagrando mecanismos para lograr un efectivo intercambio transfronterizo, la importación de ejemplares en formato accesible y demás medidas necesarias para que las personas con discapacidad visual tengan acceso a las obras en igualdad de condiciones".*

Francis Gurry. Director General de la (WIPO), *"Este tratado es una victoria para las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades de acceso al texto impreso, pero también para el sistema multilateral. Con él, la comunidad internacional ha demostrado que tiene capacidad para responder a problemas específicos y para llegar a una solución de consenso. El tratado es un instrumento equilibrado en el que se deja muy bien constancia de los intereses de unas y otras partes interesadas".*

Aunque el tratado se firmó en el año 2013 como país, este tardó hasta el año 2019 para ser radicado bajo el proyecto de ley 138 y que solo hasta el año 2021 fue sancionada la ley 2090 del 22 de junio del mismo año por el Presidente de la República Iván Duque Márquez; esta ley consta de 22 artículos sobre el acceso de las personas con discapacidad visual, ciegas o con dificultades de acceso al texto impreso, que amoldada al contexto Colombiano y en concordancia con las leyes de derechos de autor del país hacen que las (PCD) de esta población puedan acudir y acceder a la información impresa y otras, de acuerdo y en concordancia con las normas existentes.

De la ley podemos destacar algunos de sus artículos:

En el artículo 2. *Sobre las definiciones, se da claridad al concepto en el literal b) Por "ejemplar en formato accesible" se entenderá la reproducción de una obra, de una manera o forma alternativa que dé a los beneficiarios acceso a ella, siendo dicho acceso tan viable y cómodo como el de las personas sin discapacidad visual o sin otras dificultades para acceder al texto impreso. El ejemplar en formato accesible será utilizado exclusivamente por los beneficiarios y debe respetar la integridad de la obra original, tomando en debida consideración los cambios necesarios para hacer que la obra sea accesible en el formato alternativo y las necesidades de accesibilidad de los beneficiarios.*

Artículo 4. *Sobre las excepciones y limitaciones. Literal 2, subcampo a) Se permitirá a las entidades autorizadas, sin la autorización del titular del derecho de autor, realizar un*

*ejemplar en formato accesible de la obra, obtener de otra entidad autorizada un ejemplar en formato accesible, así como suministrar esos ejemplares a un beneficiario por cualquier medio, incluido el préstamo no comercial o mediante la comunicación electrónica por medios alámbricos o inalámbricos, y tomar cualquier medida intermedia para alcanzar esos objetivos, cuando se satisfagan todas las condiciones siguientes:*

*Que la entidad autorizada que desee realizar dicha actividad tenga acceso legal a esa obra o a un ejemplar de la misma.*

*Que la obra sea convertida a un formato accesible, que puede incluir cualquier medio necesario para consultar la información en dicho formato, pero no introduzca más cambios que los necesarios para que el beneficiario pueda acceder a la obra.*

*Que dichos ejemplares en formato accesible se suministren exclusivamente a los beneficiarios.*

*Que la actividad se lleve a cabo sin ánimo de lucro.*

*Un beneficiario, o alguien que actúe en su nombre, incluida la principal persona que lo cuide o se ocupe de su atención, podrá realizar un ejemplar en formato accesible de la obra para el uso personal del beneficiario, o podrá ayudar de otra forma al beneficiario a reproducir y utilizar ejemplares en formato accesible cuando el beneficiario tenga acceso legal a esa obra o a un ejemplar de la misma.*

### **Marco normativo**

**Tabla 1**

<b>Constitución Política de Colombia</b>	<b>Artículo 13: Derecho a la igualdad</b>
	<b>Artículo 67: Derecho a la educación</b>
	<b>Artículo 68: Derecho a la erradicación del analfabetismo y la educación de</b>

	<p><b>personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales.</b></p>
	<p><b>Artículo 74: Derecho al acceso a los documentos públicos.</b></p>
<p><b>Ley 115 de 1994. Ley general de educación</b></p>	<p><b>Artículo 46: Derecho a la integración al servicio educativo de las personas con discapacidad</b></p>
<p><b>Ley 361 de 1997. Ley de integración social de personas en condición de discapacidad</b></p>	<p><b>Artículo 13: Parágrafo, todo centro educativo de cualquier nivel deberá contar con los medios y recursos que garanticen la educación apropiada a las personas con discapacidad</b></p>
	<p><b>Artículo 15: las bibliotecas públicas y privadas tendrán servicios especiales que garanticen el acceso para las personas en situación de discapacidad y eliminará las barreras arquitectónicas.</b></p>
	<p><b>Artículo 43: Garantizar el acceso, eliminar las barreras, adecuar, diseñar y construir los espacios para las personas con discapacidad.</b></p>

	<p><b>Artículo 44:</b> Explica el concepto de accesibilidad, barreras físicas y comunicaciones para personas con discapacidad</p>
	<p><b>Artículo 47:</b> El diseño, construcción, adecuación, reformas deberán realizarse de acuerdo a las normas.</p> <p><b>PARÁGRAFO.</b> En todas las facultades de arquitectura, ingeniería y diseño de Colombia se crearán talleres para los futuros profesionales de la arquitectura, con el objetivo primordial de fomentar la cultura de la eliminación de las barreras y limitaciones en la construcción.</p>
	<p><b>Artículo 53:</b> Toda edificación deberá tener rampa o ascensor para garantizar el acceso.</p>
	<p><b>Artículo 54:</b> Toda construcción deberá contar con la señalización adecuada.</p>
	<p><b>Artículo 66:</b> garantizar el derecho al acceso a la información</p>

	<p><b>Artículo 68:</b> La lengua de señas será reconocida como lenguaje de las personas sordas ante instituciones públicas y privadas.</p>
<p><b>Ley 762 de 2002, por medio de la cual se aprueba la convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad</b></p>	<p><b>Artículo 2:</b> prevenir y eliminar todas las formas de discriminación</p>
	<p><b>Artículo 3:</b> Establecer medidas para que las edificaciones que se construyan o fabriquen faciliten el acceso a esta población.</p>
	<p><b>Artículo 8:</b> Promover programas de formación sobre sensibilización que tengan en cuenta a las personas con discapacidad y los derechos de estas personas.</p>
	<p><b>Artículo 9:</b> Igualdad en el acceso a las personas con discapacidad en igualdad de condiciones a todos los espacios, información y comunicaciones.</p>
	<p><b>Artículo 21:</b> libertad de expresión y de opinión y acceso a la información en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas.</p>

	<p><b>Artículo 24:</b> Sobre la educación que debe incluir la toma de conciencia sobre la discapacidad y el uso de modos, medios y formatos de comunicación aumentativos y alternativos apropiados, de técnicas y materiales educativos para apoyar a las personas con discapacidad. Además, insta a realizar ajustes razonables individuales para garantizar el acceso a la educación de las PCD.</p>
<p><b>La ley 1680 del 2013:</b> Garantizar el acceso autónomo e independiente a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, las tecnologías de la información y las comunicaciones a personas ciegas o baja visión</p>	<p><b>Artículo 7:</b> Implementación del software lector de pantalla en empresas sociales del estado y las demás entidades públicas o privadas que presten servicios públicos o ejerzan función pública en su jurisdicción.</p>
	<p><b>Artículo 9:</b> Páginas web con las normas técnicas y directrices de accesibilidad y usabilidad de entidades públicas o privadas que presten servicios públicos o ejerzan función pública.</p>
	<p><b>Artículo 9:</b> Limitaciones y excepciones a los derechos de autor para garantizar la autonomía y la independencia de las personas ciegas y con baja visión.</p>

<p><b>Ley 1618 de 2013, para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad</b></p>	<p><b>Artículo 16: Derecho a la información y las comunicaciones.</b></p> <p><b>Artículo 17: Derecho a la cultura.</b>  <b>literal 14: Asegurar que la red de Bibliotecas sea accesible e incluyente para personas con discapacidad</b></p>
<p><b>Ley 2090 del 22 de junio de 2021, el tratado de Marrakech.</b></p>	<p><b>Garantiza acceso al texto impreso a las personas con discapacidad visual, ciegas o baja visión.</b></p>

## **6. Normas Técnicas Colombianas en relación a PCD**

Norma técnica colombiana 6304 del 2018

Dentro de las normas técnicas de accesibilidad podemos nombrar la NTC 6304, que refiere a los requisitos que deben cumplir las IES, con el propósito de que se establezcan los requerimientos de igualdad de acceso a las instalaciones de educación superior a todo tipo de personas en lo que refiere a la infraestructura, bien sea que se puedan realizar adecuaciones a edificios existentes o para aplicar a los diseños de edificaciones nuevas, tales como parqueaderos accesibles, accesos peatonales, sistemas de ingreso, señalización, mostradores, salas y zonas de espera, máquinas dispensadoras y cajeros automáticos, circulaciones horizontales y verticales, puertas, ambientes y dependencias con su respectiva distribución espacial, la iluminación, el mobiliario; para nuestro caso la Biblioteca además de contar con los criterios anteriores las zonas de consulta y el mobiliario acordes, ayudas técnicas y de soporte como los catálogos en línea que los establece además la NTC 5854, los lectores de pantalla, los magnificadores de imagen, auriculares, webcam, reproductores de audio y otros

servicios complementarios como espacios para la ayuda viva o de asistencia como lo son los caninos que sirven de guía y apoyo a las personas ciegas.

#### Norma técnica colombiana 6047 del 2013

Otra de las normas técnicas de accesibilidad que podemos mencionar es la NTC 6047, que nos presenta de forma clara y específica los requisitos con los cuales deben contar las edificaciones de las entidades públicas y aquellas con funciones públicas bien sean edificios ya construidos o aquellos nuevos, para garantizar el acceso a los servicios ofrecidos por estas entidades a todos los ciudadanos independientemente de su condición, las cuales deben ser acordes a las necesidades específicas de la diversidad de características y variables antropométricas que presentamos los seres humanos, adecuaciones o diseños con especificaciones para que desde el momento mismo que el ciudadano ingresa al parqueadero, al edificio e instalaciones, al mobiliario e infraestructura, a todos los medios, éste le garantice el acceso al ciudadano sin ninguna restricción.

#### Norma técnica colombiana 5854 del 2011

Una de las normas que en la actualidad dada la gran demanda de acceso a los diferentes espacios educativos por medios electrónicos con el uso de las nuevas tecnologías que se hace indispensable tener en cuenta es la NTC 5854 sobre accesibilidad a las páginas web utilizando hardware y software adecuados con los cuales se pueda facilitar el acceso a todo tipo de personas incluyendo a aquellas con alguna discapacidad, elementos como los magnificadores de pantalla y asistentes para lectura visual, lectores de pantalla, sintetizadores de voz, programas de reconocimiento de voz, teclados alternativos y dispositivos apuntadores alternativos.

#### Norma técnica colombiana 4144 de 2011

Para garantizar a todas las personas la accesibilidad al medio físico la norma técnica 4144 establece los requisitos con los cuales debe cumplir la señalización que debe estar

ubicada en los edificios, que indica la accesibilidad y la orientación de las personas en estos espacios.

#### Norma técnica colombiana 4142 de 2009

La norma técnica 4142 establece la imagen y dimensiones que se debe utilizar para informar a aquellas personas con ceguera o baja visión sobre aquellos elementos que ellas pueden utilizar y donde se les puede brindar información.

#### Norma técnica colombiana 4143 de 2009

Esta norma nos brinda los requerimientos mínimos de accesibilidad con los cuales debe contar una edificación urbana, en lo que refiere a accesos con rampas y sus dimensiones establecidas para garantizar que todo ciudadano pueda desplazarse en estos sitios sin ninguna complicación.

#### Norma técnica colombiana 4733 de 2009

Para garantizar a las personas en condición de discapacidad (PCD), en especial a aquellas que son usuarios de sillas de ruedas en los ambientes escolares, la NTC 4732 fija las condiciones específicas de los pupitres para esta población y los ensayos por los cuales deben pasar para cumplir con su función estos elementos.

#### Norma técnica colombiana 5610 de 2008

La norma técnica NTC 5610 sobre los aspectos que se deben tener en cuenta respecto a la señalización táctil como herramienta de acceso para personas con baja visión y ciegos a los desplazamientos en los diferentes espacios, para garantizar su movilidad de forma segura e independiente como lo es la señalización táctil.

#### Norma técnica colombiana 4201 del 2005

La norma técnica que establece y contiene las especificaciones que deben tener los pasamanos, bordillos y agarraderas, como equipamiento en los diferentes edificios para garantizar la accesibilidad de las personas al medio físico.

#### Norma técnica colombiana 4960 del 2001

La norma técnica 4960 contiene las especificaciones mínimas que deben tener como equipamiento en los diferentes edificios y sus espacios, en lo que concierne a las dimensiones de las puertas para garantizar la accesibilidad de las personas al medio físico.

#### Norma técnica colombiana 5017 del 2001

La norma técnica 5017 contiene las especificaciones mínimas con las que deben contar los diferentes edificios, específicamente los servicios sanitarios para garantizar la accesibilidad de las personas a estos.

#### Norma técnica colombiana 4595 y 4596 de 1999

Podemos observar otra de las normas técnicas de accesibilidad como lo es la NTC 4595 y 4596, sobre la planeación, diseño y ambientes escolares en lo que refiere a la señalización en edificaciones nuevas y adaptación a las ya existentes, con la cual se debe cumplir en las instalaciones que prestan el servicio educativo con respecto a la señalización para garantizar las condiciones básicas de accesibilidad de todos los usuarios y en especial a aquellas personas que presentan algún tipo de discapacidad que les facilite su orientación dentro de las edificaciones, éstas deben ser tanto visuales, sonoras y táctiles

#### Norma técnica colombiana 4139 de 2007

la NTC 4139 sobre la accesibilidad al medio físico de todas las personas, referente a los requisitos y dimensiones sobre el símbolo gráfico utilizado para indicar a las personas que el sitio es accesible. Fue actualizada en el 2012.

## **7. Metodología**

Se utilizará la metodología mixta para esta investigación, la cual se compone del análisis documental, aplicación de entrevistas a personas clave, aplicación de una encuesta al personal de servicios y bibliotecólogos que trabajan en la biblioteca central de la Universidad de Antioquia, todo ello con el propósito de realizar un diagnóstico, un análisis y posteriormente una conclusión; si no se cumple la hipótesis, realizar una propuesta de un modelo de competencias con los cuales debe contar el personal de servicios y bibliotecólogos de la Biblioteca, además del personal en formación de las (IES) y de los bibliotecarios de la biblioteca central de la Universidad Antioquia para la atención a (PCD).

El análisis documental se aplicará a los diferentes conceptos que se relacionan o que hacen mención a las (PCD), los diferentes tipos o clasificaciones que se manejan a nivel internacional y local con respecto a las (PCD), al marco normativo en torno a los derechos de las (PCD) tanto a nivel nacional como los adoptados por el país a nivel Internacional, las disposiciones que se llevan a cabo en la biblioteca para la atención a (PCD).

Se realizarán entrevistas a directivos y coordinadores de las diferentes áreas de servicios y otros de la biblioteca.

Se practicará entrevista al director de la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) como responsable de la formación en cuestión y al jefe académico de la misma unidad.

Se desarrollará entrevista al coordinador de bienestar de la Escuela Interamericana de bibliotecología.

Se realizará un cuestionario a estudiantes de bibliotecología y archivística para indagar sobre su formación respecto a temas relacionados con las (PCD); los datos de la encuesta se analizarán con métodos de estadística descriptiva.

El análisis de las entrevistas se realizará con análisis textual.

Toda esta información recopilada, posteriormente será organizada, se analizará, comparará, para establecer las conclusiones y propuestas sobre las competencias deseadas que debe poseer el personal de biblioteca para la atención a (PCD).

## **8. Hallazgos**

Al indagar por medio de entrevistas a directivos, jefes de departamento, coordinadores de las diferentes áreas de servicios de la Biblioteca central Carlos Gaviria Díaz y la (EIB) de la Universidad de Antioquia, sobre los temas en torno a la discapacidad como: Estudios, conocimientos, experiencia, aptitudes y actitudes, se encontró que aunque directamente no son las personas encargadas de prestar un servicio directo a las (PCD), si son las responsables desarrollar los planes de trabajo, de estudiar, analizar las propuestas, proyectos, de la toma de decisiones que surgen en torno a la población con discapacidad y usuarios en general, además de participar de los espacios en los cuales se discuten y establecen los contenidos académicos para ser impartidos a los estudiantes en las aulas; que posteriormente estos proyectos se materializan con la creación, diseño, implementación de servicios en la biblioteca que principalmente en su mayoría están enfocados a la población con discapacidad visual, ciegos y baja visión, que son la población que más demanda los servicios inclusivos en la biblioteca y con los cuales se tiene una trayectoria de más de 26 años de experiencia trabajando con esta población, que además ha servido como referente para otras instituciones que acuden en busca de experiencias exitosas para analizar la posibilidad de implementar servicios inclusivos y acordes a las necesidades de esta población en particular en sus instituciones; la biblioteca central en los últimos años tiene como nuevo reto y está enfocada en las personas sordas señantes que actualmente han ingresado a los diferentes pregrados que son ofrecidos a esta población en particular, por lo cual se incentiva al personal a capacitarse en la lengua de señas colombiana, asimismo, se cuenta con un club de enseñanza del lenguaje de señas, que está abierto a la comunidad académica, talleres al personal dos veces al año para entender, actuar y direccionar a las (PCD) que se acercan a la Biblioteca con una necesidad específica; pero que la Biblioteca no capacita, no dicta un curso específico con respecto a las (PCD), aunque sí al personal que ingresa nuevo se les indica con que recursos físicos y tecnológicos cuenta la Biblioteca para atender a esta población;

igualmente se viene implementando equipos de trabajo y convenios con entidades para el desarrollo, herramientas, entendimiento con tecnologías que permitan garantizar el derecho, la accesibilidad a la información como por ejemplo con sistema Braille; colecciones digitales, audiolibros, accesibilidad a las fuentes de información, página web accesible, aunque esta última cuenta con algunas herramientas de accesibilidad, se ha tratado de mejorar la calidad de acceso a los contenidos debido a la importancia de la inclusión, el derecho de todos y todas a la información se presentan inconvenientes debido a que el manejo y diseño de la página web está centralizado directamente desde comunicaciones de la universidad lo que dificulta intervenir directamente; pero la Biblioteca sí cuenta con una aplicación (app) para el Sistema de Bibliotecas el cual se viene trabajando en su mejoramiento para que sea más accesible por medio de convenios con tecnologías, asimismo se ha planteado la realización de un curso de diseño de contenidos digitales accesibles, se cuenta con la asesoría de Ude@ en accesibilidad digital y se ha pensado en iniciar con un curso de Braille a modo de alfabetización, toda vez que, la mayoría de usuarios ciegos o baja visión que acuden a la Biblioteca utilizan más las tecnologías como recurso de aprendizaje; de igual forma se manifiesta que el material en Braille se hace compleja su adquisición, toda vez que, el mercado es poco y si se adquiere hay que pensar además en el espacio que ocupa una colección de este tipo, por lo cual se cuenta con convenios interinstitucionales nacionales e internacionales con algunas organizaciones como la (OMPI), sobre el consorcio del libro accesible, que posibilite aplicar esfuerzos y disposiciones para que los editores produzcan obras que permitan a una persona que no puede acceder al texto impreso debido a múltiples factores tener el acercamiento a la información contenida en estos.

Según Gómez H. (2022) entrevistado, coordinador de servicios de la Biblioteca Central Carlos Gaviria Díaz de la Universidad de Antioquia, indica que “*¿cómo prepararse para los retos que llegan con los nuevos usuarios? cuando las limitantes son de la organización y no de los usuarios*”, manifiesta una inquietud de una barrera desde la biblioteca para entender, escuchar para adaptarse a los requerimientos y la integración de cada población en particular, porque hay que entender esas particularidades que son indispensables a la hora de diseñar e implementar servicios para las (PCD), por lo que manifiesta que es de suma importancia conocer más a fondo las particularidades de cada

población y entablar un diálogo en conjunto, un acompañamiento y evaluación para ir construyendo en la medida que se va trabajando en los diferentes espacios, ya que, como por ejemplo la población sordo señante no desean ser segmentados, diferenciados, no pretenden un espacio especial, anhelan poder utilizar toda la dimensión de la Biblioteca y otras experiencias con otros tipos de población con discapacidad como los físicos usuarios de silla de ruedas que también han manifestado desacuerdo a la segmentación y adecuación de espacios especiales para su uso personal expresando inconformidad. Por lo cual la Biblioteca sirve como puente conductor y en la mayoría de casos solo se trabaja por demanda, por solicitud expresa, desde la coordinación de recursos a personas diversas se tramitan todo tipo de solicitudes de la comunidad sordo señante, visual, casos de diplopía, indígena como casos particulares bien sea por petición del usuario, por remisión de algún docente al identificar su necesidad en el aula o por el área de salud y en algunos casos por reclutamiento directo por el personal de servicios de la biblioteca que han aprendido a observar e identificar, además que, se han instruido, sensibilizado y dejado atrás el temor a abordar a la población diversa, ya que, por las experiencias, además del desgaste de todo tipo de recursos ¿para quién o quiénes?, si hay una necesidad expresa se estudia y se ve la viabilidad de suplir, igualmente servirá para abrir el camino a otros usuarios, de lo contrario no se oferta debido al costo beneficio.

La biblioteca central de la Universidad de Antioquia es un edificio patrimonial, a pesar de su condición cuenta con infraestructura y accesos adecuados, aunque no en su totalidad para las (PCD), ascensor, rampa, alguna señalética, el tema de acceso al texto escrito se cuenta con el apoyo de jurídica de la universidad con respecto a los derechos de autor, se viene trabajando en la huella podó táctil debido a que los procesos son demorados, ya que, el escalamiento de estos complica los avances, el tema de la señalética se viene trabajando aunque es un poco complejo debido a la pluralidad de necesidades especiales con el tema de colores y diseños, en los cuales se incluya a aquellas personas que padecen de daltonismo y dislexia; es de anotar y es de suma importancia resaltar que el personal de servicios de la biblioteca central en la actualidad cuenta con personas con gran calidad humana, sensibles, solidarios que hacen lo posible en aportar ante cualquier situación para ayudar a las (PCD) cuando se acercan a la biblioteca. Al preguntar si existe algún protocolo o manual a seguir

por parte del personal de servicios y de los guardas de seguridad que se encuentran a la entrada de la Biblioteca para la atención de una (PCD) al momento que un usuario con esta condición arriba a las instalaciones, se encuentra que no existe; al indagar si se lleva un control o estadística de los usuarios con discapacidad, se manifiesta que solo a aquellos que habitualmente utilizan los servicios especiales e infraestructura con los cuales cuenta la Biblioteca. Al averiguar si la biblioteca central de la universidad tiene enlace permanente con la (EIB) para tratar temas de formación con respecto a los usuarios en condición de discapacidad, se expone que no hay intercambio de ideas o enlace para convenir estos asuntos, pero si existe convergencia en otras temáticas.

La Universidad cuenta con guías culturales que brindan el acompañamiento en los desplazamientos a aquellos que lo requieren o cuando se reporta desde portería, ya que, la función del personal de vigilancia se limita a la labor de resguardar, preservar, avizorar los bienes muebles e inmuebles y del control de acceso e identidad de las personas en una entidad, la biblioteca a su vez luego del reporte se apoya en sus auxiliares que también facilitan la asistencia y acompañamiento cuando se solicita, asimismo por medio del pago de horas de servicio social igualmente se brinda el acompañamiento a solicitudes específicas de algunas (PCD); de igual manera existe un programa denominado “trasmirada” que brinda acompañamiento a una (PCD) por lo general visual durante tres (3) meses, para que se vaya adaptando a la universidad, a su infraestructura, para que posterior a esta asistencia la persona tenga la capacidad de valerse de manera autónoma dentro del campus universitario.

Según información suministrada, en los últimos dos años debido al uso extensivo de los medios digitales para continuar con los estudios de manera remota durante la pandemia ocasionada por el (COVID 19), muchos de los estudiantes y personal adscrito a la Universidad han padecido aumento de patologías que han hecho que, por ejemplo, aumentan los casos de problemas de visión y trastornos en los comportamientos, que se hacen difícil detectar por parte del personal de servicio y de vigilancia que es el primer contacto al arribar a la universidad, lo que presume un nuevo reto para la biblioteca y la universidad; debido a esto se hace necesario que el personal aprenda a observar, en palabras de Gómez H. (2022) entrevistado, coordinador de servicios de la Biblioteca Central Carlos Gaviria Díaz de la

Universidad de Antioquia, alude que *“muchas personas no aceptan su condición, dada la cultura de la estética de la ciudad”, “la segregación de lo estético, muy marcado por lo cultural”*, lo que no facilita su identificación, dado que no se acepta la condición de disminución de la capacidad por ejemplo visual, al negarse a utilizar anteojos, bastón u otros aditamentos que les facilitan los libres desplazamientos, no se encuentran en procesos de adaptación y rehabilitación a su nueva condición que en la mayoría de los casos no es temporal, por lo que se hace necesario que se realice acompañamiento por parte de bienestar universitario o por el sistema de salud para permitir que la persona se libere, que se deshaga de los conflictos, de los estereotipos infundados por la cultura, permeados por el contexto en el cual se desenvuelve; se hace necesario generar estrategias para apoyar en el tema.

La universidad no está totalmente adecuada para que una persona en condición de discapacidad pueda desplazarse y orientarse dentro de ella, aún existen obstáculos que limitan la libre movilidad de ciertos grupos, existiendo la posibilidad de accidentes o lesiones a las personas durante la circulación por las instalaciones, cabe anotar que, debido a su condición de patrimonial, aunque se requiere hacer ajustes en ocasiones esta condición es una limitante para ello.

En cuanto al tema del personal de vigilancia que son el primer contacto cuando la persona con discapacidad arriba a la universidad, si el personal de vigilancia no visibiliza o identifica la condición de discapacidad, es complicado que pueda prestar o brindar algún apoyo o solicitar algún acompañamiento; por lo cual se hace necesario generar estrategias, protocolos que permitan que se active una cadena de reacción que le posibilite al personal realizar el enlace con la dependencia a la cual se dirige la persona con discapacidad, que para nuestro caso sería la biblioteca, dado que, de acuerdo a lo mencionado por la líder de procesos y seguridad a personas y bienes de la Universidad de Antioquia, la señora Yamile Ruíz Cardona, (entrevistado), no existe un protocolo, manual o procedimiento establecido por la institución a seguir o alguna circular en la que se refiera que se debe realizar un acompañamiento para conducir a la persona con la condición de discapacidad y pueda realizar los desplazamientos sin ningún percance, cabe anotar que la mayoría de las personas que son constantes en la universidad realizan sus actividades cotidianas con independencia y

libertad, además dada la experiencia y sensibilidad del personal de vigilancia que de algún modo apoya y encuentra la manera de que la persona sea guiada a el sitio al cual se dirige, igualmente el personal de vigilancia como lo confirma la líder de procesos y seguridad no recibe capacitación o cuenta con las competencias adecuadas para atender población con discapacidad, dado que, su función es otra y por parte de la empresa no se tiene contemplado que el personal se instruya en estos asuntos.

Al indagar sobre el tema de la importancia que el estudiante de los pregrados de la (EIB) dentro de su formación conozca más a fondo el tema de las (PCD) y la necesidad de incluir una asignatura dentro del banco de electivas de los pregrados de Archivística y Bibliotecología en referencia al mismo tema, se responde desde la coordinación de servicios de la biblioteca central que se debería pensar en una línea con énfasis en inclusión y labor social, que se podría pensar en dos momentos inicialmente en los primeros semestres para adquirir los conocimientos previos, lo que comprende y abarca sobre las (PCD) y un segundo momento al final del pregrado desarrollando propuestas en torno a servicios, infraestructura e inclusión; para que el estudiante tenga una base fundamentada en principios de conocimientos previos, básicos, ser sensibilizado con estos temas, para luego ya de conocer más a fondo la población y los temas de inclusión poder desarrollar estrategias que logren satisfacer las necesidades de los usuarios con discapacidad, ya que, al trabajar desde las aulas se forma una red de multiplicadores que inicialmente son los docentes quienes son los encargados de construir sensibilizar, divulgar, transmitir, reflexionar y debatir en torno a las (PCD); ya que, de acuerdo a Jaramillo, L (2022) entrevistado, coordinadora de recursos para personas diversas de la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia, menciona que *“quién no conoce de un tema, no va a tener interés en él, el trabajo con discapacidad es un reto personal, institucional, hay muy pocos elementos y los procesos son de aprendizaje permanente, de ensayo error”*, por lo que se hace necesario adquirir esos conocimientos previos, ser sensibilizado, porque en la actualidad prácticamente se es autodidacta, se necesitan elementos, conocimientos previos, para atender a una población tan diversa en una biblioteca.

Desde la dirección de la biblioteca central se agrega que el tema se debe plantear y hacer escala directamente desde los comités de carrera y de currículo, ya que, el contenido

hace parte de la labor social, comunitaria, adecuada al contexto social, al campo de acción para la cual igualmente se forma a el estudiante de Bibliotecología y Archivística de la (EIB), que además desde los mismos comités se trabaje para que el docente incluya la temática que se amolda a muchos de los contenidos dentro de las asignaturas y así de esta forma se fortalecen las competencias con el trabajo en los diferentes niveles de formación; al indagar al director de la biblioteca de la Universidad de Antioquia sobre ¿qué tan conveniente es que en la (EIB) se oferte una asignatura electiva que trabaje el tema de las personas con discapacidad? Lopera, H (2022) entrevistado, responde “*no es conveniente, se hace necesario, urgente*”, menciona además que, la universidad y la educación están en deuda con la población con discapacidad, que es un reto dado que, la misma universidad viene trabajando en los temas de inclusión con las poblaciones diversas que habitan el campus, según afirma, se debe potenciar, estimular para transformar los imaginarios que se tienen con respecto a éstas poblaciones, asimismo trabajar en red, articulando los diferentes entes administrativos en pro de la comunidad.

Desde la coordinación de bienestar estudiantil de la (EIB) no se realiza trabajo articulado con la administración y no hay acciones que se adelantan en torno a temas de discapacidad, no se trabaja en red con otras dependencias, ya que, está centralizado directamente desde la dirección de bienestar Universitario, aunque desde el plan de acción de bienestar se desarrollan y se trabaja en las líneas de inclusión.

Peña, A (2022) entrevistado, hace énfasis en que “*una característica que destaca de los estudiantes de la escuela es, su sensibilidad para desarrollar trabajo comunitario, de apoyo y ayuda por el otro, su capacidad de organizarse, movilizarse en colectivos de trabajo social, en temas transversales a la formación, cuando se experimenta algo nuevo el ser humano tiene la capacidad de interiorizar, entender, explicar las vivencias*”, por lo que es importante el aprendizaje social, de esa manera se adquieren las competencias de manera directa, desde la metodología se puede trabajar los temas de inclusión en las diferentes asignaturas formando a los docentes para que sean los multiplicadores en el aula, pero se considera más conveniente y recomendado para que realmente esto pase, es que se desarrolle directamente desde los comités, innovación curricular como política de

responsabilidad social que la escuela que se desarrollen estrategias para que se suceda. Con respecto al tema de la necesidad de estimular la formación en lengua de señas colombiana para que el estudiante desarrolle esta competencia directamente en la escuela y no como un curso opcional en otra unidad académica, se puede desarrollar trabajo articulado con vicerrectoría de docencia para que este tipo de capacitación sea reconocida dentro de su historial académico, con créditos para que de esta forma el estudiante se interese más en este tipo de formación, igualmente para que no solo sea un curso más dentro de la formación para la vida; por otro lado con este tipo de propuestas se puede iniciar con la gestión, trámites, recursos y la logística requeridos; asimismo desde bienestar se puede hacer el ejercicio de apoyar desde la promoción, difusión, sensibilización al estudiante y docente en las distintas actividades que se desarrollan en la escuela; para profundizar en el tema se pregunta a la coordinadora de bienestar de la (EIB) ¿sí es el momento para tratar los temas de inclusión? Peña, A (2022) entrevistado, responde que “siempre es el momento, pero al tener en la actualidad una participación política tan alta de los jóvenes en los temas de país, que se puede aprovechar la oportunidad de impulsarlos”, pero que, por falta de desconocimiento, interés, presupuestos, voluntad y lo cultural, influyen para desarrollar e implementar proyectos que beneficien a estas comunidades.

Inicialmente no se tenía planteado dentro de la investigación trabajar el tema de la lengua de señas Colombiana, pero a raíz de las sugerencias y aportes de los estudiantes con el interés en la necesidad de que desde la unidad académica se pueda desarrollar el tema, se indago y analizando el acuerdo académico 334 de 2008 por el cual se establece la política de lengua extranjera y segunda lengua para los estudiantes de pregrado y posgrado de la Universidad de Antioquia podemos aportar lo siguiente: El literal 10, del acuerdo académico reza que *“es necesario otorgar reconocimiento a las lenguas indígenas colombianas como factor de inclusión e igualdad”*, asimismo el artículo 4: *“Para los estudiantes de las comunidades indígenas y para los extranjeros, cuya lengua materna no es el español, se da cumplimiento al requisito con la aprobación de una prueba de competencia lectora en español, que será administrada por la Facultad de Comunicaciones”*, dado lo anterior se puede diseñar una propuesta para que la lengua de señas colombiana de acuerdo a lo descrito en el acuerdo 334 de 2008 que, si se diseña un examen para que un estudiante demuestre que cumple con ciertos criterios preestablecidos y con la competencia del manejo de este

lenguaje, puede este ser reconocido como una segunda lengua, para requisito de grado, así de esta forma un estudiante puede mostrar más interés en tomar el curso e igualmente contribuir al beneficio de la comunidad sorda señante y como multiplicador del conocimiento de este lenguaje.

El artículo 5 del mismo acuerdo reza, *Corresponde a los Consejos de Facultad, Escuela o Instituto determinar la lengua extranjera en la cual se deberá desarrollar la competencia lectora. Igualmente, estas corporaciones determinarán si la lengua extranjera establecida para desarrollar competencia lectora en su dependencia, formará parte de sus planes de estudio sin créditos académicos.* Dado lo anterior desde la escuela se puede desarrollar un proyecto como iniciativa para incluir dentro del acuerdo 334 la propuesta para determinar que se incluya y no limite a una lengua extranjera, a sólo la lengua indígena, sino el bilingüismo y la lengua de señas como factor de inclusión e igualdad como lo reza el mismo artículo cuarto (4) del acuerdo. De acuerdo a *“las lenguas de señas son verdaderas lenguas naturales con una estructura y léxico propios que permiten una cantidad indefinida de enunciados sobre cualquier aspecto de la realidad o de la fantasía, y cuya única diferencia con las lenguas orales es que se realizan en el espacio tridimensional y utilizan, por lo tanto, el canal de comunicación viso-gestual”*; asimismo en la descripción del curso de extensión de la facultad de idiomas se expresa lo siguiente: *“Como lengua, la LSC está compuesta por todos los componentes propios de las lenguas orales, incluyendo la gramática, la semántica, la pragmática, y la sintaxis, entre otros elementos, cumpliendo así los requisitos para ser considerada un instrumento lingüístico de poder y fuerza. La LSC tiene todos los elementos clasificatorios identificables en una lengua y exige práctica para su aprendizaje, como cualquier otra lengua”* por lo cual de acuerdo a lo anterior se puede intuir que la lengua de señas aplica y tiene todos los componentes necesarios como lo tienen otras lenguas .

Artículo 12. *“La Escuela de Idiomas recomendará las acciones a desarrollar dentro de la política de competencias en lenguas extranjeras para los estudiantes de pregrado y posgrado; esta política tendrá como objetivo desarrollar las habilidades necesarias para adquirir un buen nivel de comprensión del discurso escrito (científico, técnico, cultural) de*

*un lector universal, la capacidad de comprender textos orales de temáticas generales e interactuar de manera oral y escrita con pares”*; de esta manera se puede interpretar que el acuerdo 334 limita y es muy explícito en afirmar sobre el discurso escrito y el lector, sin dejar espacio a un tipo de comunicación no verbal kinésica como lo es el lenguaje de señas, por lo cual es conveniente que se estudie el caso como propuesta.

La (EIB) de la Universidad de Antioquia es en la actualidad la que ha formado y educa a los futuros profesionales de Bibliotecología y Archivística en la ciudad y el departamento de Antioquia, quienes tendrán que asumir los grandes retos que presentan las organizaciones y los usuarios en general, que para el caso y objeto de este estudio son las (PCD) como usuarios de las unidades de información, en la actualidad al indagar a su Directora Doris Liliana Henao Henao (entrevistado) y al jefe de formación académica Camilo García Morales, (entrevistado) ¿si el programa cuenta con una formación específica en los temas relacionados a usuarios con discapacidad en bibliotecas y archivos?, además de analizar los diferentes programas de cada asignatura, se puede evidenciar que en estos, no se encuentra implícito dentro del programa una unidad, un apartado o espacio para trabajar el tema a fondo en relación a usuarios en condición de discapacidad, el jefe de formación académica manifiesta que en algunas materias como usuarios de la información, lógica de usuarios, caracterización de unidades de información, los núcleos de tecnología, asignaturas administrativas y en los componentes gerenciales puede suceder que eventualmente se aborde la temática de manera somera; además dada la libertad de cátedra con la cual cuentan los docentes de las asignaturas de la universidad y la escuela, se podrían haber planteado algunos contenidos en proyectos de clases muy probablemente, ya que, posterior a la entrevista de los directivos de la escuela, al analizar la información de la encuesta realizada a estudiantes de los pregrados de Archivística y Bibliotecología de la (EIB) se confirma que solo el 11.4% (tabla 2) de los estudiantes encuestados manifiestan haber recibido algún tipo de información sobre usuarios en situación de discapacidad en temas específicos como: Los tipos de discapacidad, servicios para personas con discapacidad, derechos de las (PCD), necesidades de información de las (PCD), normas técnicas de adaptación de espacios para (PCD).

Al indagar a los directivos de la (EIB) sobre si en los diferentes espacios de reunión de comités de carrera se ha planteado o tratado el tema o se haya dictado alguna directriz para que en los diferentes espacios de las asignaturas, se aborde el tema de los usuarios en situación de discapacidad o alguna vez se haya planteado, propuesto trabajar una electiva específicamente para este asunto, se argumenta que es un tema complejo dada la libertad de cátedra, pero que podría ser viable, se puede plantear con los directores de cada núcleo y los comités de carrera; últimamente con la política de inclusión que se viene trabajando desde la dirección de la universidad con el tema de los sordos señantes, se ha conversado, planteado, sugerido, esbozado el tema en las reuniones, pero no hay propuestas concretas al respecto, además de analizar los costos y logística que conlleva por ejemplo el implementar para alguno de los programas la inclusión de las personas sordo señantes. Asimismo tampoco se ha planteado, allegado alguna solicitud o propuesta específica de una electiva que trabaje más a fondo el contenido específicamente de las (PCD), añade el jefe de formación académica que las electivas son asignaturas que complementan la formación de los profesionales que la viabilidad de que suceda depende de un estudio y propuesta que se podría impulsar; la directora de la escuela agrega que la propuesta se puede impulsar desde bienestar universitario para que se trabaje como política de la universidad y no solo desde la escuela; pero al examinar las respuestas a la pregunta realizada a los estudiantes de los programas de la (EIB), respecto a ¿Qué tan conveniente sería tomar una materia electiva que trate los temas relacionados con las personas con discapacidad (PCD)? el 95.5% (tabla 2) respondió de manera afirmativa y al preguntar ¿si se oferta una electiva referente a usuarios con discapacidad, Matricularía el curso?, el 92% de los encuestados respondió de manera positiva, lo cual nos muestra una gran tendencia al interés de los estudiantes por recibir formación en torno a los usuarios en situación de discapacidad, claro está que al recibir aportes a la investigación como pregunta, se recibieron gran mayoría de solicitudes para que se busque implementar una electiva también en la cual se enseñe el lenguaje de señas colombiano. El tema de las personas con discapacidad es de mucho interés que toca y moviliza a las personas, hay mucho desconocimiento respecto al asunto por lo cual es el momento de sensibilizar, reglamentación hay demasiada como para que no sea viable, es un tema más de interés, el jefe de formación académica adiciona que podría ser más impactante si los temas en torno a las (PCD) se discuten dentro de las asignaturas, lo que lo hace más

integral si se desde políticas curriculares se le hace fuerza a los temas de inclusión de las poblaciones diversas, pero que la electiva puede ser de gran interés dada la sensibilidad con la que cuentan los estudiantes de los programas de formación de la escuela, si esto sucede, agrega el jefe de formación académica de la escuela Morales, C (2022) entrevistado, *“mejoraría las competencias de los estudiantes, ya que, no se puede pensar en lo que no se conoce, plantear el tema hacen que las personas tomen conciencia”*.

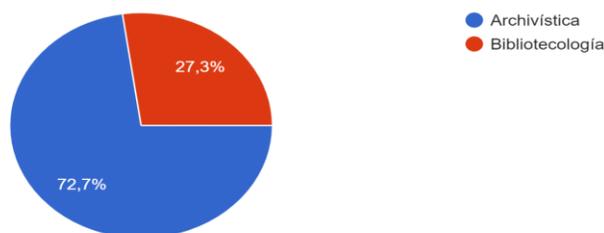
Se encuentra que hay poca articulación entre las unidades académicas con la universidad, bienestar universitario, redes universitarias y otros estamentos que podrían trabajar en conjunto para beneficiar a las poblaciones diversas como las (PCD).

Se realizó una encuesta por medio de formulario de la plataforma Google, el cual se envió a un total de 400 estudiantes que actualmente se encuentran matriculados en los programas de Archivística y Bibliotecología de la (EIB) de la Universidad de Antioquia en Medellín y las regiones en la cual se hace presencia, con algunas preguntas específicas para indagar sobre la formación en relación a las personas con discapacidad, al formulario dieron respuesta un total de 88 estudiantes, con lo cual tenemos un 22% del total de la muestra, lo que representa una cantidad significativa para tomar en cuenta con respecto a la opinión del total de los estudiantes encuestados.

### ***Porcentaje de estudiantes de cada pregrado que respondieron el formulario***

**Gráfica 1**

¿Pregrado que actualmente se encuentra cursando en la EIB de la UdeA?  
88 respuestas



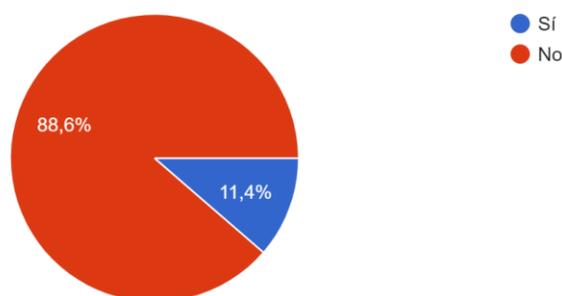
Al examinar la anterior gráfica (1) encontramos que del total de la muestra que dan respuesta al formulario un 72.7%, 64 estudiantes pertenecen al programa de Archivística, es de anotar que en este pregrado hay un porcentaje mayor de personas matriculadas, ya que, también se ofrece en las regiones de Antioquia y un 27.3%, 24 estudiantes pertenecen al programa de Bibliotecología.

### ***Porcentaje de estudiantes que han recibido información de (PCD).***

#### ***Gráfica 2***

En su formación académica en la EIB de la UdeA ¿ha recibido información o capacitación con respecto a las personas en condición de discapacidad (PCD)?

88 respuestas



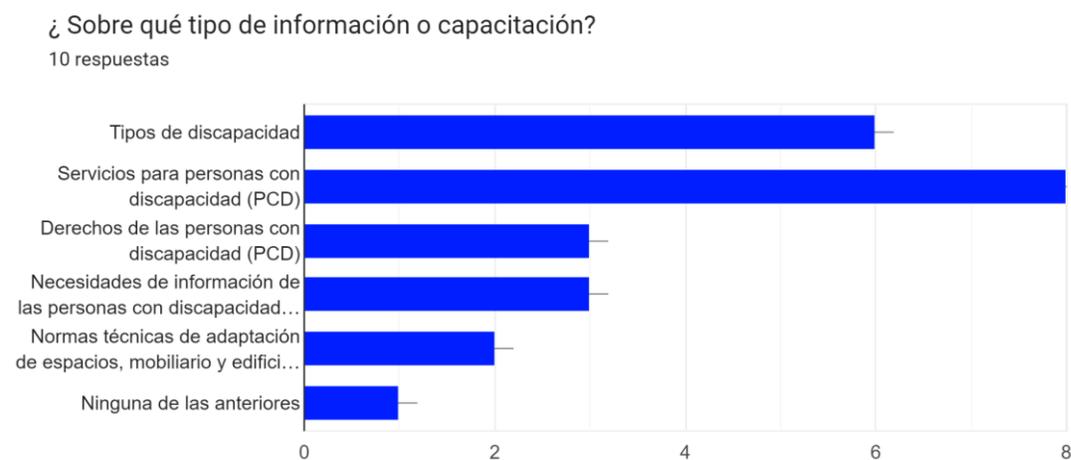
En la gráfica (2) al indagar con respecto a si dentro de la formación del programa han recibido capacitación en relación a las PCD, solo un 11.4%, 10 de los estudiantes que han dado respuesta a este sondeo han obtenido algún tipo de información relativa a las (PCD) y un porcentaje muy alto, un 88.6%, 78 estudiantes no hay correspondencia con el tema en mención, lo que evidencia que posiblemente en muy pocas asignaturas se menciona el tema de una manera somera.

Dado lo anterior como se evidencia en la gráfica (3), corresponde la información recibida en las diferentes asignaturas de acuerdo al tipo de clasificación de las personas con discapacidad, lo que demuestra que la información se enfoca más a los servicios y los tipos de discapacidad para este tipo de población, con menos porcentaje en lo que respecta a los

derechos, necesidades de información y las normas en relación a la adaptación de espacios en edificaciones, mobiliario y sólo un porcentaje muy pequeño no ha percibido indicaciones sobre las anteriores categorías.

### *Información recibida por tipo de discapacidad*

**Gráfica 3**



### *Respuestas por tipo de pregunta formulario estudiantes*

**Tabla 2**

TEMA	RESPUESTA	%
Tipos de discapacidad, servicios para personas con discapacidad, necesidades de información de las personas con discapacidad, normas técnicas de adaptación de espacios, mobiliario y edificios para personas con discapacidad.	1	1.13%
Tipos de discapacidad, Servicios para personas con discapacidad, derechos de las personas con	2	2.27%

discapacidad.		
Tipos de discapacidad, servicios para personas con discapacidad, necesidades de información de las personas con discapacidad.	1	1.13%
Tipos de discapacidad, servicios para personas con discapacidad, normas técnicas de adaptación de espacios, mobiliario y edificios para personas con discapacidad	1	1.13%
Servicios para personas con discapacidad , derechos de las personas con discapacidad	1	1.13%
Servicios para personas con discapacidad, necesidades de información de las personas con discapacidad.	1	1.13%
Tipos de discapacidad	1	1.13%
Servicios para personas con discapacidad	1	1.13%
Ninguna de las anteriores	1	1.13%
Personas sin responder la pregunta	78	88.63%

De acuerdo a la información de la gráfica (3), en la tabla (2), se anexan los porcentajes de respuestas a los temas expuestos, por lo cual se evidencia que el 88.63 de los estudiantes no marcan ninguna casilla correspondiente a algún contenido concerniente a las (PCD) del cual hayan recibido algún tipo de información en las asignaturas; el tema que predomina en la tabla (2) corresponde a los servicios para personas con discapacidad con 8 respuestas, seguido los tipos de discapacidad con 6 respuestas, las necesidades de información con 5 respuestas, consecutivamente las normas técnicas y los derechos de las personas con discapacidad con 2 respuestas cada una; lo que demuestra que solo solo un 11.37% de los estudiantes encuestados posiblemente no hayan recibido ningún tipo de

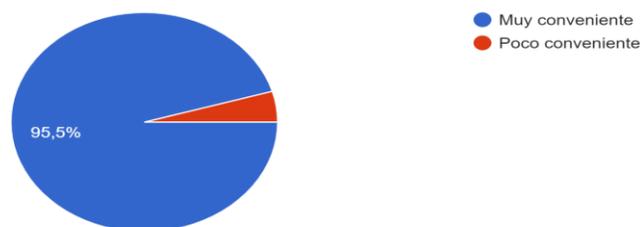
información con respecto a las (PCD), lo que nos da más certeza con respecto a la hipótesis planteada en esta investigación.

Respecto a la pregunta sobre ¿Qué tan conveniente sería tomar una materia electiva que trate los temas relacionados con las (PCD)?, la gráfica (4) nos presenta un 95.5% de aprobación, con solo un 4.5% que no lo avalan, lo que nos da más seguridad para plantear la posibilidad de que se pueda trabajar el tema.

#### ***Pertinencia para tomar una asignatura electiva respecto a las (PCD).***

#### ***Gráfica 4***

5. ¿Qué tan conveniente sería tomar una materia electiva que trate los temas relacionados con las personas con discapacidad (PCD)?  
88 respuestas



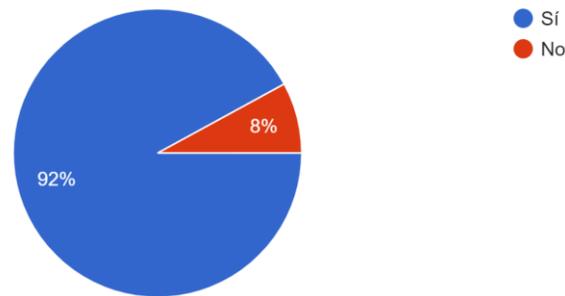
la aprobación por parte de un 92% de los estudiantes que dan respuesta a la pregunta con respecto a tomar un curso electivo que trabaje el tema de los usuarios con discapacidad y sólo un 8% no tiene intención de matricular un curso que trabaje el tema, lo que sigue afirmando que posiblemente si se proyecta un curso electivo sobre lo expuesto, tendría aceptación.

#### ***Porcentaje de estudiantes que tomarían la asignatura electiva de (PCD)***

#### ***Gráfica 5***

6. Si se ofertara una electiva referente a usuarios con discapacidad ¿Matricularía el curso?

88 respuestas



## 9. Propuestas

### Propuesta 1

Capacitación al personal de servicios de la Biblioteca Central, Carlos Gaviria Díaz de la Universidad de Antioquia en temas en relación a las personas con discapacidad

#### Introducción

La Biblioteca Central Carlos Gaviria Díaz de la Universidad de Antioquia con una gran trayectoria, experiencia en la atención y prestación de servicios a (PCD) a lo largo de los años que en la marcha ha mejorado, establecido los lineamientos para lograr que los diferentes usuarios con discapacidad encuentren en la biblioteca servicios acordes que apoyen la formación de los estudiantes, además de la política de inclusión de la administración de la universidad y la incidencia de las personas con discapacidad que han logrado que sean incluidos, que se les brinde las mismas oportunidades de ingreso con ajustes razonables para acceder a los diferentes programas que ofrece la universidad; un gran reto para la biblioteca y desde vicerrectoría docencia establecer un trabajo conjunto que permita que los usuarios en condición de discapacidad encuentren los espacios adecuados en la biblioteca y en la universidad para su adecuado aprendizaje; por lo cual se pretende con el desarrollo de una propuesta de capacitación al personal de servicios de la biblioteca para

que estos conozcan más a fondo el tema de los usuarios en condición de discapacidad, sus múltiples tipos de clasificaciones, derechos y normas, que les permitan mejorar sus competencias en torno a este tipo de comunidad en especial.

#### Objetivo general

Formular una propuesta de capacitación al personal de servicios de la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz de la Universidad de Antioquia en temas específicos en referencia a las (PCD).

#### Objetivo específico.

Potenciar las competencias del personal de servicios de la biblioteca central de la Universidad de Antioquia por medio de un curso con temas en relación a las (PCD).

Brindar bases para los participantes puedan comprender la gran diversidad de la comunidad con discapacidad

#### Contenido

- Introducción
- Presentación del curso
- Metodología : Curso teórico
- Contenido temático:
  - Tipos de discapacidad
  - Derechos de las personas con discapacidad
  - Normas técnicas en referencia a personas con discapacidad.
  
- Cronograma

Módulo	Contenido	Objetivos
Personas en condición de discapacidad	Tipos de discapacidad	Identificar las diferentes clasificaciones de las personas en condición de discapacidad
Normatividad	Derechos de las personas en condición de discapacidad	Conocer los derechos de las personas en condición de discapacidad en Colombia
	Normas técnicas	Reconocer las normas técnicas en relación a las personas en condición de discapacidad
Evaluación		Retroalimentación del curso.

- Recursos de apoyo:

Constitución Política de Colombia (1991) Actualizada con los actos legislativos 2015. Corte constitucional.

Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (2001)

Dirección Nacional de Derechos de Autor. (2021) Ministerio del Interior. <http://www.derechodeautor.gov.co:8080/web/guest/-/sancionada-la-ley-que-implementa-el-tratado-de-marrakech-para-facilitar-el-acceso-a-las-obras-publicadas-a-personas-con-discapacidad-visual>.

Dirección Nacional de Derechos de Autor. (2013) Ministerio del Interior. <http://derechodeautor.gov.co:8080/colombia-firma-tratado-para-facilitar-el-acceso-a-las->

obras-para-personas-con-discapacidad-visual;jsessionid=A20E717578BC157F2A39E8A83FD3F809.worker0

García, C. E., & Sánchez, A. S. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del RPD*, 50, 15-30.

## **Propuesta 2**

Germinar una propuesta de una electiva en un primer momento de usuarios con discapacidad para los pregrados de Archivística y Bibliotecología de la (EIB) de la Universidad de Antioquia, con contenidos relacionados con las personas con discapacidad tales como: Tipos de discapacidad, derechos, normas técnicas de adaptación de espacios, mobiliario y edificios para personas con discapacidad; existe un segundo momento que no se trabajaría en esta investigación pero que, queda planteada la propuesta posterior al conocer muy bien el nuestro usuario con discapacidad en la electiva, se puede proyectar otra asignatura que trabaje más a fondo las necesidades, servicios inclusivos, propuestas de creación de proyectos, necesidades de información para esta comunidad de manera individual por cada tipo de discapacidad.

La propuesta de la electiva denominada usuarios con discapacidad no tendría ningún prerrequisito o correquisito para tomar esta asignatura teórico práctica, se sugiere que sea de dos (2) créditos, con una intensidad de dos (2) horas semanales de trabajo con acompañamiento docente y cuatro (4) horas de trabajo independiente del estudiante desarrollado en dieciséis (16) semanas en total.

### **Introducción**

La (EIB) de la Universidad de Antioquia es la institución encargada de la formación de los profesionales en las áreas de Bibliotecología, Archivística en la ciudad y el departamento de Antioquia, además de la formación de especialistas en áreas afines a los pregrados mencionados; asimismo sus egresados son los encomendados de la administración, gestión de las unidades de información, por lo cual, se hace necesario que su formación sea integral, ya que, sus funciones principales están encaminadas a la satisfacción de las

necesidades de sus usuarios que son muy diversos y dentro de esa multiplicidad se encuentran las personas en situación de discapacidad, que a su vez son mucho más heterogéneas y sus necesidades aún más diversas, por lo cual es indispensable conocer más a fondo a esta comunidad.

#### Descripción general del curso

Dada la diversidad de usuarios, demanda de servicios, satisfacción de necesidades en las unidades de información y el objeto de estudio de la asignatura de adquirir las competencias, conocimientos necesarios para la atención de personas en situación de discapacidad, se hace necesario reflexionar, conocer y ahondar más a fondo sobre esta comunidad que es tan diversa.

#### Objetivo General

Adquirir las competencias necesarias para la atención de personas en condición de discapacidad en las unidades de información.

#### Objetivo específico

Conocer los diferentes tipos, derechos y normatividad referentes a las (PCD)

Reflexionar sobre los temas de la comunidad de usuarios en situación de discapacidad

#### Contenido

##### Unidad 1: la discapacidad

##### Subtemas:

- Recuento histórico y concepto de discapacidad.
- Accesibilidad y ajustes razonables

- Tipos de discapacidad:

- o Discapacidad física o motora

- Anomalías orgánicas
- Deficiencias del Sistema nervioso.
- Alteraciones viscerales

- o Discapacidad sensorial

- Discapacidad auditiva
- Discapacidad visual
  - Ceguera
  - Baja visión

- o Discapacidad intelectual

- Discapacidad Intelectual Leve
- Discapacidad Intelectual Moderado
- Discapacidad Intelectual Grave
- Discapacidad Intelectual profundo

- o Discapacidad Psíquica

- Trastornos mentales
- Depresión
- Trastorno afectivo bipolar
- Esquizofrenia y otras psicosis
- Demencia
- Trastornos del desarrollo, incluido el autismo

#### Subtemas:

- Derechos de las personas con discapacidad
  - Constitución política de Colombia
  - Ley 115 de 1994. Ley general de educación
  - Ley 361 de 1997. *Por la cual se establecen mecanismos de integración social de personas en condición de discapacidad y se dictan otras disposiciones*
  - Ley 762 de 2002. *Por medio de la cual se aprueba la convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.*
  - Ley 1680 del 2013 mediante la cual se debe garantizar el acceso autónomo e independiente a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, las tecnologías de la información y las comunicaciones a las personas que padecen la condición de baja visión y ciegos.
  - El tratado de Marrakech.

#### Unidad 3: Normas técnicas

##### Subtemas:

- Norma técnica colombiana 4139 de 1997
- Norma técnica colombiana 4595 y 4596 de 1999.
- Norma técnica colombiana 4960 de 2001.
- Norma técnica colombiana 5017 de 2001.
- Norma técnica colombiana 4201 de 2005
- Norma técnica colombiana 5610 de 2008.
- Norma técnica colombiana 4142 de 2009.
- Norma técnica colombiana 4143 de 2009.
- Norma técnica colombiana 4733 de 2009.
- Norma técnica colombiana 5854 de 2011.
- Norma técnica colombiana 4144 de 2011.
- Norma técnica colombiana 6047 de 2013.
- Norma técnica colombiana 6304 de 2018.

- Servicios inclusivos para PCD.
- Necesidades de información

### Bibliografía básica

Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (2001)

Santillán-Rivero, E., & Valles-Valenzuela, J. (2004). Las bibliotecas nacionales y los servicios para discapacitados. In *Anales de documentación* (Vol. 7). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International law*, (16), 381-414

Tello, F. M. (2008). Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. *Informação & Sociedade*, 18 (1).

Constitución Política de Colombia (1991) Actualizada con los actos legislativos 2015. Corte constitucional

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la ONU (2008)

Ministerio del Deporte. Ley 1680 del 2012. Tomado de <https://www.mindeporte.gov.co/index.php/index.php?idcategoria=96102>

Organización Mundial de la Salud (OMS) Informe mundial sobre la discapacidad (2011).

Congreso de la República de Colombia ley 361 (1997). Por la cual se establecen mecanismos de integración social de personas en condición de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia (2019). Ley 1996. Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

ONU. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos  
CONPES, D. (2004). CONPES 80. Política Pública Nacional de Discapacidad.

Senado de la república. Tratado de Marrakech. Tomado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2090\\_2021.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2090_2021.html).

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/poblacion/ficha\\_discapacidad.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/poblacion/ficha_discapacidad.pdf).

Dirección Nacional de Derechos de Autor. (2021) Ministerio del Interior. <http://www.derechodeautor.gov.co:8080/web/guest/-/sancionada-la-ley-que-implementa-el-tratado-de-marrakech-para-facilitar-el-acceso-a-las-obras-publicadas-a-personas-con-discapacidad-visual>.

Dirección Nacional de Derechos de Autor. (2013) Ministerio del Interior. <http://derechodeautor.gov.co:8080/colombia-firma-tratado-para-facilitar-el-acceso-a-las-obras-para-personas-con-discapacidad-visual;jsessionid=A20E717578BC157F2A39E8A83FD3F809.worker0>.

García, C. E., & Sánchez, A. S. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. Boletín del RPD, 50,15-30.

Ministerio de Salud (2020). Boletín poblacional personas con discapacidad Oficina de Promoción Social de Colombia.

Ferrada, M. C. (2008) Usuarios de bibliotecas con discapacidad psiquiátrica. Serie bibliotecología y gestión de la información N.9. Departamento de gestión de información. Escuela de Bibliotecología. Chile.

Tovar, L.(2011). La importancia del estudio de la lengua de señas. Universidad del Valle. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10893/2704>.

Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU. (1948)

### **Propuesta 3**

Capacitación en temas con relación a las personas con discapacidad al personal de la empresa encargada de seguridad y vigilancia de la Universidad de Antioquia

#### **Introducción**

la Universidad de Antioquia por ser un campus que cuenta con una gran extensión de su área, a su vez con varios accesos por los cuales a diario circulan una gran cantidad de personas entre personal administrativo, empleados, contratistas, docentes, comunidad en general y estudiantes, de los cuales un porcentaje presenta una condición de discapacidad y es en portería que se da el primer contacto con el personal de vigilancia, por lo cual se hace necesario que este se encuentre capacitado no solo en su función principal de vigilar, salvaguardar los bienes materiales, controlar el ingreso de las personas a la universidad, sino también en servicio al cliente por esta última función y es allí donde radica la importancia de que cuenten con los conocimientos necesarios en temas específicos sobre las personas en condición de discapacidad, para brindar una guía y servicio de acuerdo a protocolos establecidos por la empresa y la universidad, además de aprender a identificar y comunicarse de manera adecuada con la comunidad con discapacidad.

## Objetivo general

Formular una propuesta de capacitación en temas específicos referentes a las (PCD) para el personal de la empresa encargado de la seguridad, vigilancia de la Universidad de Antioquia

## Objetivos específicos

Plantear un taller de capacitación para el personal de la empresa de vigilancia para conocer más a fondo los temas en relación a las (PCD).

Concientizar al personal de vigilancia sobre la diversidad de la comunidad con discapacidad.

## Contenido del taller

- Introducción
- Presentación del taller
- Metodología : Curso teórico
- Contenido temático:
  - Concepto de discapacidad y términos relacionados.
  - Diversidad de la comunidad
  - Tipos de discapacidad.
  - Normas y derechos básicos
  
- Cronograma

Módulo	Contenido	Objetivos
Concepto de discapacidad	Antecedentes	Contextualizar sobre la evolución del concepto de discapacidad.
Diversidad	Conceptos de diversidad	Brindar información sobre los diferentes conceptos de diversidad
Personas con discapacidad	Tipos de discapacidad	Diferenciar las clasificaciones de las personas en condición de discapacidad
Normatividad	Normas y derechos básicos	Conocer las normas básicas y derechos de las personas en condición de discapacidad en Colombia
Evaluación		Retroalimentación del curso.

#### Propuesta 4

Manifiestar la importancia de plantear una electiva de lengua de señas colombiana para los pregrados de Archivística y Bibliotecología de la (EIB) de la Universidad de Antioquia.

## Introducción

Para la Universidad de Antioquia en la actualidad con sus políticas de inclusión de la población sordo señante en los espacios académicos se ha vuelto recurrente los programas en pro de beneficiar a esta comunidad, además del interés encontrado en esta investigación por parte de los estudiantes de la (EIB) en aprender la lengua de señas colombiana, se hace necesario que como iniciativa de la escuela, el comité de carrera, el comité de currículo y desde la misma institución por parte de vicerrectoría de docencia, se trabaje en conjunto en la propuesta de una asignatura o electiva en lengua de señas colombiana, además de trabajar en la propuesta de reformar e incluir en el acuerdo 334 de 2008 el lenguaje de señas colombiano como requisito de competencia en otra lengua, asimismo el acuerdo 334 de 2008 en su artículo cinco (5) reza que a los consejos de facultad les corresponde definir la lengua extranjera como competencia lectora u otra lengua para los estudiantes de sus programas; lo cual también abriría una puerta para que los estudiantes sordos que actualmente se encuentran estudiando los diferentes programas en la universidad se le incluya en el mismo acuerdo la posibilidad de otorgar el reconocimiento de la lengua de señas como factor de inclusión, tal y como ocurre con la población indígena que se incluye en el acuerdo 334 en su artículo 10.

## Objetivo general

Plantear el estudio de una electiva en lengua de señas colombiana para mejorar las competencias comunicativas del estudiante de Bibliotecología y Archivística de la (EIB)

## Objetivo específico

Mejorar las competencias del estudiante frente a la atención y comunicación con las personas sordas

Contribuir con la capacitación a mejorar las condiciones de inclusión y comunicación de la población sordo señante.

## **10. Conclusiones**

Luego del análisis documental, de realizar entrevistas a personas clave en la Biblioteca Central, la (EIB) y realizada la encuesta a estudiantes de pregrado de Bibliotecología y Archivística de la misma unidad académica para indagar por los temas relacionados con el objeto de esta investigación, con respecto a las competencias del Bibliotecólogo para la atención a personas con discapacidad en bibliotecas universitarias, se puede concluir que:

Se hace necesario que se diseñen las estrategias y se dicten las políticas necesarias desde la dirección de la biblioteca para capacitar al personal de servicios con el propósito que logren adquirir las competencias y conocer más a fondo el tema de la discapacidad por medio de cursos, talleres, capacitación y de continuar con los procesos de sensibilización

Es indispensable que exista un acercamiento entre la biblioteca y la dirección de comunicaciones de la universidad, para el acompañamiento en el diseño de la página web accesible a todo tipo de usuarios, con herramientas diseñadas que garanticen acceso a la comunidad con discapacidad.

Desde la Biblioteca se debe continuar con el desarrollo y mejoramiento de la app con la que cuenta actualmente, incluyendo las herramientas necesarias para mejorar el acceso a los contenidos a todo tipo de usuarios, como estrategia alterna a la página web.

La biblioteca central debe ahondar en los esfuerzos para continuar con los proyectos de mejorar la accesibilidad a las instalaciones, colecciones y demás espacios que tiene la Biblioteca, sin la necesidad de segmentar a un tipo de usuario en especial, teniendo en cuenta que el proceso de accesibilidad a la biblioteca inicia desde el instante mismo en que el usuario ingresa a la universidad por las diferentes porterías de la misma.

Es esencial trabajar en conjunto entre la Biblioteca Carlos Gaviria Díaz y la (EIB) en ciertos temas relacionados a la formación de contenidos e intercambio de ideas que beneficien a la biblioteca, la escuela y los estudiantes.

La biblioteca central debe establecer los protocolos a seguir para el acompañamiento de usuarios en situación de discapacidad, además se realizar la propuesta a los directivos encargados de vigilancia de la universidad, para que se establezca una ruta de atención y escalar la propuesta a los entes administrativos de la universidad, para que se establezcan desde esa dirección las políticas necesarias para que se desarrolle en todas las dependencias de la universidad

Presentar una propuesta de capacitación por medio de talleres, cursos u otros, al personal de vigilancia para que tengan las competencias para abordar a las personas en situación de discapacidad en las instalaciones de la universidad y establecer un protocolo a seguir para el acompañamiento de las personas con discapacidad.

Desarrollar una propuesta a los diferentes comités de carrera, currículo e innovación curricular de la Escuela Interamericana de Bibliotecología para pensar en una línea que trabaje el tema de la inclusión, que se pueda abordar en los diferentes contenidos de las asignaturas, establecer estrategias de formación de docentes en los temas de inclusión para que actúen estos como multiplicadores en las aulas y así el estudiante va trabajando de forma transversal a los diferentes cursos los temas de discapacidad.

Proponer, apoyar, estimular desde bienestar estudiantil y las diferentes estancias de la (EIB), para que se realice trabajo articulado en desarrollar acciones de promoción, difusión y sensibilización en torno a temas de discapacidad y buscar la posibilidad de trabajo en red con otras dependencias en concordancia con los planes de acción de la dirección de bienestar en las líneas de inclusión.

Se hace indispensable desarrollar un estudio, una propuesta y estrategia desde la (EIB), ante los entes correspondientes, para que se pueda incluir en acuerdo 334 de 2008, que define los lineamientos de competencias en lengua extranjera y otras lenguas, que se incluya el lenguaje de señas colombiano como requisito de competencia en otra lengua.

Desde la (EIB), se puede gestionar los medios y convenios con otras facultades que actualmente tienen incluido dentro de su pensum una electiva que capacite en lengua de señas

colombiano, para que los estudiantes de la escuela puedan acceder a estos o en su defecto hacer la gestión, buscar los medios, la posibilidad y la logística para que se pueda impartir en la unidad académica.

Por último desarrollar una propuesta para que se estudie la posibilidad de incluir dentro del banco de electivas de los pregrados de Archivística y Bibliotecología de la (EIB), de la Universidad de Antioquia, en la cual se pueda desarrollar los contenidos en torno a los temas relacionados con las personas con discapacidad como: Los tipos de discapacidad, derechos, servicios inclusivos para personas con discapacidad, necesidades de información de las personas con discapacidad, normas técnicas de adaptación de espacios, mobiliario y edificios para personas con discapacidad.

Pertinente incluir dentro del plan de formación de desarrollo del docente de la EIB la capacitación en temas relacionados con las (PCD)

## 11. Referencias

Acuerdo 334 (2008). Consejo académico. Por el cual se establece la política de lengua extranjera y segunda lengua para los estudiantes de pregrado y posgrado Universidad de Antioquia. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/1DudLbQwMC1Y9NQ7ctPgFOtqygBY3hJiU/view>.

Águila Umeres, L. M. D. (2007). El concepto de discapacidad y su importancia filosófica: investigación sobre un aspecto fundamental de la condición humana.

Barnes, C. (1998). Las teorías de la discapacidad y los orígenes de la opresión de las personas discapacitadas en la sociedad occidental. *Discapacidad y sociedad*, 59-76.

Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (2001).

Cobos Ricardo, A. y Moreno Angarita, M. (2014): “Educación superior y discapacidad: análisis desde la experiencia de algunas universidades colombianas”, *Revista Española de Discapacidad*, 2 (2): 83-101.

Congreso de la República de Colombia ley 361 (1997). Por la cual se establecen mecanismos de integración social de personas en condición de discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia (2019). Ley 1996. Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

Congreso de la república de Colombia. (2021).Ley 2090. Por medio de la cual se aprueba 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. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202090%20DEL%2022%20DE%20JUNIO%20DE%202021.pdf>.

CONPES, D. (2004). CONPES 80. Política Pública Nacional de Discapacidad.

Constitución Política de Colombia (1991) Actualizada con los actos legislativos 2015. Corte constitucional.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la ONU (2008) Ministerio del Deporte. Ley 1680 del 2012. Tomado de <https://www.mindeporte.gov.co/index.php/index.php?idcategoria=96102>

Declaración Universal de los Derechos Humanos ONU. (1948)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)  
[https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/poblacion/ficha\\_discapacidad.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/poblacion/ficha_discapacidad.pdf)

Dirección Nacional de Derechos de Autor. (2021) Ministerio del Interior.  
<http://www.derechodeautor.gov.co:8080/web/guest/-/sancionada-la-ley-que-implementa-el-tratado-de-marrakech-para-facilitar-el-acceso-a-las-obras-publicadas-a-personas-con-discapacidad-visual>

Dirección Nacional de Derechos de Autor. (2013) Ministerio del Interior.

De los Reyes Aragón, C., Lewis Harba, S., Mendoza Rebolledo, C., Neira Meza, D., León Jacobus, A., & Peña Ortiz, D. (2008). Estudio de prevalencia de dificultades de lectura en niños escolarizados de 7 años de Barranquilla (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, (22), 37-49.

Duque Q, Sandra (2016) Revista de derecho, No 45, enero-junio, sobre la protección del trabajo para las personas en situación de discapacidad.

Ferrada, M. C. (2008) Usuarios de bibliotecas con discapacidad psiquiátrica. Serie bibliotecología y gestión de la información N.9. Departamento de gestión de información. Escuela de Bibliotecología. Chile.

Gómez, H. (2022). *competencias del bibliotecólogo* [En persona]. Medellín.

García, C. E., & Sánchez, A. S. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del RPD*, 50, 15-30.

ICONTEC. (2018). Norma técnica colombiana 6304. Recuperado de:  
<https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-superior/Publicaciones-Educacion-Superior/390083:Norma-Tecnica-Colombiana-NTC-6304-Accesibilidad-al-medio-fisico-Requisitos>

ICONTEC. (2013). Norma técnica colombiana 6047. Recuperado de:  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

ICONTEC. (2011). Norma técnica colombiana 5854 . Recuperado de:  
<https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/5854-1.aspx>

ICONTEC. (2013). Norma técnica colombiana 4144. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/4144.aspx#:~:text=Esta%20norma%20especifica%20las%20caracter%C3%ADsticas,proporcione%20informaci%C3%B3n%2C%20asistencia%2C%20orientaci%C3%B3n%20y>

ICONTEC. (2009). Norma técnica colombiana 4142. Recuperado de: [http://identidad.unal.edu.co/fileadmin/user\\_upload/senalizacionEdif/4142.pdf](http://identidad.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/senalizacionEdif/4142.pdf)

ICONTEC. (2009). Norma técnica colombiana 4143. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/4143.aspx#:~:text=Esta%20norma%20establece%20las%20dimensiones,el%20acceso%20a%20las%20personas.>

ICONTEC. (2009). Norma técnica colombiana 4733. Recuperado de: <https://docplayer.es/129659640-Norma-tecnica-colombiana-4733.html>

ICONTEC. (2008). Norma técnica colombiana 5610. Recuperado de: <https://docplayer.es/58096562-Norma-tecnica-colombiana-5610.html>

ICONTEC. (2005). Norma técnica colombiana 4201. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/4201.aspx#:~:text=Esta%20Norma%20establece%20los%20requisitos,el%20uso%20de%20forma%20segura.>

ICONTEC. (2001). Norma técnica colombiana 4960. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/4960.aspx#:~:text=Esta%20norma%20establece%20las%20dimensiones,puertas%20accesibles%20en%20los%20edificios.&text=encuentra%20en%20la%20parte%20sup>

[errior.&text=Las%20siguientes%20normas%20contienen%20disposiciones,constituyen%20la%20integridad%20del%20mismo.](#)

ICONTEC. (2001). Norma técnica colombiana 5017. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/5017.aspx#:~:text=La%20NTC%205017%20fue%20ratificada,las%20necesidades%20y%20exigencias%20actuales>.

ICONTEC. (1999). Norma técnica colombiana 4595. Recuperado de: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-355996\\_recurso\\_10.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-355996_recurso_10.pdf)

ICONTEC. (1999). Norma técnica colombiana 4596. Recuperado de: [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-96894\\_Archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-96894_Archivo_pdf.pdf)

ICONTEC. (1997), (2012). Norma técnica colombiana 4139. Recuperado de: <https://www.mincit.gov.co/ministerio/ministerio-en-breve/docs/4139.aspx#:~:text=Esta%20Norma%20establece%20la%20forma,todas%20las%20personas%20con%20discapacidad>.

(INEGI), I. N. (s.f.). (2010). Las personas con Discapacidad en México: Una visión al 2010. México: INEGI.

Jaramillo, L. (2022). *competencias del bibliotecólogo* [En persona]. Medellín.

Jaramillo, O., Moncada P, M., & Moncada P, D. (2004, enero-junio). La biblioteca pública en Medellín: un acercamiento a su contexto legal. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 27(1), 99-115.

Lopera, H. (2022). *competencias del bibliotecólogo* [En persona]. Medellín.

Martínez A. Filiberto. Calva G. Juan. (2007) Tópicos de investigación en bibliotecología y sobre la información. Volumen I. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Ministerio del Interior. (2013). Colombia firma Tratado para facilitar el acceso a las obras para personas con discapacidad visual. Dirección Nacional de derechos de autor.

Recuperado de: <http://derechodeautor.gov.co:8080/colombia-firma-tratado-para-facilitar-el-acceso-a-las-obras-para-personas-con-discapacidad-visual>

Ministerio de Salud (2020). Boletín poblacional. Oficina de Promoción Social. Gobierno de Colombia. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/boletin-poblacionales-personas-discapacidad-010720.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS) Informe mundial sobre la discapacidad (2011)

OEA (2001). Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación de las personas con discapacidad. Guatemala.

Padilla Muñoz, Andrea (2010) Rev. Colombiana. Derecho Int. no.16 Bogotá Jan. /June. discapacidad: contexto, concepto y modelos.

Peña, A. (2022). *competencias del bibliotecólogo* [En persona]. Medellín.

Rodríguez, G. Irma (2020) Modelo de vinculación teórico-práctica con habilidades y competencias adquiridas en licenciatura en derecho vigente de la (UNAM). México.

Romero, R. F., Angarita, M. M., Bermúdez, G. I., & Cuervo, G. C. (2009). Lineamientos de política para la atención educativa de poblaciones en situación de discapacidad en las instituciones de educación superior en Colombia. *Areté*, (9), 11-24.

Romero, C. (n.d.). *Colombia firma Tratado para facilitar el acceso a las obras para personas con discapacidad visual - Derecho de Autor*. Derechos de Autor. Retrieved August 20, 2022, from <http://derechodeautor.gov.co:8080/colombia-firma-tratado-para-facilitar-el-acceso-a-las-obras-para-personas-con-discapacidad-visual;jsessionid=A20E717578BC157F2A39E8A83FD3F809.worker0>

Sánchez, M. (2017). E-Aprendiendo: Plataforma web de apoyo a terapia de trastornos de aprendizaje. Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Ingeniería y Mecánica. Ciudad de México.

Santillán-Rivero, E., & Valles-Valenzuela, J. (2004). Las bibliotecas nacionales y los servicios para discapacitados. In *Anales de documentación* (Vol. 7). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Senado de la república. Tratado de Marrakech. Tomado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2090\\_2021.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2090_2021.html)

Tovar, L.(2011). La importancia del estudio de la lengua de señas. Universidad del Valle. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10893/2704>.

Téllez Tolosa, L. R. (2012). Breve historia de las bibliotecas públicas en Colombia. *Códices*, 8(1), 57-86.

Zepeda. G, Annet (2021). Diseñar el perfil de puestos basado en competencias laborales para áreas operativas en empresa recursos humanos y servicios administrativos integrales Danda s.c. (quinta del rey hotel). Universidad Autónoma de México. México. Tomado de <http://132.248.9.195/ptd2021/abril/0810571/Index.html>

### Bibliografía

Cortés Forero, C. I (2021). Propuesta para el diseño de estrategias para la implementación de servicios inclusivos para los usuarios con discapacidad visual de la biblioteca Manuel José Vargas Durán de la Universidad Libre Seccional Cúcuta [Trabajo de grado especialización]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Escobar R, J. A. N. A. (2019). Alfabetización de modelos lingüísticos jóvenes y adultos para la comunidad sorda: la historia de la lengua de señas colombiana.

Tello, F. M. (2008). Servicios bibliotecarios para grupos vulnerables: la perspectiva en las directrices de la IFLA y otras asociaciones. *Informação & Sociedade*, 18 (1).