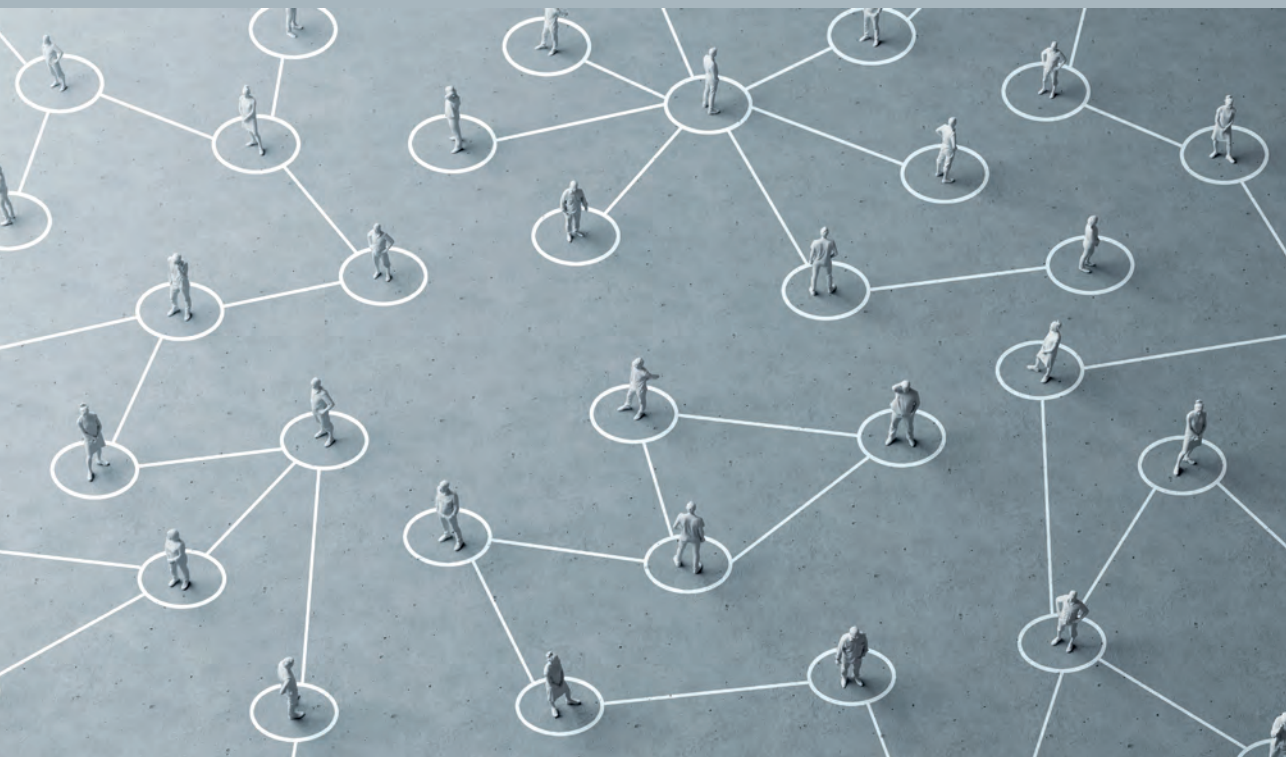


RED IBEROAMERICANA DE INVESTIGADORES,  
ACADÉMICOS Y PRODUCTORES TRANSMEDIA



DIANA L. ÁLVAREZ-MACÍAS  
DIANA ELISA GONZÁLEZ-CALDERÓN  
CLAUDIO LOBETO

(Coords.)

---

# IBEROAMÉRICA EN POSPANDEMIA: DIÁLOGOS DESDE LA COMUNICACIÓN Y LA CULTURA

Iberoamérica en pospandemia: diálogos desde la comunicación y la cultura.

Diana L. Álvarez-Macías, Diana Elisa González-Calderón, Claudio Lobeto (coords.).

Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 2021. ISBN 978-84-7993-368-5. Enlace: <http://hdl.handle.net/10334/6087>

**un**  
Universidad  
Internacional  
de Andalucía  
**A**

## CAPÍTULO 2

# EL DERECHO A LA INFORMACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA: UNA MIRADA DESDE LOS GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD EN MÉXICO

DIANA ELISA GONZÁLEZ-CALDERÓN

Universidad Autónoma del Estado de México

[degonzalezc@uaemex.mx]

### Introducción

Diversos medios han calificado y coincidido en señalar al año 2020 como “el año perdido” (Gómez, 2020; Forbes, 2020; The Guardian, 2020). La parálisis a nivel mundial ha traído consigo diversas experiencias ante un fenómeno desconocido que ha trastocado el devenir cotidiano con diversas consecuencias en el ámbito económico, político, sanitario y, por supuesto, interpersonal.

La Organización Mundial de la Salud designó en enero del 2020 que la epidemia de COVID-19 era una emergencia de salud pública, y le otorgó el nombre de pandemia por los altos niveles de propagación, extensión y alcance a un gran número de personas.

El término causó cierta alarma, y la misma OMS trató de enfocar que “pandemia no es una palabra para usar a la ligera o descuidadamente. Es una palabra que, si se usa incorrectamente, puede causar un miedo irrazonable o una aceptación injustificada de que la lucha ha terminado, lo que lleva a un sufrimiento y muerte innecesarios” (OPS, 2020).

La experiencia inusitada hizo evidente la brecha de desigualdad social. Los derechos de diferentes grupos en situación de vulnerabilidad son los que han sido afectados ante la falta de un sistema efectivo de protección que se una a las medidas preventivas y brinde atención en torno al virus. El secretario general de la Organización de las Naciones Unidas hace la reflexión de estar frente a un enemigo común a nivel mundial que ataca sin distinción y tregua (ONU, 2020), pero las poblaciones que viven en condiciones especiales son más vulnerables al riesgo y a las pérdidas; muchas de ellas se sienten excluidas de los planes de protección, pues las personas con discapacidad, personas mayores, o en situación de calle, tienen frente a ellos la dificultad del distanciamiento ante el requerimiento de cuidados, la necesidad de buscar el sustento, el difícil acceso al sistema de salud y, claro, un insuficiente o ausente sistema de protección.

Este documento plantea una reflexión sobre el acceso a la información generada en torno al COVID-19 a través de distintos medios de comunicación, prestando especial atención a la información institucional que se dirige a grupos en situación de vulnerabilidad. El estudio se focalizará, por considerar que son grupos sociales con necesidades puntuales y que requieren de estrategias específicas desde la comunicación para la experiencia receptora, en la experiencia dirigida a personas de grupos indígenas, personas con discapacidad, adultos mayores e infancia. Se abordará el lenguaje de codificación y el mismo medio seleccionado desde su accesibilidad, previendo que hay factores que interfieren, como la alfabetización digital, la competencia lectora y el mismo acceso tecnológico, que tienen especificidades en cada caso según el grupo social. Se abordarán algunos ejemplos significativos de información, seleccionados para los fines de este documento, en los que se resaltan aciertos y pendientes desde el ejercicio comunicativo, emitidos durante el 2020 en el periodo comprendido de pandemia en México (marzo-diciembre). El estudio pondrá especial atención al cumplimiento de las condiciones de no discriminación (Mobwa, 2011), las cuales son hoja de ruta contra todo trato limitativo y excluyente, un enfoque necesario en el ejercicio pleno de derechos.

El documento pretende resaltar la responsabilidad de las instituciones y lo que se genera desde sus estrategias de comunicación incluyente. Esto permite resaltar aciertos y pendientes en torno a grupos sociales históricamente discriminados y excluidos. También, toma como base la Encuesta Nacional sobre

Discriminación 2017, la cual presenta datos interesantes sobre la situación en México y fue realizada por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) para comprender el fenómeno de discriminación en el país desde ejes perceptivos como los grupos sociales atendidos, así como la población en general que expresa posturas en torno al tema. Caminar desde los datos que se generan desde una encuesta oficial, facilita la comprensión del problema y la ruta de propuesta.

## **1. Discriminación y grupos vulnerables**

Las instituciones y la sociedad misma tienen pendiente el objetivo de equidad que desarrolle la habilidad para adaptarse activamente y que nivele el escenario de desigualdad en el que están insertos los grupos sociales expuestos a riesgos e impossibilitados de dar respuesta (Spina, 2013). Por ello, se destaca la necesidad de acciones positivas que, a manera de trato diferencial y, en muchos casos temporales y resarcitorias, favorezcan la situación al disminuir la brecha de desigualdad. Reconocer la discriminación sistémica es el primer paso para una intervención integral que favorezca el cumplimiento al respeto a sus derechos.

Existen diferentes mecanismos que previenen la vulneración de derechos y atienden la condición particular del ser humano. Son distintos los grupos en situación de vulnerabilidad, entre los que destacan las mujeres, infancia y adolescencia, personas con discapacidad, grupos indígenas, personas migrantes, personas LGBTTTTI, personas adultas mayores, personas en situación de pobreza o en explotación, personas en situación de calle o de reclusión, entre otros. La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH, 2019) se enfoca en los siguientes temas:

- a) Personas migrantes.
- b) Víctimas del delito.

- c) Personas desaparecidas.
- d) Niñez y familia.
- e) Sexualidad, salud y VIH.
- f) Igualdad entre mujeres y hombres.
- g) Periodistas y defensores civiles.
- h) Contra la trata de personas.
- i) Pueblos y comunidades indígenas.
- j) Personas con discapacidad.
- k) Personas en reclusión [...]

Todos ellos son considerados por la institución como grupos de atención prioritaria al observarse una urgencia para focalizar esfuerzos de corte transversal que ayude a minimizar los riesgos de vulneración de sus derechos o a su re-establecimiento en caso de haber sido meritorios de observación.

La vulnerabilidad es entendida “como el resultado de la acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar un daño, derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características personales y/o culturales” (Spina, 2013, 223).

Los grupos en situación de vulnerabilidad son considerados así debido a que viven bajo ciertas condiciones que han permitido que sus derechos sean vulnerados. El calificativo vulnerable debe adherirse a la situación y no a la persona. Estas condiciones pueden ser multifactoriales y relacionales, por lo que provocan distintos niveles. Es decir, pertenecer a dos o más grupos eleva el nivel de vulnerabilidad. Un ejemplo de ello es que una mujer indígena, migrante y con alguna discapacidad, acumulará las discriminaciones que se adhieren a cada una de estas

condiciones, sean por sexo, raza o circunstancia de vida. Hacer visibles estas subjetividades destaca la problemática y favorece un trabajo focalizado de tipo preventivo y de atención a los derechos.

La Encuesta Nacional sobre Discriminación señala que en México, en personas mayores a 18 años, hay una percepción de vulneración de derechos a ciertos grupos sociales, tal es el caso de (Tabla 1):

**Tabla 1. Porcentaje de población que opina que se respetan poco o nada los derechos de este grupo social**

GRUPO SOCIAL	Porcentaje de población
Personas trans	72%
Personas gays o lesbianas	66%
Personas indígenas	65%
Trabajadoras del hogar remuneradas	62%
Personas con discapacidad	58%
Personas mayores	57%
Personas afrodescendientes	56%
Mujeres	48%
Personas de la diversidad religiosa	45%
Adolescentes y jóvenes	42%
Personas nacidas en el extranjero	42%
Niñas y niños	42%

**Fuente:** Elaboración propia, basada en información de ENADIS (CONAPRED, 2017, 12-13).

A voz de la población en general, quienes más sufren discriminación en el país son las personas trans, personas gays o lesbianas, personas indígenas, trabajadoras del hogar remuneradas, personas con discapacidad y personas mayores. La percepción que se construye desde quien no pertenece a estos grupos sociales se genera desde un escenario diverso. Puede deberse a distintos motivos: el

desconocimiento, la ignorancia o ideas preconcebidas, incluso se pueden mezclar muchas de estas razones, potencializando la discriminación.

A su vez, toda discriminación está acompañada de prejuicios que se perciben en la falta de acceso a servicios, a un trabajo, trato o salario digno, o a la nulificación de su participación en la vida pública (Tabla 2).

**Tabla 2. PREJUICIOS: Porcentaje de la población de 18 años y más que está de acuerdo con distintas frases de prejuicio, según sexo**

GRUPO SOCIAL	H %	M %
La mayoría de las y los jóvenes son irresponsables	63	58
Mientras más religiones se permitan en el país, habrá más conflictos sociales	45	44
Los pobres se esfuerzan poco por salir de su pobreza	42	37
Convivir con personas con SIDA o VIH siempre es un riesgo	36	34
La pobreza de las personas indígenas se debe a su cultura	36	33
Las personas con discapacidad son de poca ayuda en el trabajo	25	24
Cuando hay desempleo, debe negarse el trabajo a personas extranjeras	25	22
Las mujeres deben ayudar en los quehaceres del hogar más que los hombres	23	21
Algunas mujeres que son violadas es porque provocan a los hombres	18	12

**Fuente:** Elaboración propia, basada en información de la ENADIS (CONAPRED, 2017, 19).

Según el dato anterior, los hombres más que las mujeres tienen afinidad a ciertos prejuicios con los que se mira a jóvenes, personas en situación de pobreza, personas con Sida o VIH, personas indígenas o con discapacidad, extranjeros, así como de la relación entre hombres y mujeres; siendo los prejuicios una de las principales limitaciones sociales para acceder a mejores posibilidades de vida, siendo causas frecuentes de discriminación (Tabla 3).

**Tabla 3. Porcentaje de población, por grupo, que declaró haber experimentado al menos una situación de discriminación en los últimos cinco años, y que considera le ocurrió a causa de su condición de pertenencia a ese grupo social**

GRUPO SOCIAL	Porcentaje de población
Personas mayores	61.1 %
Mujeres	58.8 %
Personas con discapacidad	58.3 %
Personas de la diversidad religiosa	41.7 %
Personas indígenas	40.3 %
Adolescentes y jóvenes	31.9 %

**Fuente:** Elaboración propia, basada en información de la ENADIS (CONAPRED, 2017, 26).

La discriminación es un obstáculo en el desarrollo de todo ser humano, pues normaliza la desigualdad, a la vez que excluye. La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, señala que la discriminación es

*[...] toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. (CNDH, 2018, 5-6)*

A la vez, el Artículo 1° Constitucional señala como prohibitiva cualquier discriminación por condición física y social, edad, origen, género, religión, opinión, preferencias, así como estado civil, entre otros. Diversos grupos sociales expresan



haber sufrido negación de derechos de manera frecuente, según se muestra en la Tabla 4:

**Tabla 4. Porcentaje de población que declaró al menos un incidente de negación de derechos en los últimos cinco años**

GRUPO SOCIAL	Porcentaje de población	Principales derechos negados declarados
Trabajadoras del hogar remuneradas	39.1 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica o medicamentos.</li> <li>• Recibir apoyos de programas sociales.</li> <li>• Atención en oficinas de gobierno</li> </ul>
Personas con discapacidad	30.9 %	
Personas indígenas	29.2 %	
Mujeres	25.8 %	
Personas mayores	24.8 %	
Personas de la diversidad religiosa	23.8 %	
Adolescentes y jóvenes	15.7 %	

**Fuente:** Elaboración propia, basada en información de la ENADIS (CONAPRED, 2017, 25).

Entre los diversos derechos humanos que se ponen en juego ante una emergencia sanitaria como la pandemia actual, el acceso a la información especializada de tipo informativo, preventivo y de atención, es clave por ser motivo de sobrevivencia. Por lo tanto, debe ser de acceso abierto.

La información pública es un bien indispensable de todas y todos en tiempos de emergencia. Se dice que “El Estado debe garantizar el derecho de las personas para acceder a la información pública, buscar, obtener y difundir libremente la información en cualquiera de sus manifestaciones (oral, escrita, medios electrónicos o informáticos). El acceso a la información constituye una herramienta esencial para hacer realidad el principio de transparencia en la gestión pública y mejorar la calidad de la democracia” (CNDH, s.f., párr. 1). Al ser un derecho, la información que derive de ámbitos institucionales debe cumplir con el enfoque de inclusión para asegurar el acceso democrático a los contenidos informativos. “El uso no diferenciado de los derechos humanos invisibiliza las diferencias de las

personas y sus contextos, lo que resulta en una práctica excluyente contraria a la propia idea de universalidad” (Vázquez y Serrano, 2011, 143).

Las diferencias entre grupos sociales suponen un reto para la comunicación institucional desde el ámbito de emisión, pues las consideraciones de codificación desde el nivel formal se dan por elementos elegibles desde el diseño; tal es el caso del grado icónico de la imagen, la palabra accesible, el gesto significativo y la selección del medio adecuado, lo que puede favorecer o nulificar la intención de comunicación.

La agenda 2030 establece el compromiso entre naciones de no dejar a nadie atrás, lo que obliga a gobiernos a considerar nuevas estrategias y enfoques que favorezcan el ejercicio pleno de derechos para cualquiera, independientemente de su condición y circunstancia, lo que hace visible a grupos excluidos desde una lógica de hegemonía. Por ello, el enfoque de inclusión “[...] es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad [...]” (Unesco en *Inclúyeme*, s.f., párr. 3).

Hablar de accesibilidad de los contenidos informativos atiende apenas a una de las muchas aristas de los objetivos de desarrollo sostenible, pero ante una emergencia sanitaria de tipo pandémico se vuelve un ámbito prioritario de atención.

## **2. El derecho de acceso a la información y los grupos vulnerables**

El ejercicio del derecho de acceso a la información “fomenta la construcción y la participación ciudadana al proporcionar herramientas para el conocimiento de la comunidad que permitan proponer, intervenir y dar seguimiento a proyectos comunitarios, y exigir rendición de cuentas a los servidores públicos en cuanto a las decisiones que toman en el ejercicio de sus funciones. El derecho de acceso a la información es un derecho humano, por lo que es importante destacar que busca garantizar sin evasivas un derecho fundamental” (CNDH, s.f., párr. 7).

Los derechos humanos conllevan una serie de obligaciones para particulares, así como para el Estado, que deben ser exigidas igual que medidas de protección y garantía de esos derechos. El derecho para acceder a la información es una condición indispensable para el fortalecimiento de la democracia. “Este derecho comprende el libre acceso a información plural y oportuna, a poder solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir cualquier información” (BPOGR, 2018, párr. 1). Puede abarcar incluso las acciones que lleva a cabo el gobierno. En este sentido, podrían surgir ciertas restricciones a aquella información que, por seguridad nacional o por abarcar datos personales, se limita su difusión. Si bien se considera el libre acceso, también forma parte de este derecho el ejercicio de la libre expresión para informar o comunicar.

En el Diario Oficial de la Federación (DOF), se publicó un decreto que señala lo siguiente: “Toda persona, sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización, tendrá acceso gratuito a la información pública, a sus datos personales o a la rectificación de éstos» (CNDH, s.f. párr. 1). Así pues, el derecho a la información fortalece el ejercicio de la ciudadanía y está sujeto a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

- a) Principio de universalidad. La universalidad supone la idea de igualdad. “Los derechos humanos corresponden a todas las personas por igual, sin discriminación alguna, de ello se desprende el principio de universalidad” (CNDH, 2016, 9). De aquí la importancia de entender las necesidades del ser humano con condiciones o circunstancias específicas que requiere de un trato especial o ajustes determinados. A partir de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, se asume que se tomarán todas las medidas para garantizar un piso de igualdad de condiciones. Por lo tanto, el principio de universalidad establece que todas las personas son titulares de derechos, sin distinción alguna. La importancia de visibilizar las diferencias, la centralidad del sujeto en su contexto, así como de interpretar a partir de las necesidades concretas según el caso, favorece la correcta aplicación del principio de universalidad, pues la perspectiva de derechos obliga a pensarlo desde el sujeto, según señalan Vázquez y Serrano (2011).

- b) Principio de interdependencia. Todos los derechos humanos están vinculados. El goce o violación de un derecho afecta a los demás, en términos de que tiene efectos y/o consecuencias sobre otros. Por lo anterior, todos tienen la misma importancia, lo que impone una visión integral de ellos. “La interdependencia señala la medida en que el disfrute de un derecho en particular o un grupo de derechos dependen para su existencia de la realización de otro derecho o de otro grupo de derechos” (Vázquez y Serrano, 2011, 152-153). Un derecho conlleva, en muchos casos, la presencia de otros; esto obliga a observarlos con la misma importancia y consideración. Vulnerar el derecho a la información traerá consigo otras consecuencias que pueden ser de tipo preventivo y de atención, afectando el derecho a la salud.
- c) Principio de indivisibilidad. Los derechos humanos deben entenderse como un todo sin fragmentarse; es decir, “poseen un rango intrínseco a la persona; son inseparables de ella, de tal manera que al ejercerse uno de ellos, correlativamente se deriva el ejercicio de otros” (DDHEU, s.f., párr. 4). Lo anterior, no por dependencia, sino porque forman una sola construcción (Vázquez y Serrano, 2011). La vulneración a uno, afecta el ejercicio de los demás derechos.
- d) Principio de progresividad. Se refiere a la imposibilidad de dar marcha atrás o retroceder en la protección de derechos alcanzada, restringir o suspenderse, lo que atiende a la no regresividad de la garantía de derechos ya obtenida (CNDH, 2016). Pueden aumentar, pero nunca disminuir, las determinaciones hechas (Mancilla, 2015), por lo que es importante interpretar a la luz de la jerarquía del sistema de leyes. Acerca de la experiencia de este derecho de acceso a la información, dirigida a distintos grupos vulnerables, se piensa en la importancia de abordarlos desde las condiciones que favorecen la no discriminación, como la igualdad, accesibilidad, diversidad e inclusión (Mobwa, 2011).

En ese marco, el gobierno de México ha desarrollado una plataforma de información relativa al coronavirus (<https://coronavirus.gob.mx>). Allí se desglosa

información dirigida a ciertos grupos sociales: adultos mayores, niñas y niños, personas con discapacidad y grupos indígenas (Imagen 1).

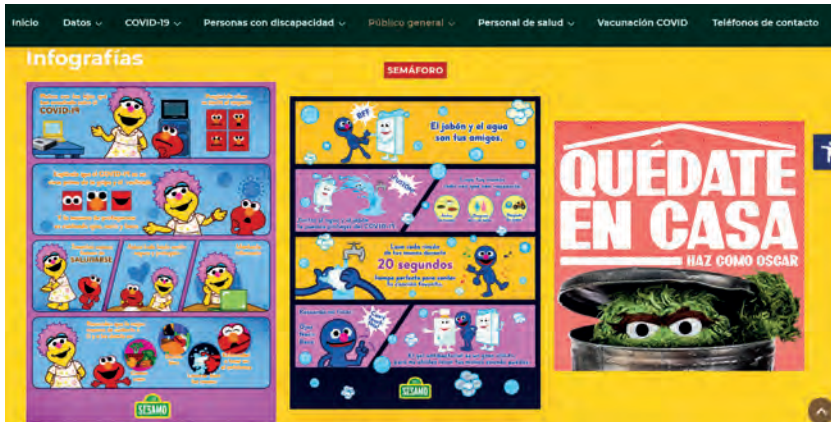
Imagen 1. Todo sobre el COVID-19



Fuente: <https://coronavirus.gob.mx>

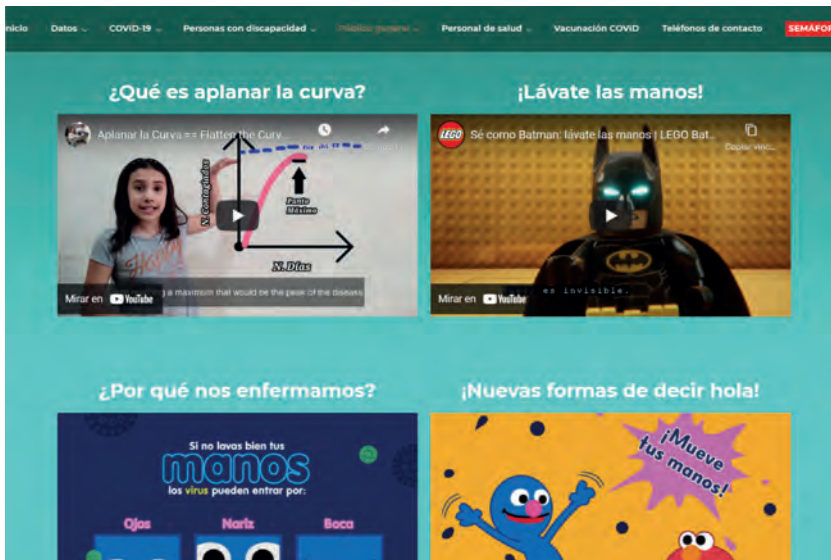
En la información desarrollada, se identifica una intención de empatizar con el público específico a través del uso del color, grafismo y medios, destacando el uso de colores vibrantes y de personajes infantiles para la información dirigida a niños y niñas, contrario a lo que se percibe en adultos mayores, donde la paleta cromática es de colores más serios y la información es más sencilla en su desglose (Imagen 2 y 3).

## Imagen 2. Infografías dirigidas a niñas y niños



Fuente: <https://coronavirus.gob.mx/ninas-y-ninos/>

## Imagen 3. Infografías dirigidas a niñas y niños



Fuente: <https://coronavirus.gob.mx/ninas-y-ninos/#>



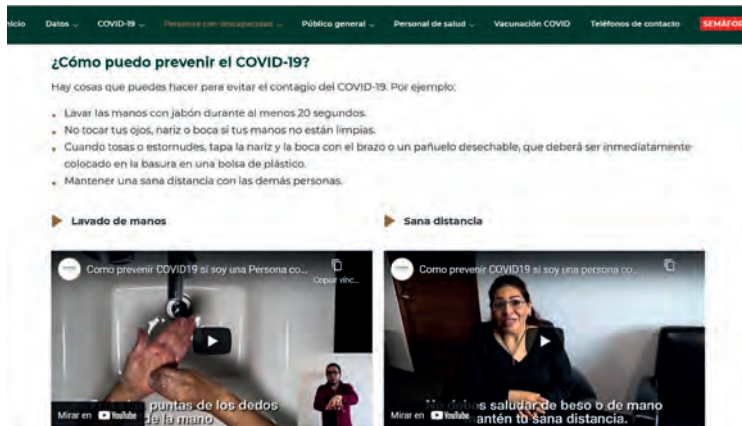
La información dirigida a personas con discapacidad está compuesta por texto escrito y videos, en los que se distingue un uso de letra apropiado en su tamaño para personas con debilidad visual. Lo mismo se identifica en el escenario dirigido a adultos mayores (Imagen 4, 5 y 6).

#### Imagen 4. Información para personas con discapacidad



Fuente: <https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible>

#### Imagen 5. Información en video para personas con discapacidad



Fuente: <https://coronavirus.gob.mx/informacion-accesible>

## Imagen 6. Información para adultos mayores



Fuente: <https://coronavirus.gob.mx/adultos-mayores>

Las personas pertenecientes a grupos indígenas tienen también requerimientos especiales de codificación. Hay un número significativo de lenguas solo de carácter oral y diversos niveles de alfabetidad. En esta plataforma pueden encontrarse audios, videos e infografías en diferentes lenguas indígenas, e incluso de otros países (Imagen 7- 8).

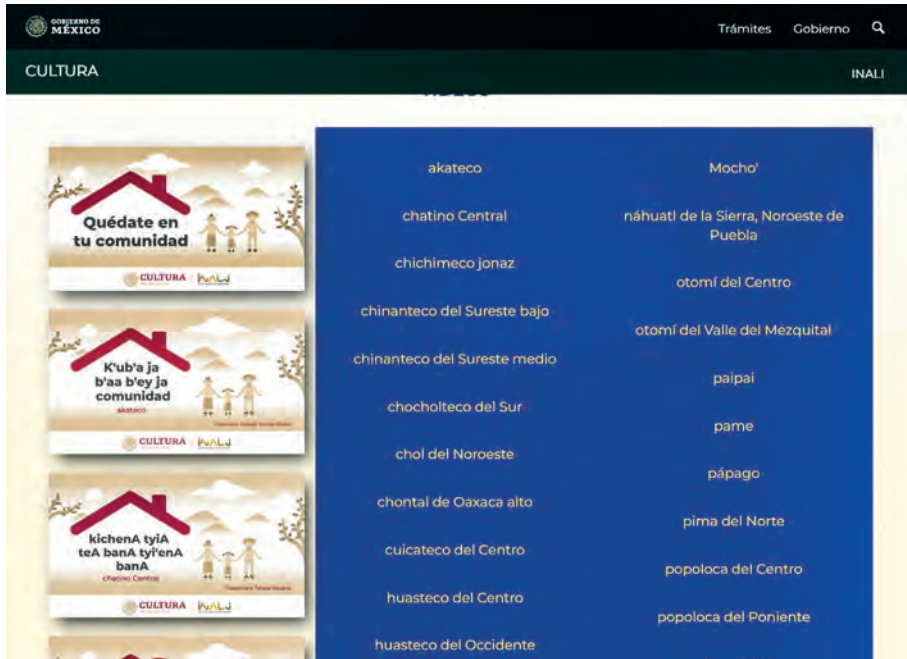
## Imagen 7. Información para grupos indígenas



Fuente: <https://coronavirus.gob.mx/pueblos-indigenas/>



## Imagen 8. Información en video para grupos indígenas



**Fuente:** [https://site.inali.gob.mx/Micrositios/materiales\\_de\\_preencion\\_covid-19/index.html](https://site.inali.gob.mx/Micrositios/materiales_de_preencion_covid-19/index.html)

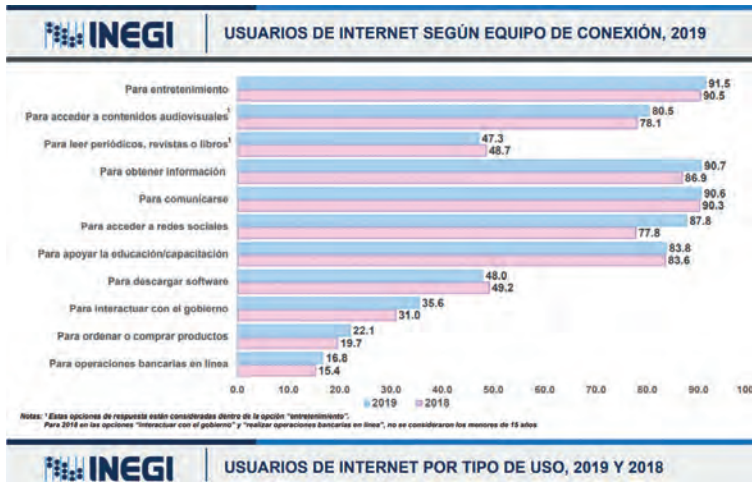
Es una plataforma que pretende ser inclusiva al brindar información importante de tipo preventivo y de atención. Sin embargo, no puede establecerse que todas las personas con discapacidad, adultos mayores, migrantes e indígenas, tienen las mismas condiciones de acceso al internet, a las nuevas tecnologías ni a su manejo, pues “la exclusión social se presenta cada vez con mayor protagonismo en los campos educativo, político, académico y social” (Astudillo-Torres et al., 2020, 179). La pandemia ha hecho visible la desigualdad al acceso tecnológico y a la alfabetidad digital.

Tan solo en el acceso tecnológico, según la ENDUTIH 2019, en México hay 80.6 millones de usuarios de internet y 86.5 millones de usuarios de teléfonos celulares (SCT, 2020).

Según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH, 2019), durante 2019 el mayor uso del internet tuvo que ver con la búsqueda del entretenimiento, con la obtención de información y comunicación. También señala que, del total de hogares en el país, el 44.3% tiene computadora y el 92.5% cuenta con televisor. Los usuarios señalaron en la encuesta, con respecto del uso de tecnología, algunos problemas para conectarse a la red debido a la velocidad en un 50.1%, interrupciones del mismo servicio en un 38.6% y exceso de contenidos no solicitados en un 25.5%. La encuesta señala que, en México, el 76.6% de usuarios de internet están en zona urbana y el 47.7%, en zona rural. Aunque las cifras atienden a los registros de años previos a la pandemia, se considera que la necesidad de uso se potencializó por el encierro y por la obligación de llevar al ámbito digital la educación y el trabajo en todos sus niveles. La accesibilidad no mejoró esta situación para las personas en situación de vulnerabilidad, pues esto atiende a factores económicos, de alcance tecnológico, así como de alfabetidad digital que no todas las personas con discapacidad, personas mayores, grupos indígenas o infancias tienen.

Más allá de la accesibilidad tecnológica que ya se nombró, están las resoluciones del diseño de la comunicación que atiende a premisas y decisiones de un gabinete ejecutivo que debería contar con la formación de derechos para considerar las circunstancias de los diversos grupos y sus requerimientos a fin de acceder a determinados contenidos; decisiones que competen a la comprensión de que no hay un solo receptor de la información, sino seres humanos diversos con características y condiciones diversas que deben ser atendidas. Tan solo en el tema de discapacidad podríamos pensar en la necesidad de generar información para invidentes o sordos con una función redundante que favorezca el nivel de recepción informativa. Las personas con discapacidad auditiva señalaron la ausencia de traductores en lenguaje de señas con la suficiente calidad en su desempeño en la conferencia mañanera del Presidente de México, donde suele hablarse de este y otros temas, refiriendo que el traductor expresaba frases y palabras incoherentes (Montesinos, 2020). De igual manera, para otro tipo de discapacidades, se destaca la importancia del uso de materiales en función redundante tanto en la sustancia icónica como lingüística.

**Imagen 9. Usuarios de internet según equipo de conexión, comparativo 2018-2019**



**Fuente:** ENDUTIH, 2019, 12.

El reto es enorme. Datos oficiales señalan que la cifra de mexicanos al 2019 asciende a 127.575.529 personas según datos del Banco Mundial, de las cuales 7,184,054 son personas con discapacidad, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía. “Del total de personas con discapacidad, 4,196,875 son personas con discapacidad visual, y 2,405,855 son personas con discapacidad auditiva” (Conadis, 2018, párr. 5). Lo anterior supone que este grupo, en cantidad significativa, requiere de traducción permanente de toda la comunicación pública, y más aquella que está ligada a contenidos relacionados a la salud en tiempos de pandemia.

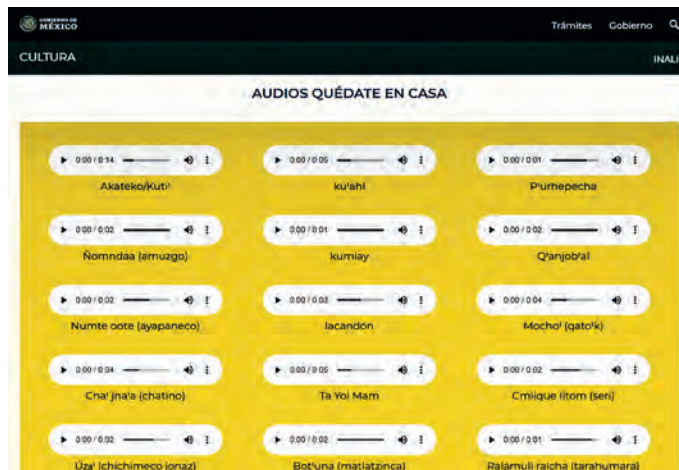
Respecto a los grupos indígenas, el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas señala que “En el país 25 millones de personas se reconocen como indígenas y de ellos 7 millones 382 mil son hablantes de una de las 68 lenguas indígenas que se hablan en México” (INALI, 2019, párr. 1), lo que lleva a destacar la urgencia de abrir canales de comunicación en distintos medios, plataformas y materiales. Independientemente de la urgencia de acercar contenidos informativos vinculados a la salud, está también el respeto a la conformación plurilingüe del país. (Imagen 10-11).

## Imagen 10. Información en el portal del Instituto Nacional de Lenguas Indígenas



Fuente: [https://site.inali.gob.mx/Micrositios/materiales\\_de\\_prevencion\\_covid-19/index.html](https://site.inali.gob.mx/Micrositios/materiales_de_prevencion_covid-19/index.html)

## Imagen 11. Información auditiva para grupos indígenas



Fuente: [https://site.inali.gob.mx/Micrositios/materiales\\_de\\_prevencion\\_covid-19/index.html](https://site.inali.gob.mx/Micrositios/materiales_de_prevencion_covid-19/index.html)

## Conclusiones

Este documento pretendió evidenciar las aristas que complejizan el objeto de estudio. La comunicación dirigida a grupos en situación de vulnerabilidad es una tarea de gran importancia ante el número significativo de personas en esta condición. Si bien se identifican aciertos en el ejercicio de comunicación hacia grupos vulnerables, también se destacan algunas faltantes en la democratización tecnológica y la alfabetidad que abren un panorama necesario de abordar desde las políticas públicas y programas gubernamentales.

Se destaca la necesidad de que toda persona vinculada a asuntos de comunicación relacionada a grupos vulnerables desde el ámbito público-gubernamental, debe tener una experiencia formativa en la perspectiva de derechos humanos para acceder desde ese corpus teórico al trato respetuoso a los derechos de las personas en situación vulnerable. La consideración del medio idóneo de información, debe atenderse desde la óptica de la diversidad de su público. Debe proponer contenidos diseñados en específico, desde sus limitantes, pero también desde sus posibilidades, para los diversos sectores sociales bajo la codificación apropiada.

La información generada es dependiente de la conectividad, de la accesibilidad tecnológica, y de la alfabetidad digital, siendo limitantes que no todos los grupos en situación de vulnerabilidad tienen por su condición. Esto abre el escenario de las posibilidades a un ejercicio multidisciplinario de intervención.

De igual manera, es de destacar que este tipo de plataformas con contenidos especializados, deben ser apropiados desde las instituciones y adaptarse a los medios idóneos que favorezcan su divulgación. Ante la falta de accesibilidad tecnológica para ciertos grupos, podrían buscarse alternativas que favorezcan el derecho a la información para toda persona. Trabajar a favor de este derecho en tiempo de pandemia, es hablar de salvar vidas.

## Referencias

- ASTUDILLO-TORRES, M. P., CHÉVEZ-PONCE, F. y OVIEDO-VARGAS, Y. (2020). *La exclusión social y las Tecnologías de la Información y la Comunicación: una visión estadística de su relación en la educación superior*. <https://doi.org/10.29043/liminar.v18i1.721>
- BANCOMUNDIAL. (2019). *Población total-México*. Página oficial del Banco Mundial. <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.TOTL?locations=MX>
- BPOGR. (2018). *Derecho humano de acceso a la información*. Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República. <https://www.gob.mx/publicaciones/es/articulos/derecho-humano-de-acceso-a-la-informacion?idiom=es>
- CNDH. (2016). *Los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad de los derechos humanos*. Comisión Nacional de Derechos Humanos. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/34-Principios-universalidad.pdf>
- CNDH. (2018). *El derecho a la no discriminación*. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/21-Discriminacion-DH.pdf>
- CNDH. (2019). *Grupos en situación de vulnerabilidad y otros temas en informe anual de actividades 2019*. Comisión Nacional de Derechos Humanos. Recuperado el 24 de febrero de 2021 de <http://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=23>
- CNDH. (s.f.). *Derecho de acceso a la información*. Recuperado el 20 de mayo de 2021 de <https://www.cndh.org.mx/noticia/derecho-de-acceso-la-informacion>
- CONADIS. (27 de junio de 2018). *La Sordoceguera en México: datos por el 27 de junio, día internacional de la sordoceguera*. Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Recuperado el 2 de marzo de 2021 de <https://www.gob.mx/conadis/es/articulos/la-sordoceguera-en-mexico-datospor-el-27-de-junio-dia-internacional-de-la-sordoceguera?idiom=es>
- CONAPRED. (2017). *Encuesta Nacional sobre Discriminación*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/358027/enadis2017\\_resultados.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/358027/enadis2017_resultados.pdf)
- DDHEU. (s.f.). *Principios de derechos humanos*. Defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario de la Universidad de Guanajuato. Recuperado el 22 de marzo de 2021 de <https://www.ugto.mx/defensoria/principios-de>

- ENDUTIH. (2019). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Instituto Federal de telecomunicaciones. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/534997/INEGI\\_SCT\\_IFT\\_ENDUTIH\\_2019.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/534997/INEGI_SCT_IFT_ENDUTIH_2019.pdf)
- FORBES. (2020). *2020, un año perdido para la educación*. Recuperado el 13 de febrero de 2021 de <https://www.forbes.com.mx/red-forbes-2020-un-ano-perdido-para-la-educacion/>
- GOBIERNO DE MÉXICO (2021). *Todo sobre el COVID -19*. Secretaría de Salud. Recuperado el 26 de junio de 2021 de <https://coronavirus.gob.mx/>
- GÓMEZ, F. (2020, 10 de Julio). *2020: ¿año perdido?* Milenio. Recuperado el 10 de febrero de 2021 de <https://www.milenio.com/opinion/francisco-gomez/siete-puntos/2020-ano-perdido>
- INALI. (2019). *En el país, 25 millones de personas se reconocen como indígenas: INALI*. Instituto Nacional de Lenguas Indígenas. Gobierno de México. Recuperado el 20 de marzo de 2021 de <https://www.inali.gob.mx/es/comunicados/701-2019-02-08-15-22-50.html>
- MANCILLA, R. (2015). *El principio de progresividad en el ordenamiento constitucional mexicano*. *Cuestiones Constitucionales Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, 1(33). <http://dx.doi.org/10.1016/j.rmdc.2016.03.016>
- MOBWA MOBWA N'DJOLI, J. P. y OLIVO, N. (2011). *Guía de acción contra la discriminación*. Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. [http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Guia\\_ICI\\_2011\\_digital.pdf](http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Guia_ICI_2011_digital.pdf)
- MONTESINOS, C. (14 de agosto de 2020). *Traductores de señas en conferencias mañaneras de AMLO interpretan con errores y hasta inventan algunas*. Animal Político. Recuperado el 27 de enero de 2021. <https://www.animalpolitico.com/2020/08/lenguaje-senasmananera-amlo-derechos-personas/>
- ONU. (2020). *Es esencial trabajar para que los grupos más vulnerables no se queden atrás*. Departamento de Comunicación Global. Naciones Unidas. Recuperado el 10 de febrero de 2021 de <https://www.un.org/es/coronavirus/articles/un-working-vulnerable-groups-behindcovid-19>



- OPS. (2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. Organización Panamericana de la Salud-Organización Mundial de la Salud*. https Recuperado el 10 de marzo de 2021 de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia#:~:text=Ginebra%2C%2011%20de%20marzo%20de,puede%20caracterizarse%20como%20una%20pandemia>
- SCT. (2020). *En México hay 80.6 millones de usuarios de internet y 86.5 millones de usuarios de teléfonos celulares: ENDUTIH 2019*. Secretaría de Comunicaciones y Transportes en página oficial del Gobierno de México. Recuperado el 26 de febrero de 2021 de <https://www.gob.mx/sct/prensa/en-mexico-hay-80-6-millones-deusuarios-de-internet-y-86-5-millones-de-usuarios-de-telefonos-celularesendutih-2019>
- SPINA, M. L. (2013). *Los grupos vulnerables y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. 42 JAIIO - SID 2013*. Universidad Nacional de la Plata. Recuperado el 12 de febrero de 2021 de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/94148/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/94148/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- THE GUARDIAN. (2020). *The lost year: 12 months of coronavirus*. Recuperado el 10 de febrero de 2021 de <https://www.theguardian.com/world/series/the-lost-year-12-months-ofcoronavirus>
- INCLUYEME. (s.f.). *¿Qué es la inclusión?* Recuperado el 27 de febrero de 2021 de <https://www.incluyeme.com/que-es-la-inclusion-2/>
- VÁZQUEZ, L. D. y SERRANO, S. (2011). Los Principios de Universalidad, Indivisibilidad, Interdependencia y Progresividad, Apuntes para su Aplicación Práctica. En M. Carbonel, y P. Salazar. (Eds.). *La Reforma Constitucional de Derechos Humanos: un nuevo Paradigma* (135-165). Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.