



La biblioteca parlamentaria en México, un puente entre el Congreso y la ciudadanía: el caso del servicio de referencia del Centro de Documentación, Información y Análisis de la Cámara de Diputados

Fabiola Elena Rosales Salinas
Reference librarian
Cámara de Diputados de México

Meeting: **90. Library and Research Services for Parliaments and Library History**

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 75TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
23-27 August 2009, Milan, Italy
<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>

Abstract:

The world of information and parliament is broad and nowadays enrichment with the communication technologies, so the parliamentary libraries face the challenge to offer more efficient, diversity and adequate services to the Members of Parliament (MPs), but on the other hand, in the Mexican case, we are also one of the bridges to democratize the information generated by Congress.

It is not enough the Internet to democratize this information, indeed the human factor is relevant to help the citizens to find the exact match they search, with the library staff's experience.

In this paper we could read about the new services provided by the Analysis, Information and Documentation Center (CEDIA) in the Mexican Chamber of Deputies, particularly the products used by the Reference Service to provide friendly information to the Mexican MPs staff and the nature of the instructions gave to the general public to satisfy their information needs.

El rol de la información en la vida cotidiana de las personas y las instituciones posee valores trascendentales sobre todo en la toma de decisiones tendientes a la resolución de conflictos. En el ámbito particular de la vida congresional, la información juega un papel fundamental en las legislaturas en

cada una de las funciones que éstas realizan, a saber: legislativa, financiera presupuestaria, jurisdiccional, administrativa, deliberante, y de control y contrapeso político.

Los gobiernos democráticos que emanan de la ciudadanía y se deben a ésta, están obligados a transparentar la información que generan, para una mejor fiscalización por parte de quien los eligió. Es por ello que en el artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se lee que “El derecho a la información será garantizado por el Estado”.

Se conoce a las instituciones bibliotecarias de los poderes legislativos como aquella unidad de información encargada de dar servicio a los integrantes de la legislatura y cuyo objetivo se centra en satisfacer las necesidades de información de los miembros del parlamento¹. La característica distintiva de estos centros de documentación es que la información ofrecida debe ser de alta calidad, lo cual hará posible diseñar instrumentos jurídicos eficientes, así como evaluar y fiscalizar las políticas públicas del gobierno.

El Servicio de Referencia, es definido como “el área encargada del servicio de ayuda intelectual a los lectores, con objeto de que estos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos del fondo bibliográfico y documental de la biblioteca”². Los referencistas atienden de manera directa a los usuarios, determinando de manera específica sus requerimientos informativos, y su finalidad es satisfacer sus necesidades de información inmediatamente³.

Quienes proporcionan información legislativa juegan un papel clave como transmisor, intérprete y sintetizador de la información para el parlamento, de tal forma que la información que entreguen debe ser precisa, presentada en una forma accesible y proporcionada de manera oportuna⁴. Los referencistas parlamentarios deben configurarse como un grupo de proactivos proveedores de información, y los servicios que ofrezcan deben ser de alta calidad, entendida ésta como servicios dinámicos, actualizados y precisos⁵.

La relación personal entre el referencista y el usuario final, debe crear lazos de confianza a través de los pilares de objetividad, oportunidad, confidencialidad, precisión, y neutralidad política⁶ pero además se debe atender a las demandas de información con ciertas características, tales como: velocidad, actualidad, relevancia y precisión.

¹ *International encyclopedia of information and library science*. p. 360-362

² Martínez de Sousa. *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. p. 101

³ Escalona Ríos, Lina. “La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?”. p. 13

⁴ Robinson, William. *El papel que juega la información en una legislatura democrática*. p. 7

⁵ *Lineamientos para bibliotecas legislativas*. p. 1

⁶ Liahut Baldomar, Dulce María. *Pautas generales para un servicio de información parlamentaria*. p.

Cabe señalar que, si bien desde la biblioteca legislativa mexicana se diseñan los servicios *ad hoc* a las necesidades de los diputados, también se democratiza la información con la ayuda del portal de Internet. Sin embargo debido a que la página web cuenta una gran cantidad de información, es importante contar con servicios de instrucción para que cualquier persona pueda acceder a la información parlamentaria.

Derivado de lo anterior se puede decir que sobre los profesionales encargados de la atención al usuario “descansa, en buena medida, la imagen externa que la biblioteca o centro de documentación ofrece. Ellos son los portadores de la atención individualizada, quienes transmiten al usuario la sensación de que la infraestructura existente se encuentra a su servicio. En cierto sentido, con su actitud de disponibilidad permanente ante las necesidades planteadas representan el fin último de la institución”⁷

Antecedentes históricos de la biblioteca legislativa mexicana.

La historia de la información de y para los legisladores se remonta a la época colonial; la Nueva España, contaba con representación en las Cortes de Cádiz, y en la sesión secreta del 5 de noviembre de 1810, los diputados sintieron “la necesidad de contar con elementos de información a los que acudir para documentar sus intervenciones y trabajos parlamentarios” necesidad que desembocó en la formación de la primera Comisión de Biblioteca, y así se creó la primera biblioteca parlamentaria en el mundo hispánico documentada⁸.

Ya situados en el México Independiente se puede constatar la creación de la Biblioteca de las Cortes en las *Actas del Congreso*. En sesión del 2 de marzo de 1822 se presentó la propuesta para que se formara la Biblioteca de las Cortes⁹, como consecuencia de la propuesta, se discute y aprueba el 8 de marzo el primer decreto, como nación mexicana, en relación al depósito legal¹⁰.

⁷ López de Quintana, Eugenio. “Servicio a usuarios y relaciones interpersonales en el ámbito de los sistemas de información” En: *Tratado básico de biblioteconomía*. p. 319

⁸ Fernández de Zamora, Rosa María y Martínez Leal, Margarita. *La biblioteca del H. Congreso de la Unión 1821-1994 : su historia, sus recursos, sus servicios*. México : Senado de la República, 2004. p. 15-16.

⁹ Fernández de Zamora, Rosa María. Op. Cit. . p. 31

¹⁰ Decreto: *Número de ejemplares que se ha de ecsigir de cada impreso que salga. El Soberano Congreso constituyente mexicano, persuadido de las ventajas de la libertad de imprenta, y deseoso de protegerla, decreta. Que no se ecsija á los editores más número de ejemplares de sus papeles, que el prevenido por el reglamento de la libertad de imprenta, y dos para el archivo del Congreso, derogando todas las leyes y disposiciones anteriores que no se conformen con el presente decreto. Lo tendrá entendido la regencia & c. Dado en México á 9 de Marzo de 1822.* En: El depósito legal en México: <http://www.cddhcu.gob.mx/bibliot/apotec/decretos.htm>. [Consulta 5 de julio de 2005]

El Congreso Constituyente de 1823, en el decreto 327, de 25 de abril de 1823, instituye legalmente la biblioteca¹¹.

El Congreso Constituyente de 1917 aprobó una proposición para integrar la Comisión de Archivo y Biblioteca.

El 24 de agosto de 1935 se presenta ante el Pleno una iniciativa para que la Biblioteca de la Cámara, se convirtiera en pública. El 12 de noviembre del mismo año, se presenta otra iniciativa para la organización y reinstalación de la biblioteca del Congreso.¹² Al año siguiente, el 4 de septiembre de 1936, la XXXVI Legislatura funda la Biblioteca del H. Congreso de la Unión, de carácter público, y ubicada en el primer cuadro del Centro Histórico de la Ciudad de México¹³, muy cerca de las escuelas y universidades de la capital del país. En aquellos años, la Biblioteca del Congreso, hacía las veces de pública, escolar y universitaria. Con el tiempo se fue desarticulando la comunicación con las tareas del legislador, y fue entonces cuando se crearon departamentos dentro de las instalaciones de la Cámara de Diputados abocados a la organización de la información.

En la L Legislatura (1976-1979) la Biblioteca de la Cámara de Diputados cambia de nombre a Centro de Información y Documentación. En este momento se sienta el precedente de cambiar periódicamente la denominación de la unidad de información legislativa. En la LI Legislatura (1979-1982), se denominó CADI. La LII Legislatura (1982-1985), le llamó centro de información de la Cámara de Diputados (INFOCADI); la LIII Legislatura (1985-1988), la bautizó con el nombre de Servicio de Información Legislativa (SIL). La LV Legislatura (1991-1994) la reinauguró con el nombre de Sistema Integral de Información y Documentación (SIID), el cual derivó en la LVIII Legislatura (2000-2003) en la Dirección General de Bibliotecas, para finalmente constituirse, en la LIX Legislatura (2003-2006) en el Centro de Documentación, Información y Análisis (CEDIA).

Esta última denominación, ha traído un avance organizacional, en tanto que del CEDIA, dependen el Archivo, el Museo Legislativo (ambas independientes anteriormente) y los Servicios de Investigación y Análisis.

¹¹ En el Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso, se lee: artículo 2 “tendrá salones, capilla, secretaría, Biblioteca [...]”, artículo 137 “Habrà, también, una Biblioteca con bibliotecario y dependientes necesarios que nombrará el Congreso, dándole su particular reglamento”

¹² SUÁREZ TANOR, Francisco. *Instalación del Comité de Biblioteca e Informática: documentos base*. México: Cámara de Diputados, Comité de Biblioteca e Informática, LVII Legislatura, 1997. p. 65.

¹³ Decreto por el que se destina al servicio de la H. Cámara de Diputados el ex templo de Santa Clara para que establezca una biblioteca. En: Diario Oficial de la Federación, 15 de febrero de 1936. p. 2.

El Servicio de Referencia en la Cámara de Diputados en la actualidad.

Es de suponerse que en cada época existió un protoservicio de referencia, sin embargo no sabemos de la existencia de éste por evidencias documentales. Es a partir de la LVIII Legislatura, que se conformó un equipo profesional de planta, *ex profeso* para la labor de referencia.

Debido a que “Los legisladores necesitan información relevante, objetiva, atingente a sus necesidades y extremadamente oportuna, por tanto la selectividad y la velocidad son factores cruciales del servicio”¹⁴, el personal debe estar preparado para responder oportunamente las peticiones y en la medida de lo posible anticiparse a las necesidades que puedan surgir.

De manera general los servicios ofrecidos por referencia se dividen en tres vertientes¹⁵:

- 1) *De información* (atención a las solicitudes de información recibidas en la modalidad de consulta rápida o de búsqueda especializada);
- 2) *De formación* (enseñanza del uso de los acervos y las fuentes secundarias de información); y
- 3) *De orientación* (asesoría en el uso de las obras).

Existen dos modalidades para brindar la asistencia referencial:

- a) el *Servicio Directo*, implica la ayuda individual a los usuarios, incluye la respuesta a preguntas específicas, la orientación en las búsquedas de información y la guía a los usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios; en tanto que
- b) el *Servicio Indirecto* se relaciona con la preparación de herramientas para mejorar el acceso a las colecciones.

A continuación se describirá, a partir de esta última clasificación, algunos de los servicios y productos que se ofrecen a los legisladores, al staff parlamentario y a los usuarios externos.

¹⁴ Liahut Baldomar. Op cit. p. 7

¹⁵ Merlo Vega, José Antonio. “El servicio bibliotecario de referencia”. p. 97

Para brindar el *Servicio Directo*, las peticiones de información se reciben de forma personal, por teléfono o por correo electrónico. Se proporciona al usuario las instrucciones necesarias para la utilización eficiente de fuentes de información tales como Gaceta Parlamentaria y Diario de los Debates, bases de datos, etc. Se realizan bibliografías, sobre algún tema previamente definido por el usuario. Además se ha implementado una especie de Diseminación Selectiva de Información, haciendo llegar a las comisiones parlamentarias, bibliohemerografías temáticas relacionadas con sus iniciativas, además de enviarles información periódica, a través del correo electrónico.

De los productos que hemos publicado en Internet como parte del *Servicio Indirecto*, se pueden consultar las compilaciones temáticas: *Letras de Oro en el Muro de Honor de la Cámara de Diputados*¹⁶, *Medalla al Mérito Cívico "Eduardo Neri, Legisladores de 1913"*¹⁷, *Informes presidenciales 1917-2007*¹⁸, entre otros. Se han publicado también algunos Boletines hemerográficos temáticos, y la Alerta sobre *Bibliografía Legislativa*, que difunde las novedades nacionales en materia de derecho parlamentario¹⁹, la cual se envía periódicamente a los miembros de la Red de Investigadores Parlamentarios en Línea (REDIPAL). También nos encontramos indizando los temas de la *Enciclopedia Parlamentaria de México*²⁰.

Los referencistas no somos bibliotecarios tradicionales sino una especie de agentes de información y pretendemos jugar un papel clave como transmisores, intérpretes y sintetizadores de la información. Nuestro papel es buscar la información precisa, integrarla con otros materiales, sintetizarla a un tamaño que

¹⁶ Contiene el proceso legislativo, publicación oficial y sesión solemne, a texto completo, de los personajes e instituciones colocados en el Muro de Honor de la Cámara de Diputados. Puede consultarse en: http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/re_muro.htm

¹⁷ Compila la historia de la medalla, los documentos parlamentarios relativos a los hombres ilustres que la han recibido, y en algunos casos se incluye un anexo fotográfico. Puede consultarse en: http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/re_neri.htm

¹⁸ Recopila el mensaje político, la respuesta del Presidente del Congreso y en su caso, los posicionamientos de los Grupos Parlamentarios. Además las biografías del Presidente Constitucional y los Presidentes del Congreso en cada periodo. Incluye anexos fotográficos. Puede consultarse en: http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/re_info.htm

¹⁹ Contiene la referencia de los libros y artículos contenidos en publicaciones periódicas sobre derecho parlamentario, además del resumen o la tabla de contenido de los documentos, y la edición electrónica si la tuviere. Puede consultarse en: http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/re_libro.htm

²⁰ Socializar la información a través de la técnica de indización, ayuda al usuario a encontrar rápidamente información en una obra tan extensa como la presente, y hacerse una idea del contenido del documento para saber si es pertinente a sus necesidades de información. Cada tomo tiene una tabla de contenido, pero en muchos casos, ésta no refleja la totalidad de los temas, es por ello, y por la importancia de esta obra en la vida parlamentaria de nuestro país, que se decidió realizar este índice temático. Para consultarlo pulse en la siguiente dirección electrónica: http://www.diputados.gob.mx/cedia/sia/re_indice.htm

se pueda digerir, y diseminarla ampliamente, de una forma que no sea partidista y tan objetiva como sea posible, con el fin de que pueda ser confiable²¹.

Quisiera resaltar la importancia de la evaluación del Servicio de Referencia, la cual nos permite determinar el nivel de los logros obtenidos, así como las fallas cometidas, con el fin de superarlas y optimizar el servicio, mejorando los productos que ofrecemos²².

La evaluación externa corre a cargo de la Contraloría de la Cámara de Diputados, que cuantifica las consultas recibidas y los trabajos entregados.

La evaluación interna se lleva a cabo a través de una base de datos, en la cual se registran datos del usuario, el tiempo de desahogo de las consultas, la descripción de la petición y referencias de las obras con las que se satisfizo la consulta. También se ha implementado un *Índice de satisfacción del usuario*, por medio del cual cada cliente debe calificar el servicio recibido.

Cabe señalar que la mejor evaluación es la que se recibe directa y diariamente por parte del usuario, pues es la que nos alienta a seguir atendidos con el mismo empeño.

Biblioteca parlamentaria: puente entre el Congreso y la Ciudadanía.

El sitio web de la Cámara de Diputados, se nutre con el contenido temático de cada una de las áreas que produce o gestiona la documentación parlamentaria, con ello se diversifica y especializa la información publicada en Internet.

Si se retoma y adiciona el conocido adagio: “Si la información y el conocimiento son poder, la tecnología puede ser una poderosísima infraestructura de liberación para el hombre”²³, se refuerza la idea que desde la página web de la Cámara de Diputados se abona a la consolidación de la sociedad del conocimiento, pues transparenta la información generada por este órgano, dando acceso al mundo entero a una nutrida colección de documentos.

A través de los años la página web ha acrecentado su contenido y ha perfeccionando su presentación, siendo cada día más intuitiva y amigable, sin embargo, existe un cúmulo impresionante de datos que se publican en Internet, y la existencia de un facilitador de información llega a ser imprescindible.

²¹ Robinson. Op cit. p. 7-8

²² Escalona Ríos. Op cit. p 12

²³ Bustamante Donas, Javier. Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria. En: *Revista Venezolana de Información Tecnológica y Conocimiento*, Año 4, No. 2, mayo-agosto de 2007. p. 15

La ciudadanía interesada en el acontecer cameral podrá conocer la historia viva de la Cámara de Diputados a través del registro de sus sesiones, de 1917 a la fecha, consignadas en el Diario de los Debates. En la actualidad cada sesión puede ser vista en tiempo real gracias a la videoteca y ser leída gracias a las versiones estenográficas.

Los ciudadanos, que pueden ser parte de una institución educativa, mediática, comercial, o bien, particulares interesados en el trabajo parlamentario, pueden consultar el órgano informativo de la Cámara de Diputados: la Gaceta Parlamentaria, que desde su creación (1997) se publica en línea. En ella se conocen las iniciativas, proposiciones con punto de acuerdo, dictámenes, actas de las sesiones de las comisiones, asistencias y votaciones de los diputados en el Pleno, acuerdos parlamentarios, planes e informes de trabajo, invitaciones, convocatorias, informes de las visitas parlamentarias, entre otra información relevante del ámbito parlamentario.

De ambas publicaciones, que registran más de un siglo del quehacer legislativo, existen varias formas de consulta y diversos formatos de búsqueda.

Entre otra información, desde la página web, se puede encontrar la integración de la legislatura por grupo parlamentario, orden alfabético y estadísticas múltiples por género, grupos de edad, forma de elección, etc. Se cuenta también con resúmenes y datos relevantes de las sesiones.

Gracias a Internet, podemos tener acceso a las investigaciones que se realizan en los diferentes Centros de Estudio y la Dirección de Servicios de Investigación y Análisis (SIA), además de las publicaciones de los micrositos de cada comisión.

La información que publica el Centro de Documentación, Información y Análisis (CEDIA) contiene el marco jurídico de la Cámara de Diputados, la legislación federal vigente, las reformas a la Constitución, el catálogo bibliográfico al público, la biblioteca virtual (que contiene más de una centena de obras publicadas a texto completo entre libros y fascículos de revistas especializadas), todas las investigaciones del SIA a partir del año 1999, la Red de Investigadores Parlamentarios en Línea (REDIPAL), y algunos documentos del Museo Legislativo.

Gracias a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, los ciudadanos pueden hacer llegar sus peticiones en el

portal de Transparencia²⁴ dentro del cual también se accede a información presupuestal, directorio, entre otros.

En el área de Comunicación Social se publican boletines de actividades que se generan en la Cámara de Diputados, galerías fotográficas, monitoreo de medios sobre noticias relevantes, así como programas televisivos producidos para difundir la cultura parlamentaria en nuestro país.

Como se puede observar, la comunicación permanente y la respuesta a las solicitudes de información de los mexicanos, es una tarea que reviste importancia, pues de no saber responder con la debida disposición y eficiencia que se requiere, los usuarios se pueden quedar con una mala imagen no sólo de la biblioteca, sino de todo el Congreso, de ahí que radique la importancia de la difusión correcta de la información y el papel que los bibliotecarios referencistas deben asumir día a día con eficiencia, objetividad e imparcialidad política.

²⁴ Véase, Capítulo II. Obligaciones de transparencia, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2002

Fuentes consultadas:

Bailey Jr, Charles W. *The role of reference librarians in institutional repositories*. 2005. en: <http://escholarlypub.com/cwb/reflibir.pdf> [Consultado el 18 de diciembre de 2007]

Díaz Santana, Héctor. "Los servicios de información y asesoría en el Poder Legislativo mexicano: una reforma pendiente". En: *La Cámara de Diputados en México*. México : M. A. Porrúa, 2000.

Cavero Pérez, Ernesto. *Sistemas de información e investigación parlamentaria*. México : CESOP, 2001

Escalona Ríos, Lina. La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad? En: *Biblioteca Universitaria*, Nueva época, Vol. 7, No. 1, ene-jun, 2004. p 12-22

Feather, John y Paul Sturges. "Parliamentary libraries". En: *International encyclopedia of Information and Library Science*. Londres : Routledge, 1997. p. 360-362

Fernández de Zamora, Rosa María y Martínez Leal, Margarita. *La biblioteca del H. Congreso de la Unión 1821-1994 : su historia, sus recursos, sus servicios*. México : Senado de la República, 2004. 216 p.

Liahut Baldomar, Dulce María. *Pautas generales para un servicio de información parlamentaria*. México : Cámara de Diputados. Dirección General de Bibliotecas, 2003. 34 p. (Cuadernos de Apoyo ; DG13-03)

Lineamientos para bibliotecas legislativas. La Haya : IFLA, 1997. (Informes Profesionales de IFLA ; 53) 148 p. Kohl, Ernst, ed. Liahut Baldomar, Dulce María, trad. Versión actualizada en español del Guidelines for legislative libraries, editada por Dermont Englefield.

López de Quintana, Eugenio. "Servicio a usuarios y relaciones interpersonales en el ámbito de los sistemas de información". En: *Tratado básico de biblioteconomía*. Magán Wals, José Antonio, coord. 5a ed. Madrid. Complutense. 2004. pp. 319-340

Martínez de Sousa, José. "Bibliotecario de referencia". En: *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989. p. 101.

Merlo Vega, José Antonio. "El servicio bibliotecario de referencia". En: *Anales de documentación*, No. 3, 2000. págs. 93-126

Nair, Raman. "Information services to the legislators". En: *Kelpro Bulletin*, No. 9, 1 &2, dic. 2005. p. 59-64

Ortega Martínez, Jesús. "Sociedad de la información y derechos humanos de la cuarta generación. Un desafío inmediato para el derecho constitucional". En: *Derecho constitucional : memoria del Congreso Internacional de Culturas y Sistemas Jurídicos Comparados*. México : UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2004 p. 663-684.

Robinson, William. *El papel que juega la información en una legislatura democrática*. México : Cámara de Diputados. Sistema Integral de Información y Documentación, 1999. 20 p. (Cuadernos de Apoyo ; DG09-98)



75th IFLA World Library and Information Congress
Library and Research Services for Parliaments
Milán, Agosto 23, 2009

LA BIBLIOTECA PARLAMENTARIA EN MÉXICO, UN PUENTE ENTRE EL CONGRESO Y LA CIUDADANÍA:

EL CASO DEL SERVICIO DE REFERENCIA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN Y ANÁLISIS (CEDIA) DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS

Por

Fabiola Elena Rosales Salinas

