

# MANUAL DE ACCESIBILIDAD PARA MUSEOS



**UN MUSEO ACCESIBLE ES AQUEL QUE INTEGRA Y FOMENTA  
LA PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS PERSONAS,  
QUE NOS ACERCA A LA CULTURA ELIMINANDO BARRERAS  
PARA QUE TODOS PODAMOS DISFRUTAR DE NUESTRA VISITA.  
UN MUSEO ACCESIBLE ES DE TODOS Y PARA TODOS.**

# CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>		
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>5</b>		
<b>1. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA ACCESIBILIDAD EN MUSEOLOGÍA</b>	<b>6</b>		
La accesibilidad en museos	7		
El diseño para todos en museología	8		
Los ejes fundamentales de la accesibilidad en museos	11		
La evaluación y monitoreo de la accesibilidad en museos	12		
La cadena de accesibilidad en museos	14		
<b>2. DISCAPACIDAD Y DIVERSIDAD HUMANA</b>	<b>20</b>		
La diversidad humana	21		
Las personas con discapacidad	22		
La diversidad de la actividad humana	27		
<b>3. PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS DEL MUSEO EN ACCESIBILIDAD</b>	<b>29</b>		
Políticas de accesibilidad	30		
Planificación de la accesibilidad	31		
Capacitación y formación de colaboradores	33		
<b>4. BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOLOGÍA</b>	<b>34</b>		
Consideraciones preliminares	35		
Pautas generales que mejoran la accesibilidad comunicativa	37		
Los recursos específicos de la accesibilidad comunicativa	40		
Organización de visitas accesibles en museos	43		
Criterios técnicos de accesibilidad en museos	48		
Señalética accesible	57		
Página web accesible	66		
Casos prácticos de accesibilidad	67		
<b>5. CRITERIOS DE SEGURIDAD ANTE EMERGENCIAS</b>	<b>71</b>		
La seguridad	72		
Elementos de accesibilidad en caso de emergencias	73		
Plano de evacuación accesible	74		
<b>6 . ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>75</b>		
Trato adecuado a personas con discapacidad	76		
Atención a personas con discapacidad física o motora	77		
Atención a personas con discapacidad visual	78		
Atención a personas con discapacidad auditiva	79		
Atención a personas con discapacidad cognitiva	80		
<b>LEYENDA PICTOGRÁFICA</b>	<b>81</b>		
<b>ANEXOS</b>	<b>85</b>		

# INTRODUCCIÓN

Lograr que el museo como espacio físico, así como los contenidos que en él se exhiben, sean totalmente accesibles a personas con dificultades en su movilidad, comprensión y/o comunicación puede parecer algo difícil de alcanzar. Para poder llegar a contar con entornos, productos y servicios que sean accesibles, el primer paso es tener voluntad para hacerlo, lo cual implica cambiar de actitud, aceptar la diversidad, y modificar nuestros paradigmas para avanzar hacia una sociedad justa e igualitaria para todos.

El *Manual de accesibilidad para museos* pretende ser una guía para promover el acceso libre de barreras a sus instalaciones, sus contenidos y todo lo que nos ofrecen, de tal forma que se fomente la participación de todas las personas en general, independientemente de sus necesidades funcionales.

La estructura de este manual nos invita a conocer y reflexionar sobre el sentido de la accesibilidad (para quién y cómo lo voy hacer accesible) proporcionando conceptos básicos sobre accesibilidad y diseño universal en museología, diversidad y discapacidad, la necesidad de contar con políticas y planificación de la accesibilidad, las normas nacionales e internacionales, así como pautas y recomendaciones sobre las buenas prácticas de accesibilidad en museología. Por último se proporciona una breve guía sobre el trato adecuado a las personas con discapacidad.

Un museo accesible contribuye a la inclusión e integración de personas con discapacidad o con necesidades de accesibilidad a la sociedad adaptando sus espacios y contenidos, mejorando su equipamiento y servicios, permitiendo el derecho a visitarlo en igualdad de condiciones, para que todos sus visitantes se acerquen a la cultura sin inconvenientes ni dificultades.

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ASISTENTE PERSONAL:** persona que ayuda a otra a realizar sus tareas de la vida diaria.
- **AUDIODESCRIPCIÓN (AD):** servicio de apoyo a la comunicación que consiste en traducir las imágenes visuales al lenguaje verbal. Es necesario para personas ciegas.
- **AUDIOGUÍA:** dispositivo electrónico que reproduce una grabación en audio y sirve de guía a los visitantes del museo.
- **BRAILLE:** sistema de lectoescritura táctil basado en combinaciones de seis puntos dispuestos en una matriz de dos columnas y tres filas. Los caracteres braille tienen siempre el mismo tamaño. Lo usan las personas ciegas o con baja visión.
- **BUCLE MAGNÉTICO O BUCLE DE INDUCCIÓN:** sistema que amplifica el sonido que se conecta a una salida de audio. El sonido llega amplificado y aislado del ruido ambiental. Usado por personas con implante coclear o prótesis auditivas.
- **DISEÑO UNIVERSAL O DISEÑO PARA TODAS LAS PERSONAS:** actividad que permite que entornos, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, páginas web, dispositivos o herramientas, puedan ser utilizados por el mayor número de personas, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.
- **CÓDIGO QR:** sistema que permite almacenar información en una matriz de puntos.
- **GUÍA MULTIMEDIA ACCESIBLE:** dispositivo portable e interactivo que asiste y orienta al visitante de un museo transmitiendo información a través de múltiples medios: texto, imágenes, vídeo y audio. Se consideran accesibles cuando permitan acceder y usar, sin dificultad y total autonomía, a personas con discapacidad.
- **IMPLANTE COCLEAR:** dispositivo electrónico que usan las personas con baja audición, o personas sordas, y que les permite escuchar.
- **LECTURA FÁCIL:** técnica de redacción y publicación de textos que deben ser legibles y comprensibles para personas con dificultades lectoras.
- **LECTORES DE PANTALLA:** programas que envían la información que ofrece el ordenador a una línea braille o a un sintetizador de voz. Eso permite a las personas con poca visión la mayoría de las funcionalidades mediante el uso del teclado, sin necesidad de utilizar el ratón. Hay varios lectores de pantalla en el mercado, pero el más extendido es el llamado JAWS, también VOICEOVER o TALKBACK.
- **LEGIBILIDAD:** Se refiere a la forma y el diseño gráfico (cuerpo de letra, tipografía, contraste, alineación) que hacen que un texto sea más fácil y agradable de leer.
- **LSP:** Lengua de Señas Peruana.
- **LSI:** lengua de Signos Internacional.
- **MACROTIPOS:** Letra aumentada, especial para personas con baja visión. Son materiales que tienen una tipografía y tamaño de letra de entre 16 y 20 puntos por pulgada, el cual es mayor al de un texto común, sin embargo el contenido es el mismo.
- **NIVEL AA DE UNA PÁGINA WEB:** nivel óptimo de accesibilidad que satisface el cumplimiento de los criterios de conformidad de las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG versión 2.0, 2.1).
- **ONU :** Organización de las Naciones Unidas.
- **PISO PODOTÁCTIL:** señalización en relieve usada en el pavimento que sirve para transmitir información a personas con discapacidad visual sobre peligros (botones) y recorridos (franjales acanaladas o lineales). Utilizan colores que contrastan con el pavimento o suelo y permiten que se puedan identificar con facilidad.
- **PERRO DE ASISTENCIA:** perro adiestrado para asistir a una persona con discapacidad. En Perú tenemos una ley que permite el acceso de estos animales de asistencia a edificaciones públicas y privadas (Ley 29830).
- **PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR):** usuarios de silla de ruedas, bastón guía, muletas, andadores, embarazadas, personas con cochecito de bebés, adultos mayores, personas con sobrepeso, etc.
- **RELLANO:** Superficie horizontal y plana mayor que el escalón en que termina cada tramo de una escalera.
- **SIA:** Símbolo Internacional de la Accesibilidad.
- **SIGNOGUÍA:** dispositivo electrónico portátil de uso individual destinado a las personas sordas que, a través de vídeos en lengua de signos y subtítulo, proporciona información en la visita a una exposición, paseo turístico, etc.
- **SUBTITULADO:** servicio de apoyo a la comunicación que muestra textos en pantalla de la información sonora de medios audiovisuales. Es necesario para personas con discapacidad auditiva y personas que no conocen el idioma.
- **TICS:** Tecnologías de la información y de la comunicación.
- **W3C:** World Wide Web Consortium, es un grupo internacional e independiente que define los protocolos y estándares para la Web. La W3C lanzó la iniciativa WAI.
- **WAI:** Web Accessibility Initiative, es un grupo de trabajo del W3C especializado en distintas materias relacionadas con la accesibilidad web. El objetivo de la WAI es desarrollar las pautas de accesibilidad de la web.
- **WCAG:** Web Content Accessibility Guidelines, son recomendaciones y pautas que permiten lograr páginas web más accesibles para todo tipo de usuarios.

# CONCEPTOS BÁSICOS DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOLOGÍA

# LA ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

“La accesibilidad hace que las actividades, experiencias y tareas sean más fáciles y cómodas para todas las personas.”

El concepto de “accesibilidad” ha ido evolucionando en los últimos años. Inicialmente se relacionaba con la eliminación de barreras arquitectónicas, especialmente para personas que usaban silla de ruedas, y posteriormente fue asociado exclusivamente a personas con discapacidad. Sin embargo, su significado se ha ampliado en paralelo a los avances en la integración sin discriminación de todas las personas, tengan o no discapacidad o necesidades especiales, con el objetivo de lograr igualdad de oportunidades para todos.

Definimos la accesibilidad como el grado en el que un producto, dispositivo, servicio o entorno, físico o virtual, se encuentra a disposición del mayor número de personas posible, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales o cognitivas.

Implementar la accesibilidad en los museos significa cubrir las necesidades de sus visitantes. Por ejemplo, permitir a una persona ciega que los contenidos lleguen a través de la percepción de otros sentidos como el tacto y la audición, permitir a una persona sorda una comunicación interactiva a través de lengua de señas o subtítular los sonidos de un video, permitir a una persona con movilidad reducida poder desplazarse con total autonomía y seguridad eliminando las barreras físicas de su entorno, diseñar una visita en lenguaje fácil para niños con Síndrome de Down, etc. Todo esto es accesibilidad, y beneficia a todos, por lo tanto es urgente convertir los museos y centros expositivos en espacios accesibles.

Es cierto que incorporar la accesibilidad a un museo supone una inversión a corto, mediano o largo plazo, dependiendo de la intervención que se requiere hacer, pero no solo hablamos de inversión económica, sino de inversión social y cultural. Por ello un museo diseñado para todos, que ha considerado los criterios del diseño universal, permite el acercamiento a la cultura a diversidad de personas con diferentes necesidades, y eso redundará en beneficios sociales y económicos, es decir, mayor número de visitantes, más interés del público, aumento de los ingresos, mejora de la imagen institucional y responsabilidad social, y genera motivación de nuestros colaboradores. Un museo accesible será también sostenible y un museo sostenible será inclusivo.

# EL DISEÑO PARA TODOS EN MUSEOLOGÍA

“El diseño para todos es el diseño que tiene en cuenta la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad.”

Fuente: The EIDD Stockholm Declaration 2004.  
European Institute for Design and Disability.  
Estocolmo, 2004.

El diseño para todos en un museo debe contemplar que el entorno físico y virtual, los recursos y servicios que se ponen a disposición de sus visitantes sean accesibles a la mayoría de personas. Algunos ejemplos pueden ser diseñar espacios para que todos puedan usarlos con libertad y autonomía; diseñar una audioguía integrando soluciones para todos (voz, lengua de señas, audio descripción, subtítulos, etc.); o la instalación de una rampa con pendiente suave, con zócalos de protección, pasamanos a doble altura, con señalización podotáctil (lo usan la gran mayoría de personas: usuarios de silla de ruedas, de bastón, adultos mayores, niños, etc.). Sin embargo, no siempre hay soluciones para todos. Por ejemplo, los bucles magnéticos son para personas sordas o con baja audición. Estas son consideradas ayudas técnicas específicas.

Lo que debemos de hacer posible es ofrecer a todas las personas, la posibilidad de disfrutar de su visita de diferentes maneras, en algunos casos con las mismas herramientas, en algunos casos con otras, pero con el objetivo de que nadie quede excluido, utilizando todos los sentidos del ser humano y el sentido común, para conseguir que el museo sea para todos.

En la siguiente tabla explicamos los principios generales de diseño universal que podemos poner en práctica en nuestro museo:



Principios del diseño universal	Ejemplo de aplicación
<p><b>Uso equitativo</b> El diseño debe ser de fácil comprensión para todos los visitantes. Se recomienda que las piezas gráficas sean similares entre sí y conserven una misma línea de diseño.</p>	<p>Plano de ubicación (integrado en alto relieve, tinta y braille).</p>
<p><b>Flexibilidad en el uso</b> El diseño debe adaptarse a diferentes preferencias y necesidades de uso.</p>	<p>Audio guía multimedia (información en Lengua de Señas, subtítulos, audio descripción y bucle magnético).</p>
<p><b>Simple e intuitivo</b> Independientemente de la experiencia, los conocimientos o el nivel de concentración de los visitantes, el diseño debe ser de muy rápida decodificación.</p>	<p>Recomendaciones a tener en cuenta antes de iniciar una visita con textos o gráficos claros y sencillos.</p>
<p><b>Información perceptible o fácil de percibir</b> El usuario debe poder recibir información con independencia de sus capacidades sensoriales, utilizando diferentes modos (táctil, sonoro, escrito, pictozz).</p>	<p>Maquetas táctiles para niños que aprenden a través del tacto.</p>
<p><b>Tolerancia al error</b> El diseño debe minimizar las acciones accidentales o fortuitas que pueden tener consecuencias fatales o no deseadas.</p>	<p>Contar con sillas de evacuación para personas con movilidad reducida (PMR).</p>
<p><b>Mínimo esfuerzo físico</b> El diseño debe requerir el mínimo esfuerzo físico posible.</p>	<p>Macrotipos, son más fáciles de leer para todos.</p>
<p><b>Tamaño adecuado de aproximación y uso</b> Debemos proporcionar un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, independientemente de la edad, tamaño corporal, postura o movilidad del usuario.</p>	<p>Módulo de recepción o información a doble altura.</p>

La fundación Design For All define el diseño para todos, como: “la intervención sobre entornos, productos y servicios con la finalidad de que todas las personas, incluidas las generaciones futuras, independientemente de la edad, el género, las capacidades o el bagaje cultural, puedan disfrutar participando en la construcción de nuestra sociedad en igualdad de condiciones.”

La accesibilidad es...



\* Creditos de ilustración: <http://designforall.org/design.php>

Los Criterios del Diseño para Todos<sup>1</sup>, que recomienda la Fundación Design For All (DA), establece que el diseño debe ser:

**RESPECTUOSO**

Respetar la diversidad humana sin discriminación.

**SEGURO**

Todos los elementos que forman parte de un entorno deben contemplar la seguridad para evitar riesgos.

**SALUDABLE**

No debe ocasionar dificultad para usuarios con alguna enfermedad ni riesgos para la salud.

**FUNCIONAL**

Debe permitir el uso a todas las personas sin ocasionar problemas o dificultades.

**COMPRENSIBLE**

El diseño debe contemplar la comprensión de parte de todos los usuarios usando información clara.

**SOSTENIBLE**

Debe mantenerse en el tiempo y no debe permitir el derroche de recursos naturales.

**ASEQUIBLE**

Que todos puedan disfrutarlo.

**ATRACTIVO**

Debe satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, teniendo en cuenta los siete criterios precedentes.

1 Fundación Design for All – Diseño para Todos – [www.designforall.org](http://www.designforall.org)

# LOS EJES FUNDAMENTALES DE LA ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Es importante que un museo conozca las condiciones de accesibilidad que ofrece a sus visitantes, así como en qué aspectos y cómo puede mejorar.

En el gráfico mostramos los cuatro ejes fundamentales que debe de trabajar un museo para alcanzar la adecuada accesibilidad y así lograr la máxima autonomía de sus visitantes.

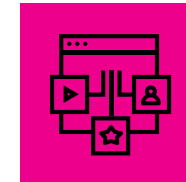
Estos son:

- **ESPACIO FÍSICO** acceso y uso de los espacios, equipamientos, servicios e infraestructura, así como sistemas de emergencia y evacuación.
- **CONTENIDOS E INFORMACIÓN** muestras, piezas, textos, exhibiciones, publicaciones, productos y servicios.
- **COMUNICACIÓN** interna y externa, señalética y localización.
- **ATENCIÓN ADECUADA** interacción entre personas, pautas y herramientas a las necesidades diversas de los visitantes.

EL ESPACIO FÍSICO,  
eliminando barreras que permitan  
la movilidad de forma segura y  
autónoma de todas las personas.



LOS CONTENIDOS E  
INFORMACIÓN, permitiendo  
percibir, comprender y disfrutar  
de una experiencia para todos.



Un museo debe habilitar o  
implementar la accesibilidad  
en los siguientes aspectos



LA COMUNICACIÓN,  
que permita interactuar a  
todos de distintas formas  
con distintos medios.



ATENCIÓN ADECUADA, adecua-  
damente a la persona con diversi-  
dad, conociendo sus necesidades y  
facilitando su experiencia

# LA EVALUACIÓN Y MONITOREO DE LA ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

La evaluación de la accesibilidad en museos consiste, en primer lugar, en conocer nuestro estado situacional y qué acciones debemos de llevar a cabo en el futuro. Para ello necesitamos contar con la asesoría de especialistas, ya sea empresas o profesionales especializados en el rubro de accesibilidad y diseño universal. Sería conveniente realizar un estudio de accesibilidad a la infraestructura, a los accesos a las salas, a los equipamientos al servicio de los usuarios, a los sistemas de comunicación e información, la señalética, su sistema de evacuación ante emergencias, al uso de tecnologías, a las instalaciones diversas y a los servicios auxiliares que ofrece el museo.

En dicho estudio se evaluará la situación actual, se detectarán las barreras existentes, las necesidades de intervención, se analizará la viabilidad de las propuestas y se determinarán los planes de actuación. Para todo ello se tendrá como referencia los diferentes lineamientos, leyes, normas y estándares nacionales de obligatorio cumplimiento.

En nuestro país contamos con una Norma Técnica (A-120) que respalda la incorporación de la accesibilidad al entorno construido y que está dirigida específicamente a barreras arquitectónicas, antes denominada “Accesibilidad para Personas con Discapacidad y de las Personas Adultas Mayores”, y que hoy, a partir del último reglamento aprobado en octubre de 2018, se denomina “Accesibilidad Universal en Edificaciones”. Esta norma es parte del Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE). Además, tenemos leyes y algunos reglamentos que respaldan el cumplimiento de derechos de las personas con discapacidad, por ejemplo la Ley 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad, en su artículo 3, nos habla de los derechos en materia de accesibilidad que tienen las personas con discapacidad en el Perú y que se deben de cumplir en todos los ámbitos posibles.

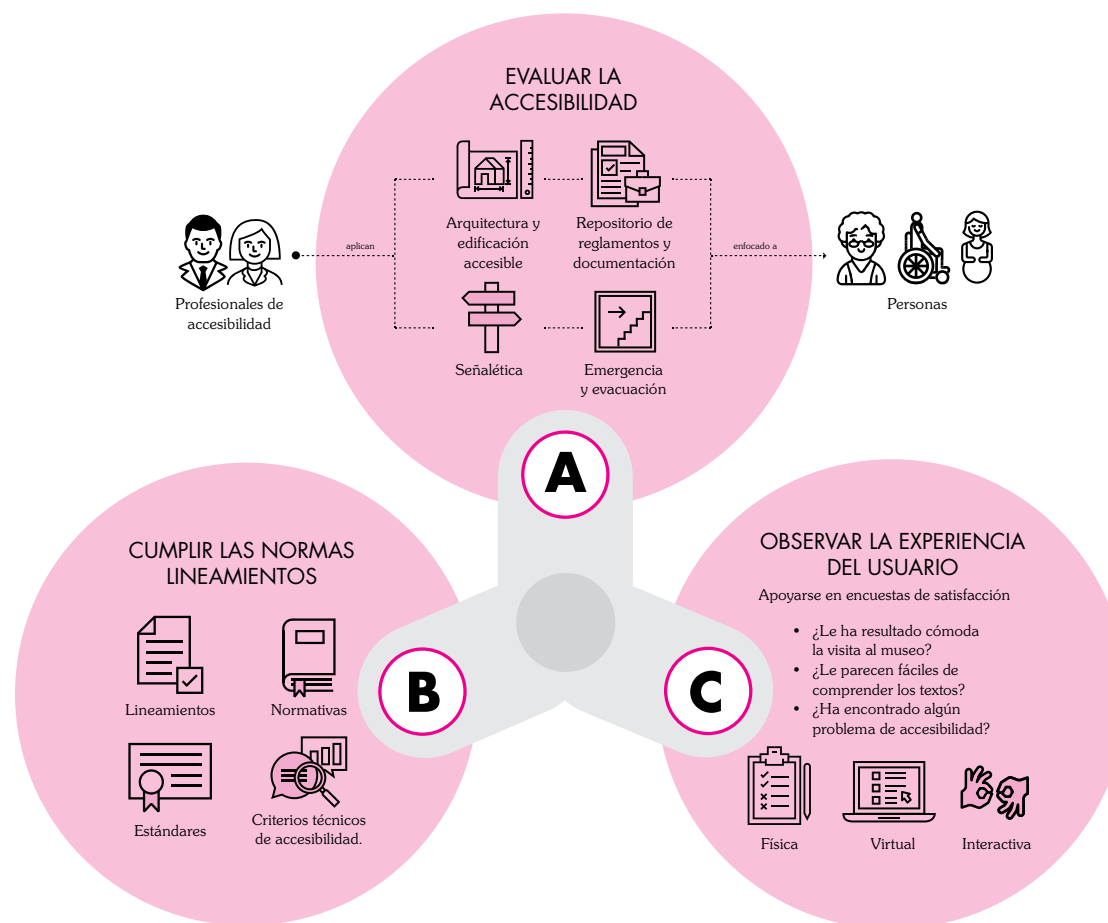
Además de evaluar la accesibilidad en todo aquello que nos ofrece el museo, es también importante evaluar cada proyecto nuevo que realicemos, ya sea una nueva exposición, exhibición, una nueva sala, una nueva adquisición para el servicio de los visitantes, etc. Dicha evaluación debe de realizarse desde la fase de diseño, producción, montaje o implementación. Para ello es recomendable que además de contar con la asesoría de especialistas, se cuente con la evaluación por parte de personas con diferentes tipos de discapacidad. Una vez el museo o una exposición sean abiertos al público, necesitaremos conocer si su funcionamiento es el adecuado, observando la experiencia del usuario a través de su comportamiento y utilizando encuestas de satisfacción con la finalidad de garantizar la adecuada accesibilidad y atención en todo momento.

En el siguiente gráfico resumimos la importancia de evaluar y monitorear constantemente nuestras actuaciones referidas a la accesibilidad:

**A) EVALUAR** todos los entornos, productos y servicios implementados, contando con la asesoría de empresas o profesionales especializados en el rubro de accesibilidad y diseño universal.

**B) CUMPLIR** con los lineamientos, normativas y los estándares de accesibilidad.

**C) OBSERVAR** cómo se desenvuelven los diferentes tipos de persona en el entorno y apoyarse en encuestas de satisfacción (papel, digital, en lengua de señas, audio), además del trato adecuado hacia las personas con discapacidad.



# LA CADENA DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

“La cadena de la accesibilidad en museos supone que todo los elementos que la componen estan interrelacionados entre si, por tanto, dichos elementos deben cumplir con los criterios de accesibilidad, para que ésta no se rompa y nadie quede excluido de vivir la experiencia”.

La «Cadena de Accesibilidad» define el conjunto de elementos y acciones a considerar para acceder a una experiencia en el museo de nuestra elección.

La experiencia de visitar un museo se inicia con el “deseo de visitar el museo” que se concretiza con buscar información relativa a una muestra, exhibición específica o actividad del museo por alguno de los diferentes medios de comunicación al alcance del visitante: prensa escrita, internet, redes sociales, paneles informativos, publicidad exterior, volantes, televisión o referencia o recomendación de alguna persona conocida que haya realizado al visita al museo elegido.

Una vez decidida la fecha de visita, la siguiente fase es “planificar la visita”. Esta planificación se inicia con verificar qué medios y servicios están al alcance del visitante para llegar al museo.

La tercera fase, la visita en sí, inicia en el entorno exterior al museo. El visitante entra en contacto con los recursos físicos del museo que deben cumplir con criterios de accesibilidad que permita el acceso a todas las personas con cualquier tipo de discapacidad.

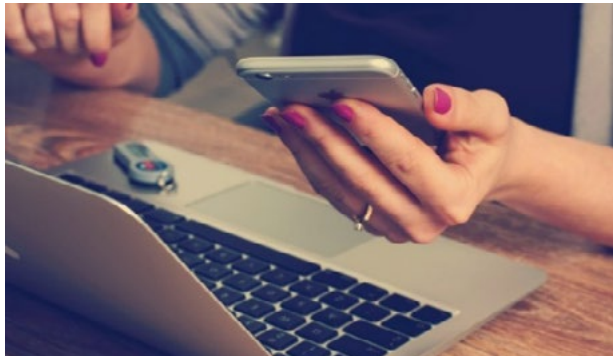
Ya dentro del museo, es donde se desarrolla la propuesta de experiencia del museo. Los recursos que garantizan una experiencia positiva son el espacio físico, los servicios prestados, la información y comunicación adecuada, el trato del personal y las medidas de prevención y seguridad.

Para que la cadena se cumpla de manera positiva, es importante que el museo defina sus políticas y planifique la accesibilidad a sus instalaciones, cumpla con la normativa, disponga de recursos de accesibilidad y conozca los perfiles de usuarios.

En este esquema mostramos las tres fases de la Cadena de Accesibilidad al visitar un museo, cada una de estas fases contempla actividades y elementos que forman los eslabones de la cadena de accesibilidad.



Fases de la cadena de la accesibilidad al visitar un museo:



## Deseo de visitar el museo

Información que debe brindar el museo:

- Ubicación del museo
- Áreas próximas o de referencia (calles, avenidas, otros establecimientos, etc.)
- Rutas de acceso
- Horarios de atención
- Tarifas y medios de pago
- Políticas de reserva
- Datos de contacto para consultas y requerimientos especiales
- Oferta de actividades culturales o de entretenimiento
- Servicios disponibles dentro del museo (cafetería, biblioteca, tienda, otros)
- Información sobre las muestras o exhibiciones
- Restricciones
- Estacionamientos disponibles
- Ubicación de rampas y ascensores disponibles en interiores y exteriores del museo
- Servicios o recursos accesibles disponibles para facilitar la experiencia (Audioguías, códigos QR, recursos táctiles, ayudas ópticas, entre otros).



## Planificación de la visita

Información a definir por el visitante:

- Medios y servicios de acceso disponibles
  - Medios y servicios de acceso disponibles
  - Transporte público
  - Transporte privado
  - A pie
- ¿Quién me acompaña?
  - Familiar
  - Amigos
  - Asistente personal
  - Perro de asistencia.



## La visita

Servicios y elementos a garantizar por el museo:

- Espacio Físico
  - Accesos al museo
  - Circulación horizontal (salas, vestíbulos, pasillos, mostradores, vitrinas).
  - Circulación vertical (escaleras, ascensores, rampas).
- Servicios disponibles:
  - Baños accesibles
  - Biblioteca, auditorio, otros.
- Comunicación e información
  - Recursos para acceso a contenidos (táctiles, audiovisuales, otros).
  - Señalética
  - Tecnologías disponibles para la orientación y localización
- Política de prevención y seguridad
- Personal capacitado en atención a la diversidad



## CADENA DE LA ACCESIBILIDAD AL VISITAR UN MUSEO O CENTRO EXPOSITIVO

1



JUANA

Va por la calle caminando con su padre y ve un cartel sobre una exposición del Museo Toscana y deciden ir a ver la muestra.

El museo ha optado por colocar carteles publicitarios, ha subido la información de la muestra por redes sociales y en su página de internet, además ha informado por radio y televisión. El padre de Juana se conecta a la página web del museo y adquiere sus entradas.

El Museo Toscana recibe a muchos visitantes, sin embargo hemos visto pocos con diversidad funcional en sus instalaciones, debido a que hay muchas barreras arquitectónicas.

2.



JOSÉ MARIA

José María es usuario de silla de ruedas y tiene baja visión, para él es muy necesario conocer las opciones de accesibilidad del museo.

José María recibe una notificación sobre la exposición por correo electrónico y se enlaza a la página del museo vía Facebook.

José María está navegando por la página del museo y encuentra muchas dificultades. El museo ha colocado una imagen que no es accesible para usuarios de lector de pantalla, por lo tanto José María decide no ir al museo, ya que no puede informarse correctamente, no tiene información del lugar, días y horas de exposición, etc. Él piensa que si la publicación es inaccesible, también lo será el museo. En este momento puede que hayamos perdido no solo a José María como futuro visitante, sino a muchos más. Para José María se rompió un eslabón de la cadena.

3.



ANDRES

Andrés es una persona ciega, obtuvo información de la exposición vía la página web de "Semana Cultural", que es un portal sobre información de actividades culturales en Lima. Andrés es usuario de perro guía.

Semana Cultural implementó su portal web hace 2 meses y es accesible para todos en diseño y contenido. Andrés incluso ha tenido información sobre el transporte público que puede usar para llegar al museo, además usa una aplicación que le ayuda a orientarse y llegar con más seguridad al museo.

Al llegar al museo no permiten su acceso con el perro guía. Para Andrés se ha roto un eslabón de la cadena, él tenía muchas ganas de conocer el museo.

Experiencias  
positivas

Experiencias  
negativas

## CADENA DE LA ACCESIBILIDAD AL VISITAR UN MUSEO O CENTRO EXPOSITIVO



ROSARIO

Rosario es una persona sorda. Ha podido ir al museo, se encuentra en el módulo de recepción y necesita hacer un algunas consultas de la exposición, ya que todas las salas contarán con contenido multimedia.

La persona que atiende en recepción intenta comunicarse escribiendo en un dispositivo ya que no entiende la lengua de señas.

Para Rosario es frustrante haber recorrido 15 km cuando le dicen que los contenidos no están subtítulos. Rosario decide irse, para ella se ha roto un eslabón de la cadena. Solicita la devolución de la tarifa pagada. El museo dejó de tener un visitante ese día.



MARIANO

Mariano es una persona con movilidad reducida, usuario de silla de ruedas convencional. Él va acompañado por su hijo mayor a visitar el museo.

Ha logrado acceder al museo sin dificultad usando una rampa al ingreso. Se encuentra en una sala cómoda y amplia. Él observa una pintura.

En esa sala hay turistas de Japón que están apreciando los textos descriptivos que acompañan a la pintura. La información está en español, pero ellos hablan japonés e inglés. Mariano se da cuenta que el museo no cuenta con textos en inglés. Ni él, ni su hijo, entienden el idioma inglés. Intenta ayudarles pero no comprende. El museo aún no ha implementando audioguías. Para los turistas de Japón que nos visitan se ha roto un eslabón de la cadena.

MARIANO

Mariano ya ha culminado su visita, siente mucha hambre y tiene ganas de ir a la cafetería.

Mariano está satisfecho con su visita y piensa repetir la experiencia junto con sus hijas.

Lamentablemente la cafetería se encuentra en el segundo nivel y no hay ascensor ni plataformas elevadoras. Él se resigna a comprar algo de la máquina dispensadora, pero no está funcionando. Su hijo intenta usarla y es imposible, le comentan que la máquina ha dejado de funcionar hace una semana. Mariano lamenta que nadie lo haya tenido en cuenta. Para Mariano se ha roto ese eslabón de la cadena. ¿Volverá a visitar el museo?

Experiencias  
positivas

Experiencias  
negativas

## CADENA DE LA ACCESIBILIDAD AL VISITAR UN MUSEO O CENTRO EXPOSITIVO



Ramón es adulto mayor, es amigo de Andrés e iban a hacer la visita juntos. Ramón no llevó el celular y no ha podido comunicarse con Andrés.

Santiago es pintor, vive en la ciudad de Trujillo y ha venido a Lima porque una de sus pinturas se exhibe en la muestra. Él usa silla de ruedas.

Ramón ha culminado su visita.

### Experiencias positivas

Está muy satisfecho con la muestra, tiene ganas de ir a los servicios higiénicos y se da con la sorpresa de que el museo ha señalado con pictogramas, texto y braille la puerta de los baños y están instalados a una altura correcta.

Santiago pidió apoyo al personal del museo para que le ayuden a reservar una habitación en el hotel más cercano. El personal del museo le atendió adecuadamente, Santiago les indicó que el hotel debía de ser accesible y tener ascensor. El personal del museo encontró un hotel que dice ser accesible.

Ramón, personalmente, tuvo una experiencia satisfactoria.

### Experiencias negativas

Ramón intenta abrir la cerradura de la puerta, él tiene dificultad para realizar los giros por problemas en las articulaciones en las manos. Pide ayuda y recomienda al museo que cambien el tipo de cerradura para que sea más fácil de usar para todos.

La reserva de hotel fue efectuada, pero ninguno pensó que él necesitaba una habitación y un baño adaptados. El hotel no es accesible. Además, en el museo no ha podido ir a la cafetería porque está en otro nivel y no cuenta con ascensor. Su experiencia no es tan grata y es testigo de la existencia de muchas barreras para las personas con discapacidad. de la existencia de muchas barreras para las personas con discapacidad.

Al retirarse del museo encuentra a Andrés, quien está en los exteriores del museo. Andrés le comenta que no ha podido ingresar. Ramón lamenta mucho que para Andrés se haya roto la cadena de la accesibilidad y no sabe si podrá en algún momento repetir la experiencia junto con su amigo.

**“Y aunque muchos no hayamos pensado en cada uno de estos procesos, es la realidad de miles de personas que todos los días en todas sus actividades diarias ven cómo los eslabones de la cadena de la accesibilidad se rompen por una cosa o por otra. Por eso es por lo que todo tiene que ser accesible, porque las experiencias aisladas no sirven de nada, porque la accesibilidad no se compone de tiritas o cuerditas flojas, la buena accesibilidad se compone de eslabones fuertes, sólidos, seguros y, sobre todo continuos”.**

Fuente: Calícrates – Cadena de la Accesibilidad - Marcela Vega Higuera (Gerente de Calícrates) – Setiembre 2018.

# **DISCAPACIDAD Y DIVERSIDAD HUMANA**

# LA DIVERSIDAD HUMANA

**“No se trata de integrar en el museo a los que son diferentes, sino de partir del hecho de que todos lo somos, todos tenemos capacidades y necesidades diferentes y aportamos a la sociedad experiencias únicas derivadas de los valores individuales”.**

Fuente: Antonio Espinosa Ruiz y Carmina Bonmatí Lledó, “Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural”, Ed. Trea S.L., Gijón, 2013

Cuando hablamos de diversidad humana nos referimos a la diversidad cultural, étnica, lingüística, sexual, funcional, generacional, religiosa, etc. Los seres humanos somos únicos, diferentes y con nuestras propias características, y todos formamos parte de esa diversidad, lo que significa que cada uno de nosotros debe ser valorado, respetado, incluido e integrado en la sociedad y en el entorno que lo rodea.

La diversidad no excluye a nadie cuando hablamos de derechos humanos, ya que todos somos iguales en dignidad y humanidad y podemos ejercer nuestros derechos sin discriminación por ser diferentes.

Cuando nos referimos a la diversidad de personas que ingresan a un museo, nos referimos a esa diversidad humana, ya que no hay visitantes iguales. La mejor manera de comprender la necesidad de cada persona es poniéndose en la piel del otro y experimentar la experiencia de la visita o las actividades de una forma distinta.

Adoptar medidas inclusivas en nuestro museo va a beneficiar a toda esa diversidad, y además si consideramos la accesibilidad vamos a beneficiar especialmente a las personas con diversidad funcional o con discapacidad.

# LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**“La discapacidad es parte de la diversidad humana, por ende, debemos valorar y respetar esa diferencia”.**

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, en su Artículo 1, define el concepto de discapacidad: “Una situación que surge cuando una persona con deficiencias (físicas, sensoriales, cognitivas) temporales o permanentes trata de realizar una actividad, o participar interactuar con el entorno, y se encuentra con limitaciones o restricciones debido a factores sociales (actitudes negativas de otras personas) y ambientales (barreras en el entorno físico y/o tecnológico), por lo cual se evita su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Comprender a las personas en situación de discapacidad no es tarea fácil, más aun cuando no tienes relación con la discapacidad. A veces cuesta entender las barreras a las que se enfrentan y lo difícil que es convivir en un mundo en el que no se ha pensado en las necesidades de todas las personas, donde se diseña solo para algunos.

Las personas con discapacidad tienen una condición diferente, pueden tener discapacidad permanente o temporal. Algunas nacen con discapacidad, otras la adquieren por una enfermedad o accidente. Como personas con discapacidad podemos referirnos a personas sordas, ciegas, con movilidad reducida, con discapacidad intelectual, etc.

Es importante conocer los distintos tipos de perfiles de usuarios de los museos y centros expositivos antes de incorporar la accesibilidad en ellos. Los diferentes tipos de discapacidad que existen tienen requerimientos particulares, y los diferentes entornos, productos y servicios deberán ser intervenidos para atender la particularidad de cada discapacidad explotando al máximo el potencial de interacción entre los usuarios y el espacio.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD FISICA O MOTORA

### Definición

### Usan

### Principales dificultades

#### CON CAPACIDAD SEMI-AMBULATORIA

Son personas que tienen dificultad para ejecutar determinados movimientos, en algunos casos usan aparatos ortopédicos.

También son personas con dificultades en su movilidad por circunstancias transitorias como accidentes, embarazo avanzado, enfermedades o por edad (adulto mayor).

*\*\*Los consideramos como personas con movilidad reducida (PMR).*

- Bastón
- Muletas
- Andadores
- Otras ayudas técnicas para poder desplazarse.

- Dificultad para superar pendientes pronunciadas, desniveles aislados y escalones.
- Dificultad para pasar por espacios estrechos.
- Dificultad para recorrer trayectos largos sin descanso.
- Posibilidad de caídas por resbalones, tropiezos o de las ayudas técnicas.
- Dificultad en abrir y cerrar puertas, especialmente si tienen éstas cuentan con mecanismos de retorno.
- Dificultad para mantener el equilibrio.
- Dificultad para sentarse y levantarse.
- Dificultad para accionar mecanismos que precisen de ambas manos a la vez.

#### CON CAPACIDAD NO AMBULATORIA - USUARIOS DE SILLA DE RUEDAS

Incluye a todas aquellas que presentan limitaciones en su movilidad y desplazamiento, ya sea de forma temporal o permanente; así como también a las personas con dificultades de articulación y manipulación en miembros superiores.

*\*\*Los consideramos como personas con movilidad reducida (PMR).*

- Sillas de ruedas eléctricas
- Sillas de ruedas manuales
- Sillas bipedestación
- Otras sillas especiales

- Imposibilidad para superar desniveles aislados, escalones y pendientes pronunciadas.
- Peligro de volcar al superar un bordillo y escalón.
- Imposibilidad para pasar por lugares estrechos.
- Limitación de sus posibilidades de alcanzar objetos.
- Limitación de sus áreas de visión.
- Dificultades para el obstáculo que representan sus propias piernas.
- Problemas de compatibilidad entre su silla de ruedas y otros elementos de mobiliario.

# PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

## Definición

Se considera discapacidad visual a la baja visión y ceguera. Dentro de la baja visión tenemos la baja visión grave y la baja visión moderada.

Las funciones visuales están relacionadas con la percepción de la presencia de la luz y sentir la forma, el tamaño y el color de un estímulo visual.

### PERSONAS CIEGAS

Perciben los objetos fundamentalmente mediante el tacto y el oído.

### PERSONAS CON BAJA VISIÓN GRAVE O MODERADA

Son difícilmente identificables, ya que la mayoría no utiliza el bastón ni el perro guía. Las personas con baja visión tienen a menudo graves dificultades e inseguridades.

## Usan

- Bastón guía  
Es el instrumento esencial de orientación y movilidad que utilizan las personas ciegas para esquivar obstáculos.

- El bastón blanco, utilizado por personas ciegas.
- El bastón blanco rojo y blanco, utilizado por personas sordo-ciegas.
- El bastón verde, utilizado por las personas con baja visión en Europa y Estados Unidos.
- El bastón amarillo, utilizado por personas con baja visión en Latinoamérica.

- Perro guía  
Son perros que han tenido un entrenamiento para asistir y ayudar en sus desplazamientos y movilidad a las personas ciegas o con baja visión. En Perú ya tenemos un reglamento que promueve y regula el uso de perros guía a personas con discapacidad visual (Ley 29830).

## Principales dificultades

- Dificultad para detectar obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.).
- Dificultades para determinar direcciones y para el seguimiento de itinerarios.
- Limitaciones en la obtención de información gráfica (escritos, imágenes, gráficas, colores, etc.).
- Dificultad para localizar diferentes objetos (botoneras, paneles informativos, señales, asientos, máquinas con pantallas, tiradores, elementos de mando en general, otros).
- Dificultad para leer textos que no cuenten con tipografía, color y tamaño adecuados o transcripción al braille.

## Soluciones de comunicación

- Braille, macrotipos.
- Textos en relieve, recursos táctiles.
- Audiodescripción, alternativas sonoras.
- Alto contraste (texto/figura, fondo).
- Tecnología de apoyo (magnificadores, lectores de pantalla).
- Audiolibros, audioguías.
- Franjas guía.
- Tecnología para orientación y Localización del visitante (GPS, NFS, Beacons).
- Sistemas de Activación Automática (NFS, QR).



## PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

### Definición

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

Algunas personas con discapacidad auditiva usan audífonos u otros sistemas amplificadores del sonido.

Según la manera de comunicarse los diferenciamos en:

#### **SORDOS FIRMANTES**

Tienen una lengua propia, reconocida legalmente en Perú como LSP o Lengua de Señas Peruana.

#### **SORDOS ORALISTAS**

Se comunican con la lengua hablada.

### Usan

- Lengua de Señas  
Integran la comunidad sorda. En Perú contamos con la Lengua de Señas Peruana (LSP). La lengua de señas es propia de cada país.
- Lectura labial  
Su sistema de comunicación es el habla y su sistema de recepción la lectura labial. Hay que asegurarse de que nuestro interlocutor nos esta mirando a la cara y vocalizar de forma clara.
- Audífonos  
Dispositivos que mejora la recepción de sonidos.
- Implantes coclear  
Es un dispositivo que convierte las señales acústicas en señales eléctricas para estimular el nervio auditivo.
- Bucle magnético  
Sistema que amplifica el sonido que se conecta a una salida de audio. El sonido llega amplificado y aislado del ruido ambiental. los ruidos de fondo. Es compatible con cualquier audífono.

### Principales dificultades

- Sensación de aislamiento respecto al entorno.
- Limitaciones en la captación de señales o advertencias acústicas.
- Problemas para obtener información ofrecida mediante señales acústicas (voz, alarmas, timbres, etc.).
- Limitación de la capacidad de relación e intercambio con las demás personas.

### Soluciones de comunicación

- Intérprete en Lengua de Señas.
- Subtitulado grabado y en directo.
- Lengua de señas.
- Signoguías.
- Videoguías.
- Alarmas luminosas.
- Ascensores acristalados.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

### Definición

La discapacidad cognitiva abarca la discapacidad intelectual o psíquica.

#### **PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL**

Presentan limitaciones en el funcionamiento intelectual, en la adaptación al entorno, su conducta y sus habilidades.

#### **PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSÍQUICA**

Presentan trastornos en el comportamiento adaptativo ante determinadas situaciones. Esta discapacidad puede ser provocada en personas con trastornos mentales como la esquizofrenia, trastornos de pánico, trastornos de bipolaridad, entre otros.

### Principales dificultades

- Limitación en la comunicación.
- Pocas habilidades sociales.
- Adaptación al entorno.
- Limitación en la concentración.
- Desequilibrio emocional ante ruidos y megafonía en volumen alto.
- Temor a lugares oscuros.

### Soluciones de comunicación

- Señalética fácil de comprender.
- Lenguaje fácil.
- Pictogramas.
- Acompañamiento humano.
- Ascensores acristalados.
- Macrotipos.
- Luminosidad de espacios.
- Franjas guía.
- Maquetas táctiles.
- Guías multimedia.

# LA DIVERSIDAD DE LA ACTIVIDAD HUMANA

Para implementar el diseño accesible es necesario estudiar a los distintos usuarios y las formas en que cada uno va a llevar a cabo una misma acción. Para ello, consideramos importante tomar en cuenta los criterios DALCO (acrónimo de Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n) que nos ofrece la normativa espa1ola UNE 170001-1 para el dise1o de espacios, equipamientos, productos y servicios. Adem1as, se debe evaluar el grado de accesibilidad de los entornos ya existentes o que no hayan sido definidos en fase de proyecto, con la finalidad de responder a las necesidades de la diversidad humana y garantizando entornos seguros y c3modos.

Los criterios DALCO son acciones que realizamos todas las personas, independientemente de nuestras capacidades, en el entorno:

- Deambulaci3n: es la acci3n de desplazarse o moverse sobre una superficie para llegar de un lugar a otro. Se refiere a zonas de circulaci3n horizontales y verticales, espacios de aproximaci3n, 1reas de descanso, desniveles y pavimentos o suelos. El desplazamiento ha de tener en cuenta los productos de apoyo (bastones, andaderas, sillas de rueda, muletas, coche de beb3, etc.), asistentes personales o animales de servicio.
- Aprehensi3n: es la acci3n de coger, asir, alcanzar, aprehender, sujetar, girar, manipular, pulsar y operar. Tambi3n hace referencia al alcance y al transporte de lo manipulado. Toma en cuenta la localizaci3n, espacios de aproximaci3n y uso, ubicaci3n, dise1o, elementos del transporte y los servicios auxiliares.
- Localizaci3n: es la acci3n de identificar donde est1 alguien o algo. Se centra en los elementos o signos informativos. Atiende a la se1alizaci3n, iluminaci3n y otros medios de localizaci3n y servicios auxiliares.
- Comunicaci3n: es el intercambio de informaci3n necesario para llevar a cabo cualquier tarea. Se refiere a que la informaci3n ha de ser precisa para que los entornos sean comprendidos y utilizados por todas las personas bajo los criterios de seguridad, comodidad, m1xima autonom1a y naturalidad. Para atender a toda la diversidad humana, la comunicaci3n debe asegurar que tanto el canal como el contenido son accesibles.

Citamos los criterios DALCO a tener en cuenta al diseñar o evaluar la accesibilidad en museos como requisitos para que sus entornos sean accesibles:

### Deambulaci3n

Pavimento  
(material y  
características)

Espacio de  
maniobra  
(diseño,  
dimensiones,  
obstáculos)

Zonas de  
circulaci3n  
(pasillos,  
puertas,  
mecanismos de  
cierre, zonas de  
descanso)

Cambios de  
plano (rampa,  
escalera,  
ascensor)

### Aprehensi3n

Alcance  
(ubicaci3n,  
distribuci3n)

Accionamiento  
(facilidad de uso,  
grifería, sistema  
de apertura  
puertas)

Agarre (facilidad  
de uso)

Transporte  
(elementos de  
traslado)

### Localizaci3n

Iluminaci3n

Orientaci3n

Señalizaci3n

### Comunicaci3n

Acústica

Táctil

Interactiva

# PLANIFICACIÓN Y POLÍTICAS DEL MUSEO EN ACCESIBILIDAD

# POLÍTICAS DE ACCESIBILIDAD

Todos los museos deben definir sus políticas y estrategias referidas a la accesibilidad para planificar sus proyectos y acciones a realizar.

Las políticas de accesibilidad en museos deben de estar orientadas a facilitar y planificar la inclusión de personas con discapacidad y adultos mayores; asegurando el respeto, resguardando sus derechos y promoviendo su participación en el aspecto educativo, social y cultural con la finalidad de que tengan las mismas oportunidades que los demás ciudadanos.

Un museo no debe ser accesible solo por cumplir las leyes, reglamentos y normativas, sino porque piensa en “la persona”, conociendo sus necesidades y los requerimientos específicos para acceder al ocio y la cultura, proporcionando espacios y programas que den la bienvenida a todos los visitantes.

Para implementar la accesibilidad en un museo, se necesita:

- Un líder y un comité que impulse el proceso y se haga responsable.
- Una política de accesibilidad.
- Una estrategia.
- Un plan de acción.

## DEFINIR ESTRATEGIAS Y POLITICAS

1. Políticas organizacionales considerando la inclusión.
2. Políticas de accesibilidad física
  - Infraestructura
  - Comunicación
    - Interactiva
    - No interactiva
3. Políticas de accesibilidad tecnológica
  - Servicios tecnológicos
  - Formación a profesionales
  - Auditorías de accesibilidad y usabilidad de los servicios tecnológicos
  - Políticas de compras en tecnología
4. Políticas de compras y adquisiciones considerando la accesibilidad, usabilidad y sostenibilidad.
5. Formación a colaboradores y voluntarios.
6. Servicios de atención al público con diversidad.
7. Empleo a personas con discapacidad.

# PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD

Dentro de la planificación estratégica de un museo o centro expositivo, la accesibilidad debe ser un eje transversal a todos los niveles, por tanto las políticas, planes y las acciones que las instituciones prevean deben de alinearse para conseguir museos para todas las personas.

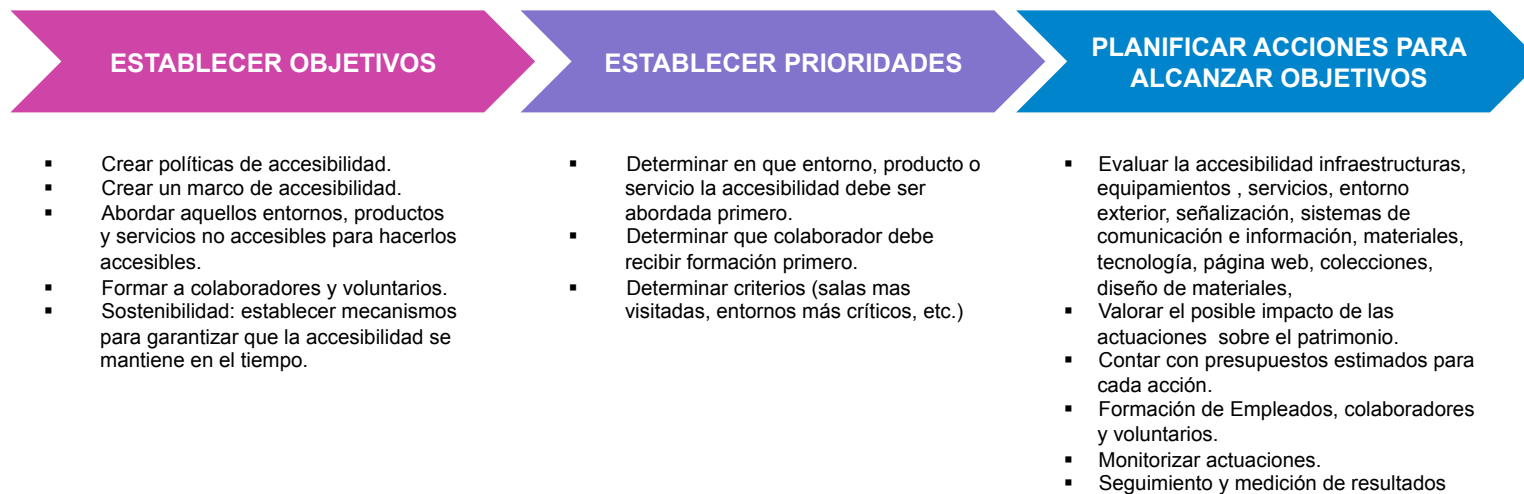
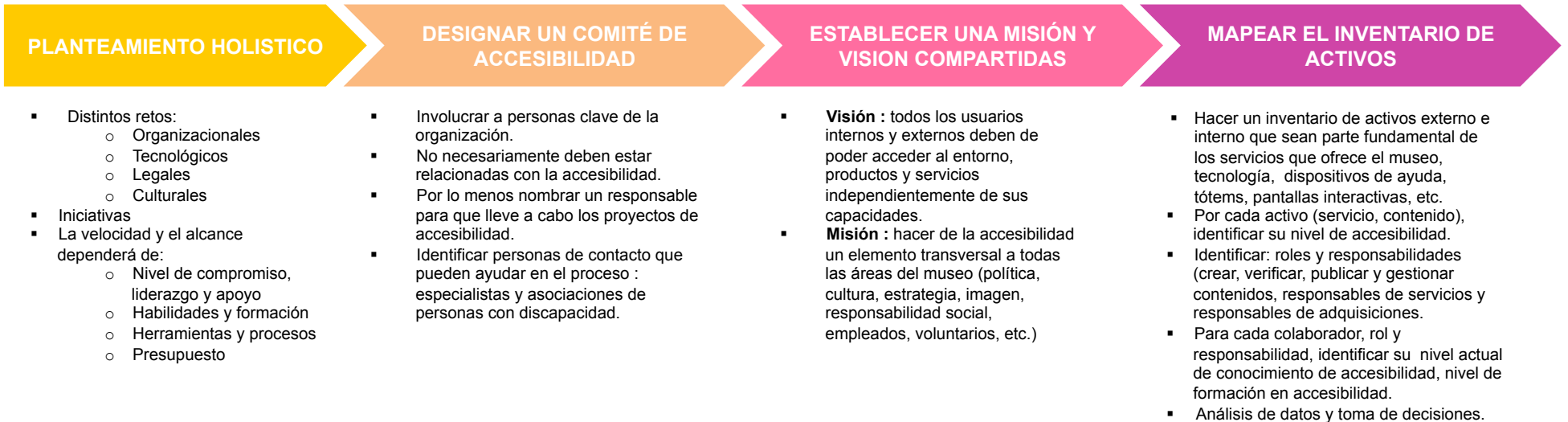
En principio, recomendamos redactar una política de accesibilidad e inclusión, desarrollado y evaluado por un comité o un líder responsable que impulse el proceso. Esta política debe marcar directrices que orienten a actuales y futuros proyectos del museo en la línea del diseño universal para todas las personas, evitando así posteriores modificaciones cuando no se ha pensado en todos. Esta política debe de considerar de especial importancia los trabajos de reforma, reparación o montaje que en definitiva implican una alteración temporal de la accesibilidad al equipamiento, al uso espacios y servicios. En este caso se deben de plantear alternativas, y sería recomendable que cada acción se documente y las buenas prácticas queden almacenadas como “lecciones aprendidas” que servirán para futuras actuaciones.

La elaboración de un plan de accesibilidad debe buscar garantizar el cumplimiento de la cadena de accesibilidad desde el entorno exterior hasta la finalización de la visita.

Planteamos las fases que sugerimos se deben incluir en el proceso de planificación de la política de accesibilidad del museo, o en planes de acción de proyectos específicos.



# PROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD





# CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DE COLABORADORES

Todo museo debe de contemplar dentro de sus políticas y planes de acción, la formación y capacitación de sus colaboradores en materia de accesibilidad (arquitectónica, comunicación e información y tecnología), inclusión y atención a las personas con discapacidad.

Todos los colaboradores, el personal de vigilancia, personal de atención, guías, directores, diseñadores, arquitectos, informáticos, voluntarios y personal en general, están involucrados en la tarea de hacer un museo accesible e inclusivo, por ello la sensibilización y comprensión de la discapacidad debe llegar a todos. Teniendo los conocimientos y las herramientas adecuadas podemos interactuar y brindar una atención positiva a todas las personas, sin distinción.

Los esfuerzos que realicemos son también parte de la cadena de accesibilidad. Por ejemplo, recibimos adecuadamente a una persona con baja visión, sin embargo, cuando esta ingresa a una sala de exposición, se encuentra con recursos inadecuados, lo que se dificulta su visita y el acceso a los contenidos e información. Otro ejemplo, nos encontramos con una reforma que hemos señalado y ante la cual hemos definido un paso accesible, pero el personal de vigilancia no conoce estas actuaciones y no sabrá dirigir al público correctamente. Por este motivo la formación y capacitación es necesaria.

Se recomienda contar con un equipo multidisciplinario de profesionales capacitado y con experiencia en formación en temas de accesibilidad. Asimismo, es altamente recomendable involucrar a personas con discapacidad en estos procesos, ya que aportarán desde su propia experiencia y permitirán adoptar medidas a partir de casos reales.

El programa de formación podría contemplar:

- Conocimientos sobre discapacidad y diversidad.
- Conocimientos sobre barreras, necesidades o simulación de situaciones.
- Museografía accesible.
- Atención al público teniendo en cuenta su diversidad funcional.
- Lengua de Señas Peruana.
- Contenido Digital Accesible (páginas web, redes sociales, documentos, contenido multimedia, etc.).

Recomendamos también desarrollar un manual de uso interno que todo personal nuevo o en actividad debe leer y conocer, y que contenga lo siguiente:

- La política accesible e inclusiva de la institución.
- Los diferentes tipos de discapacidad.
- Los principales recursos accesibles e inclusivos disponibles.
- Las normas básicas de atención a personas y grupos con diferentes limitaciones o necesidades.

Lo importante es generar consciencia y conocimiento que permitan a cada uno de los colaboradores aportar y trabajar por museos y exposiciones para todas las personas.

# **BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOLOGÍA**

# CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- La accesibilidad es una característica fundamental en un museo y centro expositivo.
- Es importante cumplir con los criterios técnicos, con las normativas nacionales y tomar las internacionales como referencia para promover su implementación.
- Es importante mantener una cadena de accesibilidad para garantizar que el entorno en su globalidad sea accesible.
- Las actuaciones de accesibilidad suponen un valor añadido porque además de las consideraciones básicas de uso para las personas con discapacidad se suman las condiciones de confort y seguridad para todos los usuarios.

Para desarrollar buenas prácticas de accesibilidad en museología hay que plantearse lo siguiente:

### ¿Qué debo hacer para mejorar la accesibilidad en mi museo?



Espacio físico



Comunicación



Contenido



Trato adecuado

### ¿Quiénes se beneficiarán con esas mejoras?



Museo (RsC)



Familia



Embarazadas



Adulto mayor



PCD

### ¿Cómo lo voy hacer?

Una vez resueltas estas cuestiones, armar y ejecutar un plan de acción para el desarrollo de esas mejoras teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Concebir la discapacidad o diversidad desde el enfoque de derechos humanos.
2. Crear sinergias con instituciones especializadas en temáticas de discapacidad para favorecer los procesos de inclusión al entorno cultural, en este caso museos.
3. Contar con la asesoría de profesionales en accesibilidad, que son los que guiarán el proceso.
4. Contar con la participación de personas con discapacidad durante el proceso que ayuden a evaluar las soluciones de accesibilidad y así reconocer sus necesidades a partir de la experiencia.

### ¿Tengo presupuesto?

- Exposiciones temporales
- Busco fondos, ayudas y subvenciones

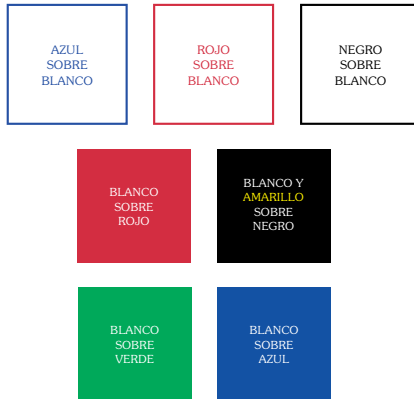
# **PAUTAS GENERALES QUE MEJORAN LA ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA**

## **PAUTAS DE DISEÑO GRÁFICO ACCESIBLE**

Si bien los museos cuentan con una línea gráfica y tipografía ya definida, se pueden considerar las siguientes recomendaciones para facilitar el acceso a contenidos e información.

## COLORES Y CONTRASTES

Las combinaciones de color de fondo y de primer plano deben ofrecer suficiente contraste para ser visualizadas con mejor legibilidad.



## TIPO DE LETRA

Las letras de palo son más recomendables y accesibles que las letras romanas. Se caracterizan por reducir los caracteres a su esquema esencial.

Se recomiendan:

Arial  
Verdana  
Helvética

Los textos en cursiva se puede usar para enfatizar alguna palabra, no es recomendable en párrafos largos porque la inclinación dificulta la lectura. El uso de MAYÚSCULAS en toda la frase también dificulta la lectura.

## TAMAÑO DE LETRA

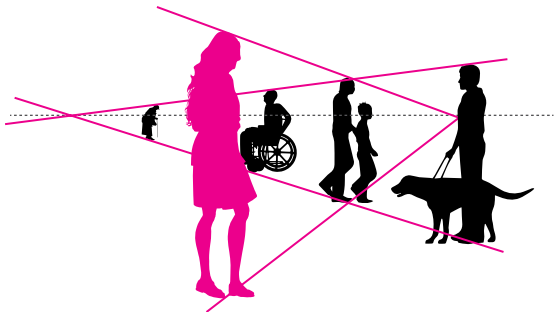
Todas las personas necesitamos unas buenas condiciones de lectura, por lo cual se recomienda usar las letras suficientemente grandes, aunque a veces nos alejemos de los cánones estéticos. El tamaño recomendable es, como mínimo, el cuerpo de letra 12.

Recomendaciones de tamaño de los rótulos según distancia de lectura

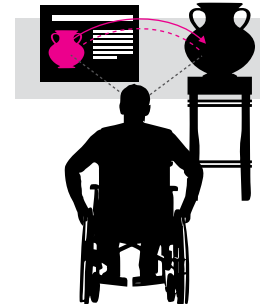
Distancia	Tamaño mínimo	Tamaño recomendado
>5,00 m	7,0 cm	14,0 cm
4,00 m	5,6 cm	11,0 cm
3,00 m	4,2 cm	8,4 cm
2,00 m	2,8 cm	5,6 cm
1,00 m	1,4 cm	2,8 cm
0,50 m	0,7 cm	1,4 cm

## PROXIMIDAD AL OBJETO

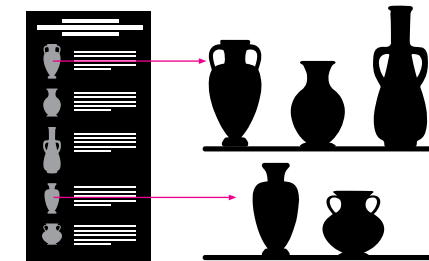
Los carteles deben ubicarse en lugares en los que todas las personas, teniendo especial consideración por las personas en silla de ruedas, puedan acercarse frontalmente y visualizarlos correctamente.



Los carteles deben situarse a la izquierda de la pieza si el recorrido es de izquierda a derecha y a la derecha en caso contrario, y deben estar lo más cerca posible al objeto descrito, así evitamos confusiones.



Cuando se exponen varias piezas en una misma vitrina y se informa en un solo cartel, se recomienda reproducir también la foto de cada una de las piezas al lado de cada uno de sus textos descriptivos.



# PAUTAS DE LECTURA FÁCIL

- La lectura fácil es una técnica necesaria para la accesibilidad e inclusión, especialmente para las personas con discapacidad intelectual, discapacidad auditiva, niños, extranjeros y adultos mayores.
- Es importante utilizar los criterios de lectura fácil al momento de redactar los textos para que estos sean comprensibles para el mayor número de usuarios. Por ejemplo, el usar muchas palabras técnicas al describir una pieza no siempre permite que dicha explicación sea asimilada por todos, por lo que sería mejor usar textos cortos, siempre y cuando sean fáciles de comprender y nos inviten a leer.
- Recomendamos usar las técnicas de lecturas fácil en un museo para:
  - Información en carteles
  - Textos informativos
  - Página web
  - Audiodescripciones

# PAUTAS DE ILUMINACIÓN

- En un museo es importante mantener una buena iluminación cuando necesitemos comunicar los textos y exhibamos las piezas.
- La iluminación debe ser suficiente, más no excesiva, y debe de contemplar las necesidades de conservación de las piezas (algunas son fotosensibles).
- La iluminación general debe ser homogénea e indirecta para evitar deslumbramientos, reflejos, brillos y sombras.
- Hay que evitar los cambios bruscos de intensidad luminosa, tanto al interior como exterior de las salas, porque provocan una ceguera momentánea a las personas de baja visión.
- Hay que evitar instalar luces de neón en salas de conferencias y auditorios porque generan ruidos e interferencias a las personas con discapacidad auditiva que usan implante coclear.

Se recomiendan los siguientes niveles de iluminación en museos :

Pasillos y zonas de circulación:	100 Lux
Escaleras:	150 Lux
Vestíbulos, oficinas y ámbitos de atención y servicio al público:	500 Lux.

# LOS RECURSOS ESPECÍFICOS DE ACCESIBILIDAD COMUNICATIVA

Es importante que un museo conozca los recursos específicos de accesibilidad que permiten a las personas, con o sin discapacidad, poder comunicarse, informarse, interactuar y desenvolverse con autonomía durante su visita.

## RECURSOS TÁCTILES

Son útiles e interesantes para el público en general y esenciales para las personas con discapacidad visual.

La exploración táctil permite percibir un objeto, pieza o muestra. También se puede optar por réplicas para que los usuarios con discapacidad visual puedan vivir la experiencia del objeto exhibido.

Entre ellos tenemos :

- Maquetas a escala.
- Réplicas a tamaño real.
- Diagramas en relieve de obras planas.
- Los planos tacto-visuales o hápticos de situación, de orientación y de evacuación (necesarios y esenciales, porque van a facilitar la localización y orientación de todas las personas).



## AUDIODESCRIPCIÓN

Permite a las personas con baja visión o con ceguera compensar la carencia de la parte visual y poder disfrutar de una obra de teatro, un video, una película o un programa de televisión y percibir el mensaje a través de información sonora que traduce o explica las imágenes.

## FORMATOS ACCESIBLES

En contenido escrito, los folletos y programas informativos del museo deben de contemplar la posibilidad de ofrecer formatos alternativos en letra grande o ampliada, además de la impresión en braille, lo cual va a permitir que todas las personas puedan tener libertad de acceso a dicha información.

En contenido digital, todos los documentos, correos electrónicos y publicidad del museo deben de ser accesibles para los usuarios ciegos que usan lector de pantalla. Para ello deben de seguir las pautas de accesibilidad al contenido (WCAG 2.0).



## AYUDAS ÓPTICAS

Las ayudas ópticas son útiles para todo el público al realizar su visita al museo o exposición.

Las más usuales son lentes monoculares, lupas de mango, lupas con luz o lentes de aumento.

## BUCLE MAGNÉTICO

Un bucle magnético es una ayuda técnica esencial para las personas que usan prótesis auditivas. Es un sistema que amplifica el sonido que se conecta a una salida de audio. El sonido llega amplificado y aislado del ruido ambiental.

## LENGUA DE SEÑAS

Es lengua usada por las personas sordas firmantes. En Perú se habla la LSP o Lengua de Señas Peruana. Cada territorio o país tiene su lengua de señas propia.

Cuando un museo decida implementar el servicio de lengua de señas, tiene las siguientes opciones:

- Brindar el servicio de forma presencial, con un intérprete especializado en el museo.
- Brindar el servicio de forma no presencial (online), con una plataforma interactiva que sirva como medio para comunicarse a través de un computador o un dispositivo con una persona que hace de intérprete desde otro lugar.

## TRANSCRIPCIÓN DE TEXTOSAUDIO

Es un sistema similar a una audioguía, pero en lugar de audio muestra textos. Es decir, se transcriben los contenidos de las locuciones de una audioguía en formato textual, ofreciendo las mismas oportunidades de acceso a la información a personas con discapacidad auditiva.

# SUBTITULACIÓN

Es un sistema de apoyo a la comunicación oral indispensable para las personas sordas o incluso personas que no conocen el idioma original. Sin embargo, es muy útil para todas las personas, porque refuerza y facilita la descripción y el recurso oral. En museos es útil cuando hay contenido multimedia, o también cuando se publican videos a través de redes sociales o páginas web.

# SIGNOGUÍAS

Son dispositivos portátiles multimedia equipados con una pantalla en la que se reproduce un video subtulado y/o con interprete en lengua de señas. En Perú necesitaríamos que se produzca el video en Lengua de Señas Peruana.

Una Signoguía combina vídeo, texto y audio en un mismo dispositivo. Su uso es dirigido a personas con discapacidad auditiva.

# AUDIOGUÍAS MULTIMEDIA ACCESIBLES

Son dispositivos que incorporan la audionavegación, la audiodescripción, el subtulado y la lengua de señas; por lo tanto brindan soluciones de comunicación y acceso a contenidos a diferentes personas, según sus necesidades. Permiten la conexión de un sistema con bucle magnético.

# SISTEMAS DE ORIENTACIÓN Y LOCALIZACIÓN

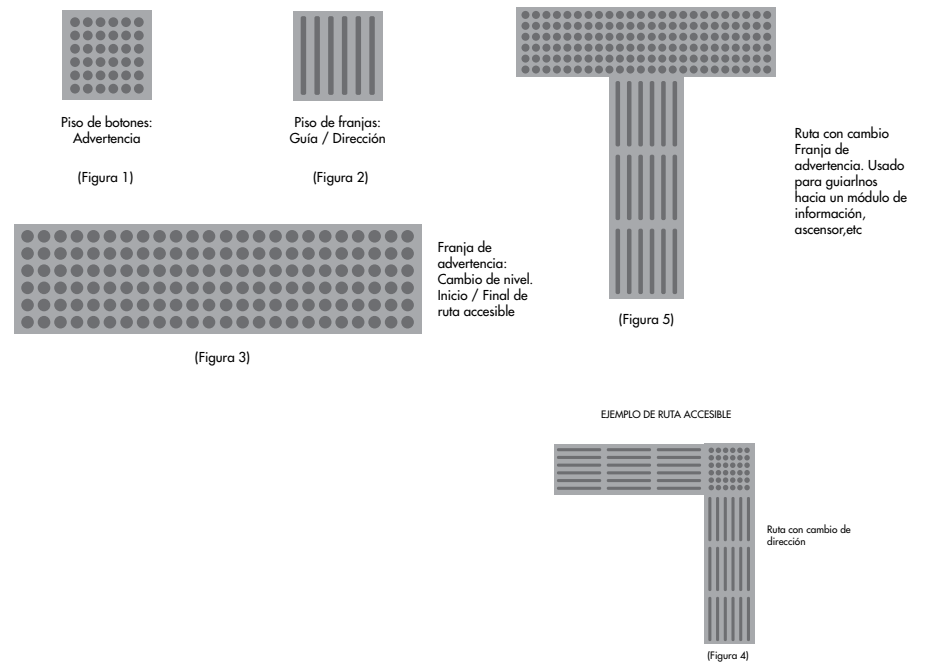
Aplicativos móviles que permiten orientar a los usuarios con discapacidad visual, adultos mayores, extranjeros que no hablan el idioma, turistas, y a todas las personas en general a las diferentes salas, dependencias, zona de servicios y puedan localizar más rápidamente un lugar. Ello facilita su visita y contribuye a su autonomía. Usan tecnología GPS, Beacons, NFC. Estos sistemas pueden también contener información de las exposiciones, las muestras, y entregarla en voz y texto.

# PISO PODOTÁCTIL

Los pisos podotáctiles son usados para señalar el pavimento y sirven para guiar o advertir en su recorrido a las personas con discapacidad visual.

Son detectables usando el bastón, ya que se señalizan en altorrelieve. El piso de botones (Figura 1) advierte un posible peligro o cambio de dirección, nivel o ruta, el piso de franjas acanaladas o lineales (Figura 2) nos guía el camino. Las franjas de advertencia (Figura 3) nos advierten de cambios de nivel, así como el inicio y final de la ruta accesible. Suelen ser usados al ingresar al ascensor, al bajar y subir escaleras, y antes de bajar una rampa.

En caso el museo desee implementarlos, es importante estos tengan contraste de color con el pavimento.

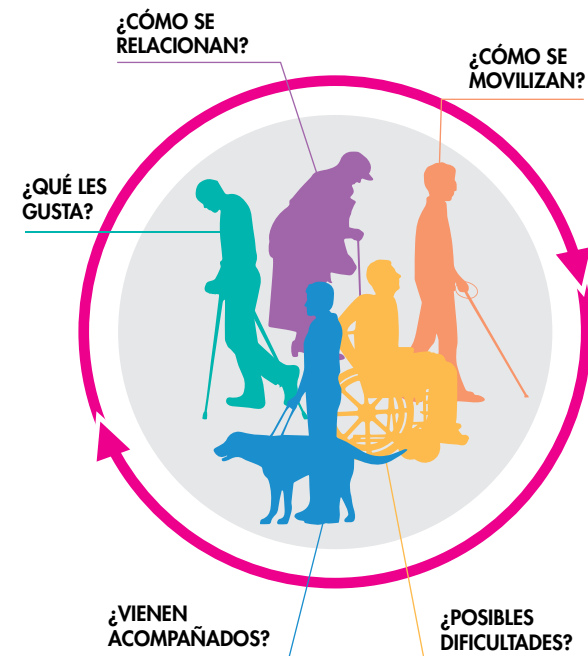


# ORGANIZACIÓN DE VISITAS ACCESIBLES EN MUSEOS

Un paso importante al momento de ejecutar el plan de acción o adopción de la accesibilidad en un museo es la organización de visitas accesibles. Para ello es importante:

- Conocer el perfil de los usuarios que nos van a visitar.
- Conocer sus necesidades y requerimientos.
- Garantizar que todas las instalaciones y servicios deben permitir el acceso a espacios y contenidos. La circulación por toda la instalación debe ser libre de barreras y obstáculos.
- Permitir el uso de recursos accesibles que acerquen a los visitantes con dificultades en la comunicación.
- Brindar un trato adecuado hacia las personas con discapacidad.
- Contar con sistemas y planes de evacuación con información al alcance de los visitantes.
- Contar con señalética adecuada y permitir la participación de todos los visitantes, en igualdad de condiciones, en todas las actividades que ofrezca el museo.

En este capítulo vamos a describir la importancia del uso de medios para facilitar la comunicación, así como los aspectos comunes que todo museo debe de considerar.

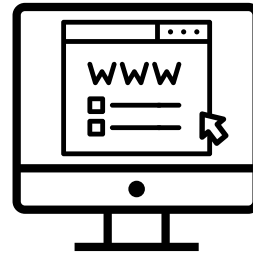


# INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Todo museo tiene el deber de informar a sus visitantes las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones, así como sus servicios dirigidos a las personas con discapacidad (plano o guía para recorrer sus instalaciones, ubicación de servicios higiénicos adaptados, préstamo de sillas de ruedas, recursos de accesibilidad para las visitas, información sobre visitas guiadas para personas con discapacidad, etc.)

Esta información se brinda a través de la página web del museo, vía telefónica, correo electrónico o con folletos informativos disponibles. Esta información también debe estar disponible en los módulos de información, de caja, así como en todos canales de venta de entradas.

La información a transmitir a sus visitantes e interesados debe especificar qué actividades son accesibles y para quiénes es accesible. Otros recursos usados para comunicar e informar son los contenidos en códigos QR, los textos adaptados y el personal de atención.



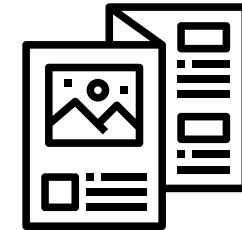
## PÁGINA WEB

La página web y los aplicativos móviles del museo, tanto en la navegación como el contenido, deben ser accesibles para todos los usuarios y cumplir con las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG 2.1).

La compra de entradas en línea podría efectuarse a través de las páginas web y aplicaciones móviles, por ello es tan importante que estas sean accesibles.

La información y contenido multimedia por redes sociales también debe ser accesible para todos.

Los documentos y contenidos digitales que se publiquen en la página también deben de cumplir los estándares de accesibilidad para que todos puedan informarse adecuadamente.



## FOLLETO INFORMATIVO

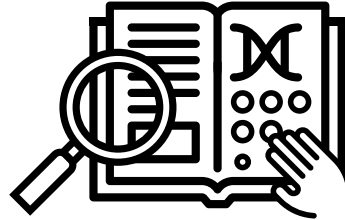
Debe contarse con un folleto informativo del museo con textos ampliados y/o con color contrastado respecto del fondo, y se recomienda que esté disponible en diversos formatos como braille, contenido en código QR, así como usar técnicas de lectura fácil para su elaboración.



## CÓDIGOS QR

Usados para descargar información relevante, relacionada con las obras y el conjunto de los contenidos de las exposiciones.

Colocar los QR en altorrelieve permitirá que una persona ciega pueda localizar y acercar el celular con más facilidad.



## TEXTOS ADAPTADOS

Los textos ampliados y macrotipos facilitan la lectura a personas con baja visión, niños, adultos mayores, entre otros.

Se contempla también redactar textos en lectura fácil para facilitar la comprensión de personas con discapacidad intelectual, niños, adultos mayores, extranjeros con conocimiento básico del idioma oficial, etc.

La IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions ) marca las pautas para la redacción en lectura fácil.



## PERSONAL DE ATENCIÓN

El personal encargado de la atención a los visitantes (repcionistas, vigilantes de sala, guías, personal encargado de entregar los dispositivos multimedia, etc.) debe estar preparado para atender adecuadamente a las personas con discapacidad (ver Capítulo 6).

# ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES

Hay aspectos que son comunes a todos los espacios que un museo debe considerar y tener como recomendación:

- Los pavimentos deben ser antideslizantes en seco y húmedo.
- Las cerraduras de las puertas deben ser ergonómicas y fáciles de usar para todos. Cerraduras tipo pomo no son accesibles, porque requieren un esfuerzo que precisa el giro de una muñeca.
- Los interruptores de luz deben ser de presión (no de tipo llave o giratorios).
- Los interruptores de luz, cerraduras de puertas y todos los mecanismos a disposición de los visitantes deben estar colocados entre 90 y 120 cm de altura.
- La grifería ha de ser tipo monomando, de palanca, presión suave o automática.
- No se recomiendan sistemas de encendido y apagado de la iluminación mediante sensor de presencia.
- Ofrecer sillas de ruedas para los visitantes que presenten dificultades en su movilidad.
- Si la instalación cuenta con estacionamiento, debe preverse de plazas reservadas para personas en silla de ruedas. (Norma A-120).
- Se debe disponer de una entrada totalmente accesible para personas con movilidad reducida (PMR).
- Los módulos de recepción y caja deben presentar una altura adecuada para usuarios de silla de ruedas.
- Las rampas deben tener la longitud e inclinación adecuadas, y además deben contar con pasamanos.
- Deben existir itinerarios accesibles a las salas, aseos, cafetería.
- Las salas de conferencias y auditorios deben tener un espacio reservado para usuarios de silla de ruedas.
- Debe existir al menos un baño adaptado para personas en silla de ruedas señalado con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).
- Se debe permitir el acceso de perros guía para personas con discapacidad visual, según reglamento de Ley 29830.

Se deben cumplir los Criterios de accesibilidad que vamos a detallar en el siguiente capítulo “Criterios Técnicos de Accesibilidad en Museos”; además de las normativas nacionales o lineamientos existentes referidos a accesibilidad.

## SERVICIOS DIRIGIDOS A VISITANTES CON DISCAPACIDAD

### FÍSICA O MOTORA

- Es necesario un servicio de préstamo de silla de ruedas, de banquetas móviles y de bastones.
- Deben existir bancos situados a lo largo del recorrido para para que las personas puedan tomar un descanso. Por lo menos alguno de los bancos debe contar con reposabrazos.
- Se debe contar con información sobre los itinerarios y aseos accesibles del museo.

### VISUAL

- Permitir acceder a la información escrita por medio acústico y táctil.
- Permitir la audiodescripción en contenido multimedia.
- Disponer de audioguías con información en audio actualizada de las obras expuestas.
- Los rótulos informativos de cada obra tendrán textos contrastados respecto al fondo, e incluirán textos completamente en braille.
- Los rótulos de señalización e información del museo deben ser fáciles de identificar con la vista e indicar claramente la sala y el recorrido sugerido.
- Contar con folleto informativo del museo con textos en macrocaracteres y con color contrastado respecto al fondo.
- Permitir la detección de obstáculos, así como posibilidad de instalar piso podotáctil para interiores y exteriores que permita hacer un recorrido más seguro.
- Planos hápticos o tactovisuales, con altorrelieve, braille y voz, especialmente planos de situación y evacuación.
- La página web del museo debe ser accesible para las personas ciegas.

### AUDITIVA

- Taquillas y módulos de información con posibilidad de contar con un intérprete de señas peruano (LSP).
- Taquillas y módulos de información con posibilidad de contar con sistemas de bucles de inducción magnética.
- Planificar visitas guiadas en Lengua de Señas Peruana (LSP).
- Disponer de Signoguías en LSP para que las personas sordas puedan realizar una visita guiada de forma autónoma cualquier día del año.
- El museo debe evaluar la posibilidad de poner a disposición de las personas que tengan audífonos o implantes con la posición “T” un servicio gratuito de bucles de inducción magnética para participar en todas las actividades del museo, visitas guiadas, conferencias, talleres, etc.
- Permitir identificar señales y obtener información sonora a través de medios visuales (alarmas luminosas)
- Permitir contar con intérpretes de señas a través de plataformas interactivas de comunicación en tiempo real.
- El contenido multimedia de la página web del museo debe ser accesible para las personas sordas.

### COGNITIVA

- Deben organizarse visitas guiadas y talleres adaptados para personas con discapacidad intelectual.
- Contar con folleto informativo del museo y sus colecciones con textos de lectura fácil.
- Contar con folleto informativo del museo con textos en macrocaracteres y con color contrastado respecto al fondo.
- Uso de pictogramas en señalización.
- La página web del museo debe permitir la navegación para todas las personas con discapacidad cognitiva que navegan con ayudas técnicas, comandos de voz, etc.

# CRITERIOS TÉCNICOS DE ACCESIBILIDAD EN MUSEOS

Seguiremos las especificaciones técnicas detalladas en la Norma Técnica A-120 sobre accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores, y además tomaremos en cuenta algunas recomendaciones basadas en las Normas de Accesibilidad UNE 170001.

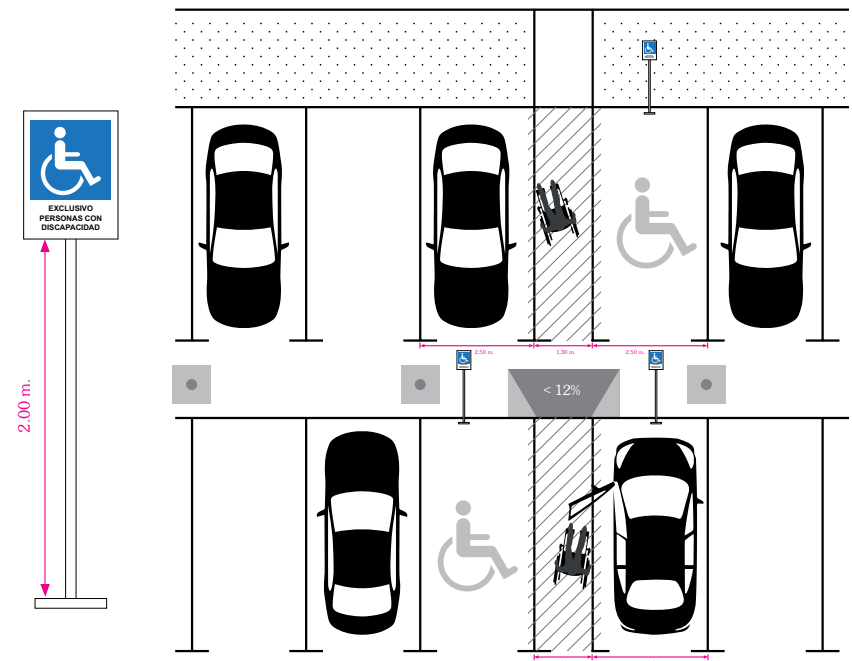
## ACCESIBILIDAD EXTERIOR

### ITINERARIO PEATONAL

- Facilitar las condiciones de accesibilidad exterior a los visitantes.
- Implicar a la municipalidad u otros organismos para mejorar la accesibilidad al museo desde el espacio exterior.
- Verificar que el entorno exterior sea accesible (estado óptimo de veredas y pistas, paso de peatones, señalización cuando esté en obras, señalización podotáctil, semáforos en buen estado, iluminación).

### ESTACIONAMIENTOS

- En caso el museo cuente con estacionamiento, debe existir al menos una plaza reservada para vehículos de personas con movilidad reducida (PMR).
- La plaza debe estar señalizada con el Símbolo Internacional de la Accesibilidad (SIA). Se recomienda instalar las señales verticales, a 2.00 m del suelo desde su borde inferior, para permitir el libre tránsito y no generar obstáculos.
- Las dimensiones mínimas de las plazas reservadas serán de 3.80 m x 5 m. Este espacio debe permitir abrir la puerta del vehículo para la transferencia lateral de una persona en silla de ruedas.

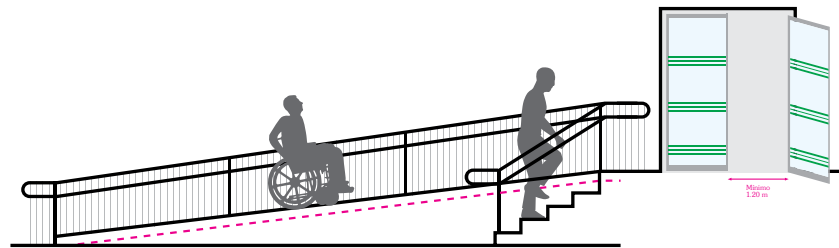




# ACCESO

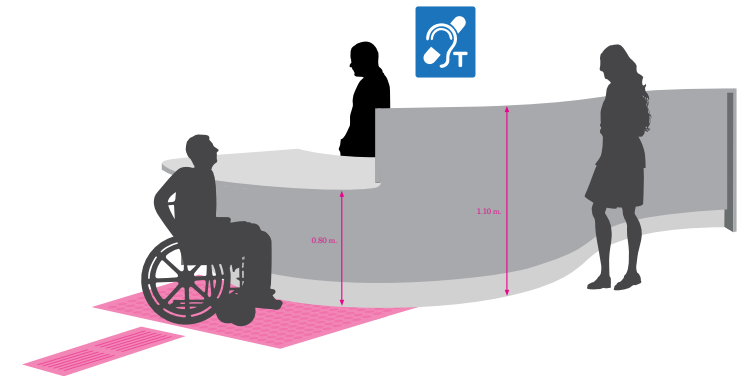
## ENTRADA - (ACCESO PRINCIPAL O SECUNDARIO)

- La entrada principal del museo debe ser a nivel, sin desniveles. De preferencia tener puertas abatibles o correderas. En caso de tener puertas vidriadas o acristaladas, éstas tendrán marcas de color contrastado que puedan ser detectados para evitar accidentes.
- El ancho útil de paso de la puerta será al menos de 1.20 m.
- En caso de que la entrada principal no sea accesible, se contará con entradas alternativas de las mismas características y fácilmente señalizadas e identificables.
- En caso de que la única entrada del museo tenga escalones o escaleras, existirá una rampa, un ascensor, plataforma elevadora, o silla salva escaleras.



## MÓDULO DE CAJA Y MÓDULO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

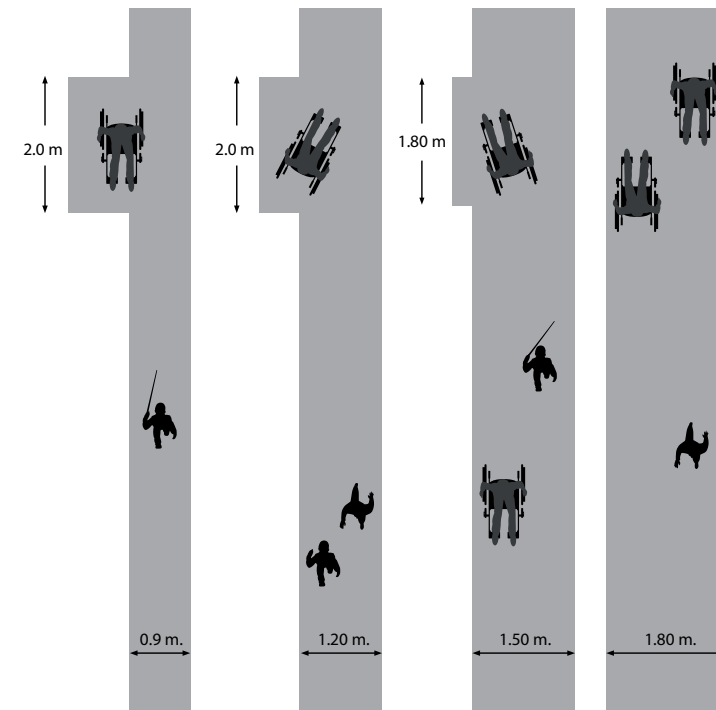
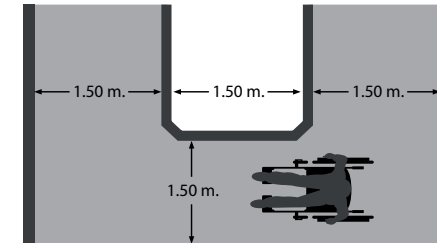
- Los módulos de caja y de atención al público deben tener dos alturas: la más alta (1.10 m) para personas de pie y la más baja (80-85 cm) para usuarios de silla de ruedas, personas de talla baja y niños.
- La parte baja tendrá al menos 80 cm de ancho y debajo habrá un espacio libre mínimo de 75 cm de altura y 60 cm de fondo que permita la aproximación frontal con la silla de ruedas.
- Los módulos de caja y de atención al público deberán estar equipados con sistemas de bucle magnético que faciliten la comunicación de personas con prótesis auditivas. Estará señalizado con el ícono correspondiente.
- Se sugiere contar con señalización podotáctil en el pavimento que permita guiar a las personas con discapacidad visual desde el ingreso principal al módulo de atención.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ENTRADA - (ACCESO PRINCIPAL O SECUNDARIO)

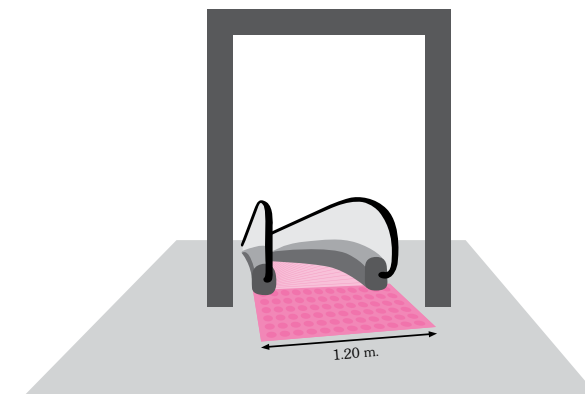
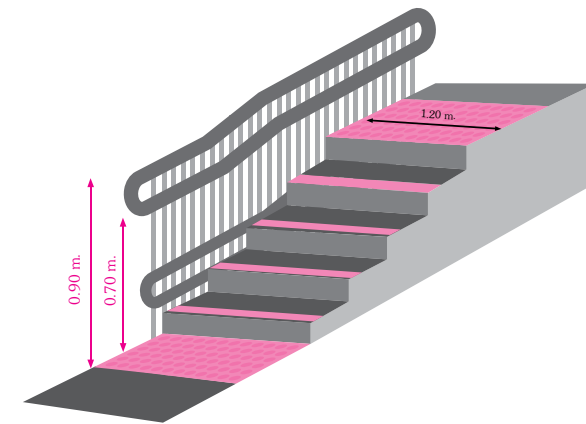
- El pavimento debe ser antideslizante tanto seco como húmedo.
- El pavimento debe ser liso y uniforme, evitar brillos y reflejos.
- El suelo debe ser siempre horizontal en todo el recorrido.
- Antes y después de las puertas interiores de paso debe existir un rellano horizontal con un espacio libre de al menos 1.50 m de diámetro.
- El sistema de apertura de puertas será preferiblemente automático o fácil de manipular, con manijas o tiradores tipo palanca, que pueden ser accionados por personas con dificultades de manipulación. Se recomienda instalar la manija a una altura de 100 cm para que pueda ser alcanzada y manipulada por una persona usuaria de silla de ruedas.
- Las puertas vidriadas o acristaladas contarán con marcas de color contrastado para que puedan ser detectadas por todas las personas. Se señalarán con dos bandas, la primera a 90 cm y la segunda entre 1.50 y 1.70 m. En caso de que los espacios estén dirigidos a niños o personas de talla baja se recomienda tres bandas, a 30 cm, 90 cm y 1.70 m.
- El ancho de los pasillos en los edificios de uso público debe ser al menos 1.50 m y preferiblemente 2 m, de tal forma que se permita el libre tránsito de personas, considerando las personas con movilidad reducida que requieren amplitud de espacio, ya que usan ayudas técnicas (sillas de ruedas, bastones, andadores, coches de bebé, etc.).
- La altura libre de paso de los pasillos será de un mínimo de 2.10 m.
- Se eliminará cualquier mobiliario u objeto que no pueda detectarse con el bastón guía, tales elementos salientes de más de 15 cm de fondo que no arranquen desde el suelo y estén situados a una altura inferior a 2.20 m.
- Se utilizará contraste cromático entre paredes, suelos y puertas para facilitar la orientación de las personas con baja visión.
- Debe evitarse el uso de alfombrillas o alfombras sueltas.
- En caso de tener zonas con pequeños desniveles o umbrales y si estos no pueden rebajarse, se recomienda la colocación de cuñas fijas o móviles que estén señalizadas o contrastadas con el pavimento y que posibiliten un recorrido seguro. En caso que el desnivel requiera una rampa deberá de cumplir con lo que dicta la norma (Norma A-12).



# CIRCULACIÓN VERTICAL

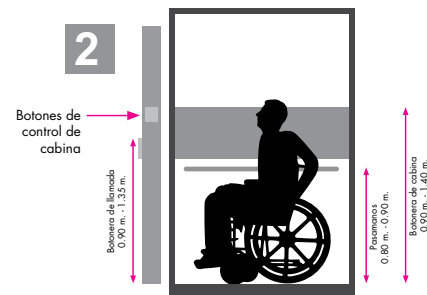
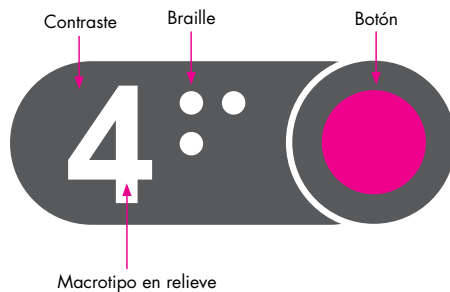
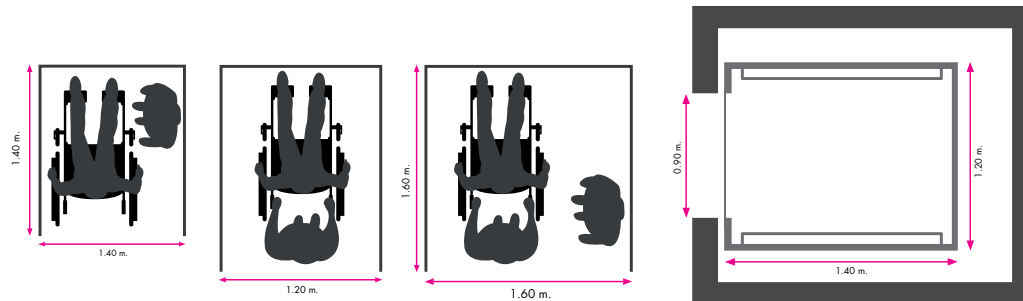
## ESCALERAS Y RAMPAS

- Cuando existan desniveles (escalones aislados, escaleras, etc.), se salvarán las alturas por medio de una rampa, plataforma, silla salvaescalera o ascensor. Las rampas pueden ser móviles o desmontables y retirarse convenientemente cuando no sean necesarias.
- Las rampas deben tener un ancho mínimo de 90 cm y ser de directriz recta o ligeramente curva.
- El suelo de rampas y escaleras debe ser antideslizante para evitar caídas.
- Se recomienda instalar franjas de advertencia podotáctil ante un cambio de nivel (escalera, escalera eléctrica, rampa) al inicio y al final.
- La norma A120 no señala las características que debe tener una escalera accesible, sin embargo la norma A010 del Reglamento Nacional de Edificaciones si detalla más aspectos, aunque no todos referidos a accesibilidad. Nosotros recomendamos, según estándares de diseño universal, lo siguiente:
  - Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm y ser de directriz recta. La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y 17 cm y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm. Todos los peldaños deben de tener la misma altura.
  - Los escalones no tendrán bocel y dispondrán de una tabica (contrahuella) para evitar que las personas con movilidad reducida se enganchen o tropiecen.
  - Cada escalón se señalará en toda su longitud con una banda de 5 cm de ancho enrasada a la huella y situada a 3 cm del borde, que hará contraste en textura y color con el pavimento del escalón.
  - Se señalarán los extremos de la escalera mediante el uso de una franja de pavimento podotáctil colocada en sentido transversal a la marcha.
  - Se recomienda instalar pasamanos a doble altura, a 70 cm y 90 cm respectivamente.
  - Los pasamanos en escalera y rampa se prolongaran hasta 45 cm en arranque y entrega, como lo establece la Norma A-120.



## ASCENSORES

- El ascensor es un elemento fundamental que garantiza la circulación y el acceso a las personas a distintos niveles.
- Debe de tener un diseño apropiado.
- Los espacios de aproximación y maniobra deben tener las dimensiones adecuadas, según normativa mínimo 1.20 m de ancho, 1.40 m de profundidad, y la puerta de acceso mínimo de 0.90 m. Se debe tomar en cuenta el número de personas que como mínimo deba albergar y sus dimensiones.
- Las botoneras exterior o interior deben de tener caracteres en altorrelieve, lenguaje braille y estar colocados a una altura accesible.
- Los botones de parada y alarma deben destacar del resto (colores con contraste).
- Pasamanos en cabina de 0.80 m a 0.90 m.
- Debe de contar con información sonora y visual de aviso de planta tanto en el exterior como en el interior de la cabina.
- Debe contar con información sonora y visual en casos de emergencia.



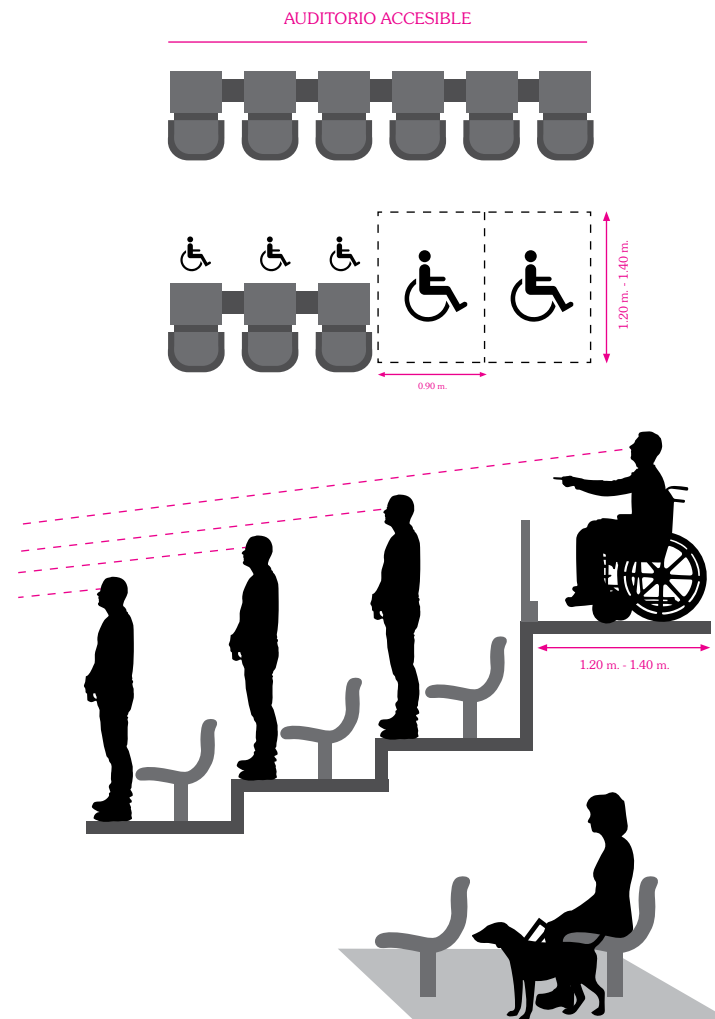
## PLATAFORMAS ELEVADAS

- Las dimensiones permitirán el acceso de una persona en silla de ruedas y un acompañante.
- Las botoneras con interruptores de avance, retroceso y parada en el inicio y final del recorrido de la plataforma deben de situarse a una altura adecuada.
- El espacio de embarque y desembarque debe posibilitar el giro de una persona en silla de ruedas.
- Debe de contar con elementos de seguridad situados en el perímetro, tales como barandas o zócalos de protección. Se debe de proteger el área para evitar que niños o alguna persona circule por el área cuando la plataforma esta accionada hacia arriba.

# INSTALACIONES

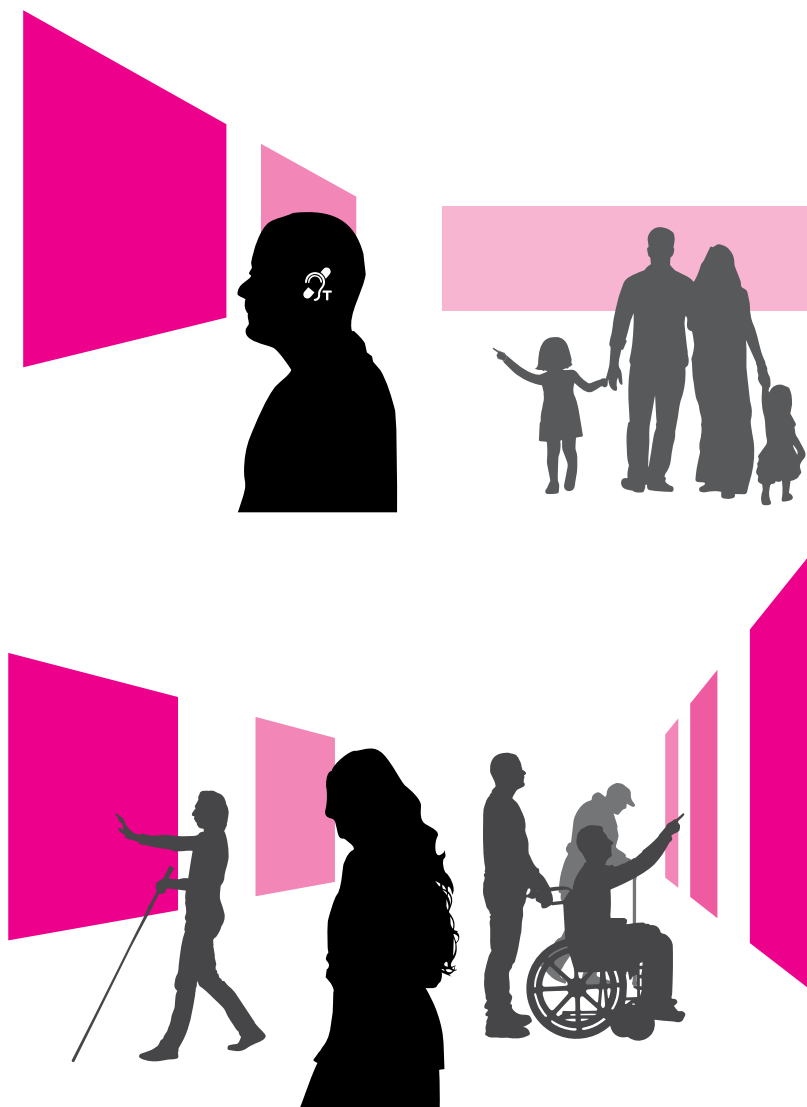
## SALAS POLIVALENTES Y OTROS

- Para el caso de museos nos referimos a los espacios que usan las bibliotecas y el auditorio.
- El mobiliario debe tener un diseño ergonómico y accesible y estar colocado de forma ordenada, dejando espacios de paso y de maniobra adecuados.
- Si la sala posee asientos fijos o gradas, existirán plazas reservadas para personas con movilidad reducida, señalizadas y con las dimensiones adecuadas.
- Se debe permitir el ingreso de perros guía a personas con discapacidad visual, según Ley 29830.
- Las mesas dispondrán de espacio libre bajo el tablero, que permita la aproximación de un usuario en silla de ruedas.
- En caso de tener estrados elevados debe instalarse una rampa o un elemento mecánico para permitir el acceso de personas con movilidad reducida.
- La iluminación (para estrados de auditorios y salas de conferencias) no debe permitir deslumbramientos, ni causar reflejos, y puede ser conveniente se dote de puntos de luz individuales para reforzar el nivel lumínico.
- En el restaurante, la terraza y la cafetería siempre deben existir espacios libres de paso que permitan circular entre el mobiliario a las personas usuarias de silla de ruedas.



## SALAS DE EXPOSICIONES

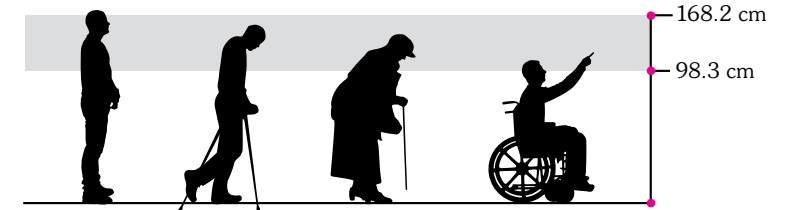
- Las salas de exposiciones deben ofrecer contenidos accesibles a los distintos niveles: físicos, sensoriales e intelectuales.
- Los objetos deben colocarse en el espacio expositivo teniendo en cuenta que las dimensiones de la superficie de exposición, por tanto, no deben dificultar la visibilidad y la percepción táctil de las piezas expuestas.
- Las zonas de circulación, como pasillos, deben estar libres de obstáculos para facilitar el tránsito de los visitantes.
- La colocación de los expositores, vitrinas, paneles, etc., debe favorecer la movilidad dejando pasos y espacios de maniobra adecuados, así como también considerar los mecanismos de seguridad necesarios.
- El diseño y la altura de observación, especialmente de los expositores y vitrinas, deben permitir la aproximación de visitantes en silla de ruedas.
- El mobiliario debe ser ergonómico y accesible.
- Los pulsadores para activar los medios audiovisuales como las pantallas deben tener altura adecuada.
- La iluminación no debe producir reflejos. Se puede reforzar la iluminación de objetos y piezas mediante automatismos de conexión y desconexión de los puntos de luz que pueden ser accionados durante la visita.



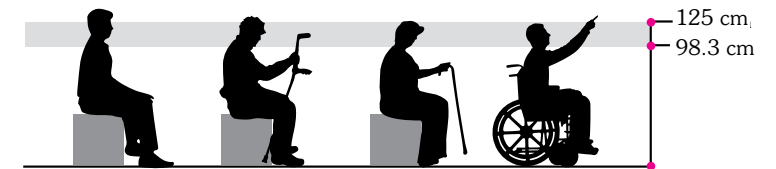
## PANELES INFORMATIVOS Y MODOS DE INFORMACIÓN ALTERNATIVOS

- Los paneles informativos se situarán a una altura de lectura adecuada para usuarios de silla de ruedas, para personas de baja estatura, o para personas con dificultades para mirar hacia arriba.
- Se situarán entre 50 y 170 cm de altura, dependiendo de la necesidad.
- Los paneles expuestos a una altura superior de 170 cm y por debajo de 50 cm, deben situarse sobre un soporte inclinado 30° hacia abajo y hacia arriba respectivamente.
- Para medios audiovisuales instalados en el museo, se determinará distancia en función de la visualización prevista.
- Todo el contenido visual debe estar disponible en un formato alternativo, táctil, sonoro o digital, para que una persona ciega pueda tener acceso a la misma desde su propio ordenador o dispositivo.
- Es necesario el empleo de acabados mate en los materiales para evitar reflejos.
- Debe existir un alto contraste cromático, ya que permite distinguir mejor un texto o localizar una señal en un entorno. Se recomienda tener un 60% de contraste entre fondo y texto/figura/señal.
- Se tomarán en cuenta factores de percepción humana, como la visual y la táctil, para la instalación de paneles y señales.
- La información presentada en medios audiovisuales contará con subtítulos y audiodescripción.

Altura de los ojos de personas estáticas en pie

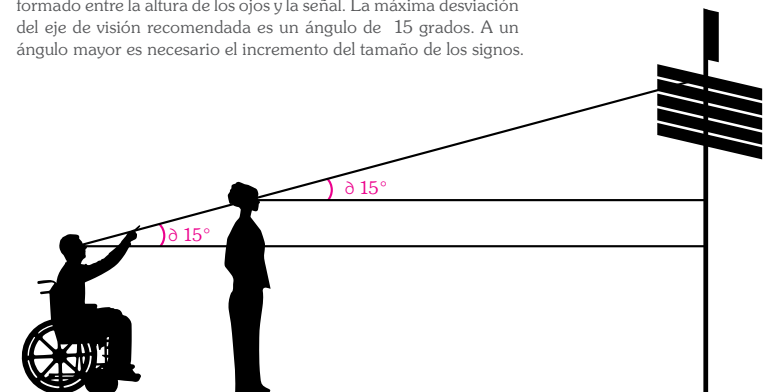


Altura de los ojos de personas sentadas



### Ángulo de desviación máximo del eje de visión estática

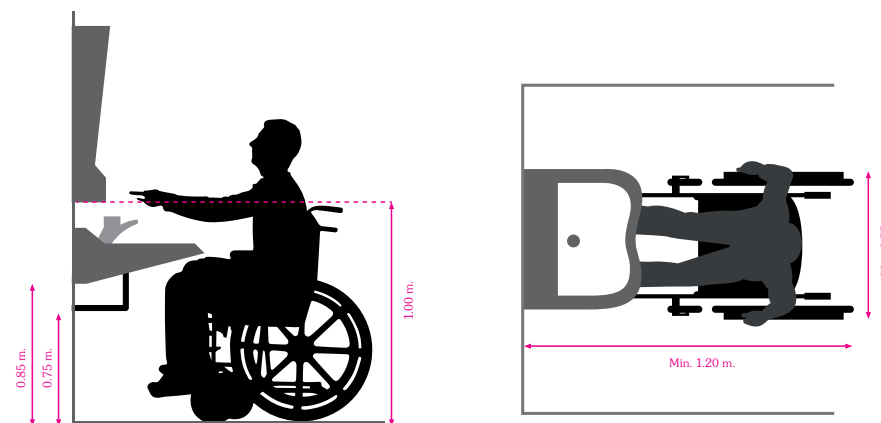
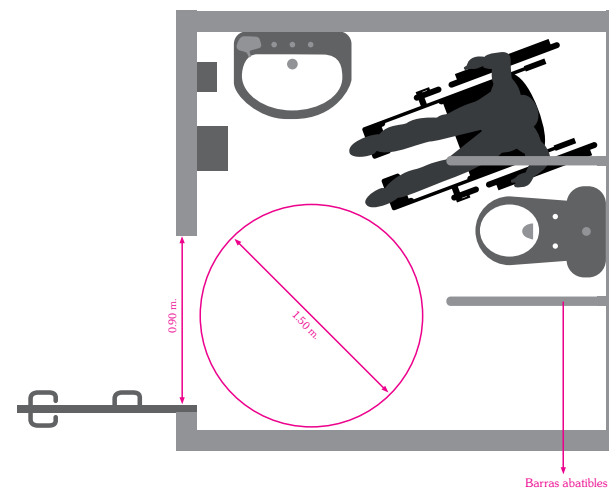
El eje óptimo de la visión, es cercano al ángulo de 90 grados, formado entre la altura de los ojos y la señal. La máxima desviación del eje de visión recomendada es un ángulo de 15 grados. A un ángulo mayor es necesario el incremento del tamaño de los signos.



## SERVICIOS HIGIÉNICOS

- Todo museo debe contar con baño adaptado para personas con discapacidad o adultos mayores que lo requieran.
- El espacio interior debe poder permitir el giro, así como la aproximación frontal y lateral (en el caso el inodoro) a los aparatos sanitarios a las personas con movilidad reducida.
- El lavatorio debe carecer de pedestal, objetos o mobiliario en su parte inferior.
- El inodoro debe tener altura adecuada (45 cm a 50 cm) y contar con ayudas técnicas consistentes, como barra fija y abatible. El mecanismo de cisterna debe ser adaptado, preferentemente por pulsador blando de doble descarga.
- La grifería ha de ser tipo monomando, de palanca, pulsador por presión suave o automática.
- Los mecanismos eléctricos y los accesorios, incluido el espejo, deben de estar a una altura tal que puedan ser manipulados o usados por personas en silla de ruedas.
- Sistema de apertura de puertas será preferiblemente automático o fácil de manipular, con manijas o tiradores tipo palanca.
- La iluminación debe ser alta y uniforme para permitir el uso de todos los dispositivos.
- El pavimento debe ser antideslizante y liso.
- Debe de contemplar sistemas de alarma en caso de emergencias, además debe de contar con un sistema de aviso en caso de caídas, mediante timbre por pulsación u otro tipo de accionamiento, o detectores anti caídas.

## DISTRIBUCIÓN DE UN BAÑO ACCESIBLE





# SEÑALÉTICA ACCESIBLE



## SEÑALIZACIÓN DIRECCIONAL E INFORMATIVA

El objetivo de la señalización en museos es facilitar la localización, la ubicación y la orientación de sus visitantes. Todos los elementos de señalización e información del museo deben mantener las mismas características:

- Los rótulos de señalización e información deben ser fáciles de identificar.
- Los rótulos de información y señalización deben tener colores en contraste con el fondo y seguir un único criterio de diseño.
- Los rótulos de información deben estar situados paralelamente a la dirección de la marcha, se recomienda vayan adheridos a una pared o superficie y que no queden ocultos.
- No es necesario proteger la señalética con cristales, ya que estos producen brillos y deslumbramientos.
- La información debe ser concreta y fácilmente comprensible, se puede usar pictogramas.
- La información visual relevante podrá contener formatos alternativos como información por audio (QR) y táctil (altorrelieve o braille).

# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

La principal función de un sistema de señalización accesible es aportar información a todas las personas. Para que esto suceda la señalización debe de cumplir con las siguientes características:

## DEBEN SER ACCESIBLES

- **TAMAÑO – DIMENSIÓN:** dependiendo de la distancia de la visión y de la agudeza visual de las personas, las señales han de tener unas dimensiones determinadas. Además deben permitir un acercamiento de lectura mínima de 5 cm. y no debe presentar caracteres con altura inferior a 1.5 cm.
- **CONTRASTE CROMÁTICO:** entre la información y el fondo de la señal debe haber un contraste cromático mínimo del 60%. La distinta reflectancia de los colores facilita distinguir la información dentro de la señal.
- **TIPOGRAFÍA Y PICTOGRAMAS:** la tipografía adecuada (teniendo en cuenta mayúsculas y minúsculas) y los pictogramas reconocidos internacionalmente facilitan la comprensión de la información.
- **ALTORRELIEVE Y BRAILLE:** las personas con menor agudeza visual pueden ayudarse del tacto “leyendo” con sus dedos el altorrelieve o el braille. Hay que tener en cuenta que la agudeza visual va decreciendo lentamente a partir de los 40 años.

## DEBEN SER LOCALIZABLES

- **UBICACIÓN :** las señales disponen de un doble canal perceptivo (visual y táctil) por lo que han de colocarse en la denominada zona de barrido ergonómico, lo que facilita su localización. Es muy importante seguir siempre los mismos criterios de instalación, especialmente para facilitar su localización por personas de escasa o nula agudeza visual.
- **CONTRASTE CROMÁTICO:** el contraste cromático de la señal con la superficie en la que se ancla es determinante para su localización.



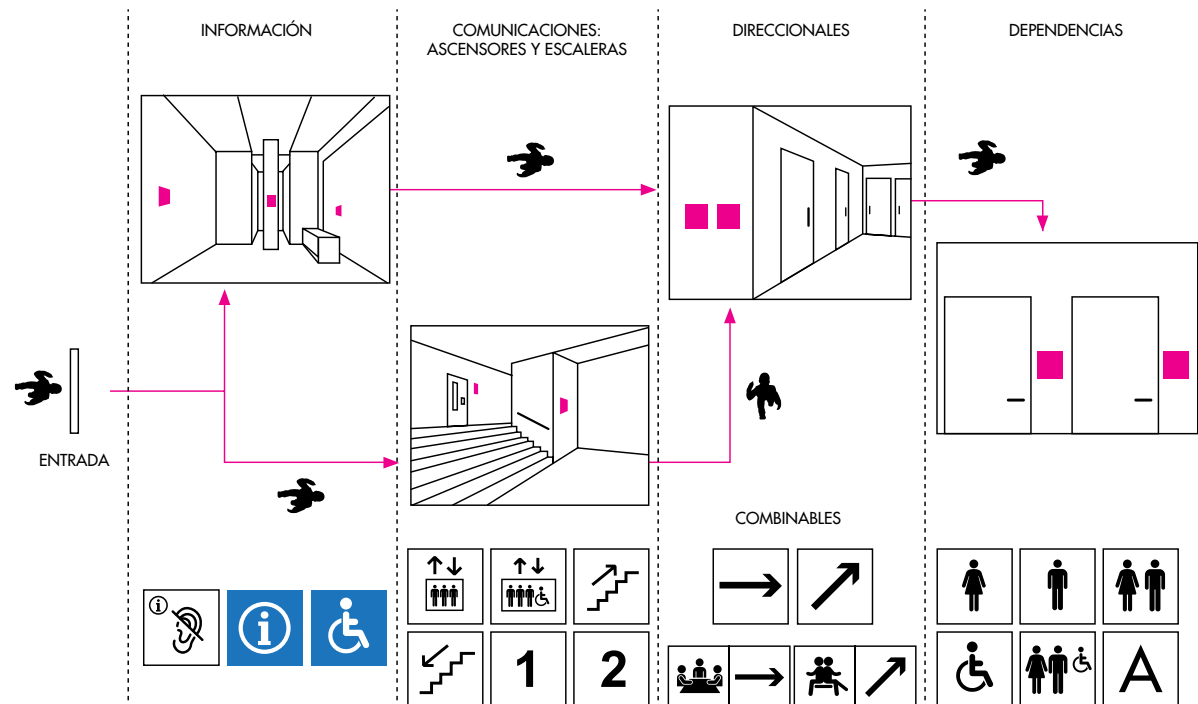
Salida de emergencia a la derecha

# SISTEMA DE ORIENTACIÓN ESPACIAL - WAYFINDING

El sistema de orientación espacial (wayfinding), proporciona información adecuada que guía a las personas a través de ambientes físicos, mejorando su comprensión y experiencia en el lugar que se encuentre.

El sistema wayfinding ha sido desarrollado para facilitar a las personas (independiente de sus capacidades y diversidad funcional, cultural, social, etc.) la comprensión del entorno y del espacio.

- Utiliza un sistema de comunicación comprensivo y claro.
- Facilita la accesibilidad.
- Evita la desorientación y el estrés.
- Facilita la evacuación, en casos de emergencias.
- Las señales de orientación o información se deberían de localizar en lugares accesibles contiguos a los itinerarios de acceso principal, pero no directamente en esos, de manera que se pueda examinarlos sin interrumpirlos.
- Las señales direccionales deberían dirigir claramente a las personas hacia las instalaciones.
- Las señales direccionales deberían estar localizadas en los lugares donde se toman las decisiones de las direcciones a seguir.
- Se debería repetir cada vez que exista la posibilidad de alteración en la dirección del itinerario.



# PRÁCTICAS DE SEÑALIZACIÓN

## ACCESIBILIDAD EN LA UBICACIÓN DE SEÑALES

### ÁREA DE BARRIDO ERGONÓMICO

La información con recursos hápticos o tacto-visuales debe situarse en un área comprendida entre los 0.90 m y 1.75 m de suelo, la longitud de la información (en altorrelieve o braille) no debe exceder de 0.60 m.

### ALTURA LIBRE DE SEÑALES COLGANTES O SALIENTES

La altura mínima libre es de 2.10 m del suelo a la parte inferior de la señal.

### SEÑALES ADOSADAS Y DE SUELO Y ZONAS DE TRÁNSITO O DEAMBULACIÓN

En las zonas exteriores las señales deben dejar una franja libre de tránsito de 1.20 m a 2.00 m. Con respecto al bordillo en la vereda, se debe de respetar una distancia de 0.40 m.

Las señales adosadas deben quedar libres de obstáculos para que las personas con poca visión puedan leer a una distancia mínima.

Los tótems o monolitos deben ubicarse en un área que permita hacer un giro de 180 grados a personas en silla de ruedas (1.80 m).

### ÁREA DE BARRIDO ERGONÓMICO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

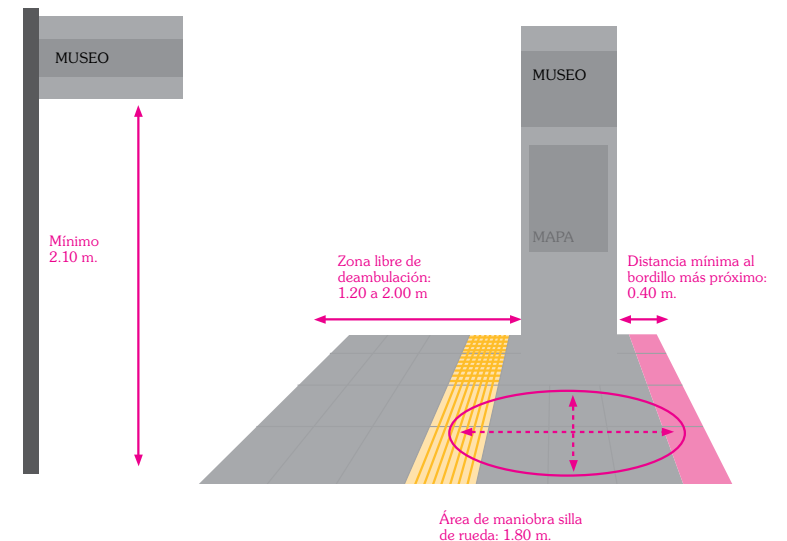
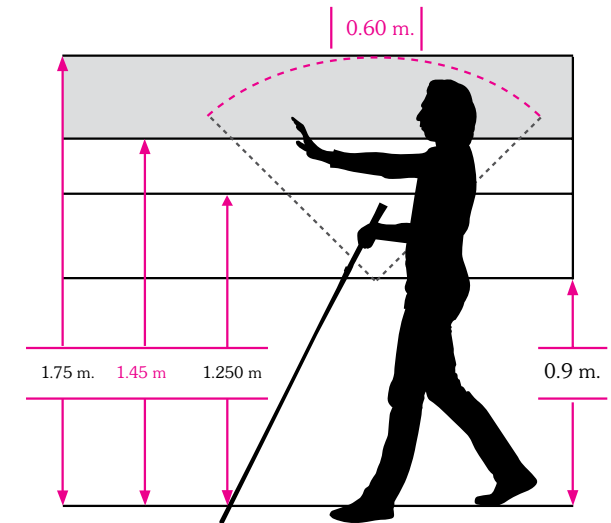
Las señales con recursos hápticos se colocarán preferentemente a 1.50 m del suelo.

Límites del área de barrido ergonómico:

Mínimo: 0.90 m

Máximo: 1.75 m

Anchura máxima: 0.60 m



# UBICACIÓN DE PLANOS TÁCTILES

## OBJETO

Los planos táctiles son útiles para orientar a las personas con discapacidad visual a los servicios y destinos más importantes de un entorno edificado. Sin embargo, también son beneficiosos para todas las personas.

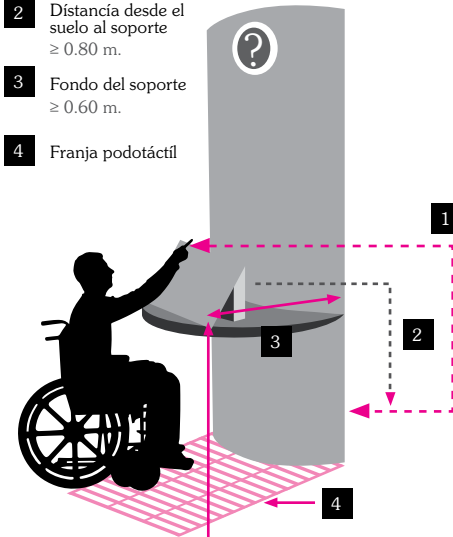
Los planos táctiles integran diversos elementos: textos, gráficos, altorrelieve, braille, contenido en QR.

La información se presenta visualmente o se percibe a través del tacto.

En museos se recomienda su uso para planos de ubicación, planos de emergencia o paneles informativos.

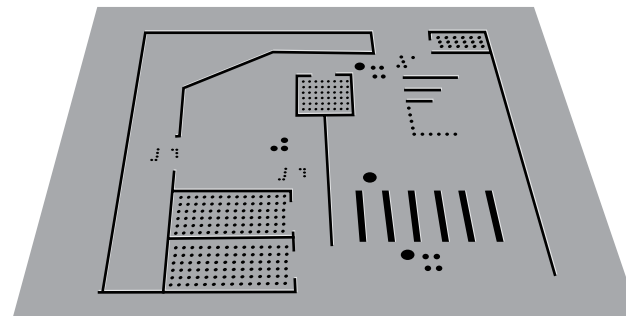
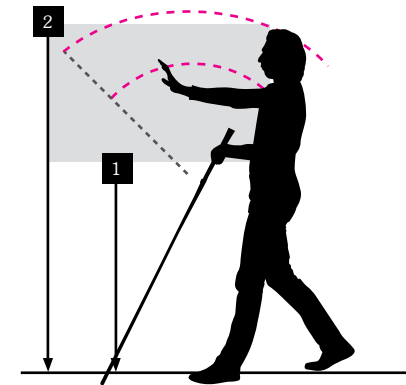
Plano de movilidad táctil en punto de información

- 1 Distancia desde el suelo al plano  $\geq 0.90$  m.
- 2 Distancia desde el suelo al soporte  $\geq 0.80$  m.
- 3 Fondo del soporte  $\geq 0.60$  m.
- 4 Franja podotáctil



Plano de movilidad táctil adosado a un paramento

- 1 Distancia desde el suelo hasta la zona inferior del plano  $\geq 0.90$  m.
- 2 Distancia desde el suelo hasta la zona superior del plano  $\geq 1.75$  m.



PLANO HAPTICO O TACTOVISUAL



# UBICACIÓN DE PLACAS IDENTIFICATIVAS

Las placas deben ser ligeramente curvadas para facilitar su localización por personas con discapacidad visual. Integran texto en braille y altorrelieve.

## UBICACIÓN

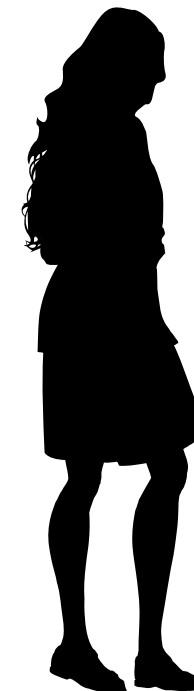
Pueden situarse adosadas a la fachada o junto a la puerta de entrada accesible, preferentemente a la derecha.

Los textos en braille y altorrelieve deben quedar en la zona de barrido háptico:

Mínimo 0.90 m.

Máximo 1.75 m.

Como referencia se sugiere entre 1.25 m. y 1.40 m. en función de la altura de la señal.

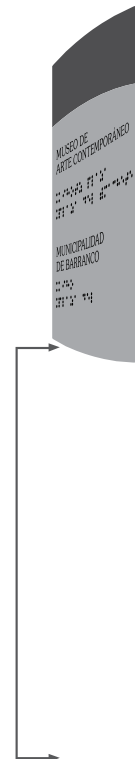


Los textos en braille y altorrelieve siempre deben quedar en la zona de barrido háptico:

**Mínimo 0.90 m.**

**Máximo 1.75 m.**

Con una distancia del suelo entre 1.25 m. y 1.40 m. garantiza la aprehensión táctil y que la señal quede centrada a la altura de los ojos.



# SEÑALIZACIÓN DE SUPERFICIES ACRISTALADAS

## MODELO DE BANDA

El modelo de señalización puede ser plano o con diseño, contener logos, letras, dibujos, etc.

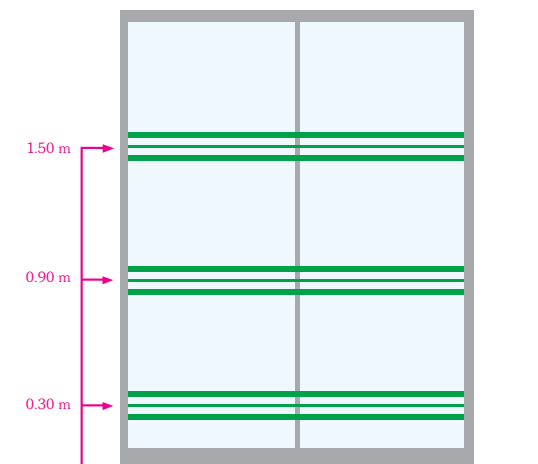
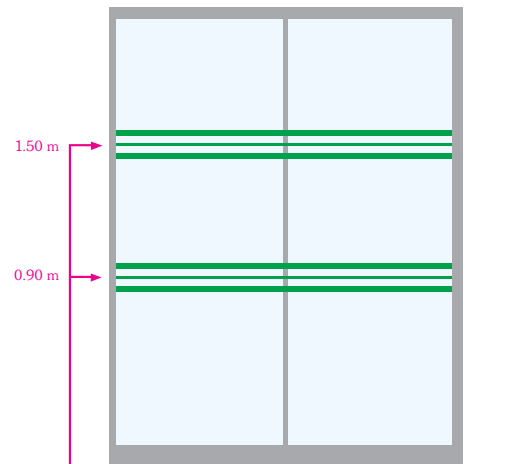
A continuación, presentamos un modelo que se basa en la creación de una pauta formada por 3 líneas planas que se repiten secuencialmente, las presentamos en distintos colores. El material más usado es el vinilo color opal.



## RECOMENDACIONES

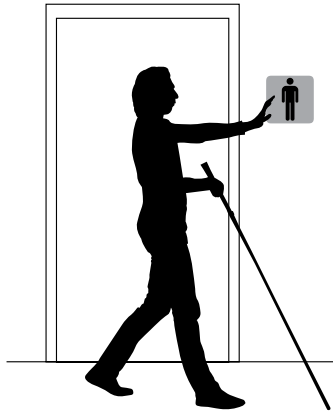
Las puertas vidriadas o acristaladas se deben señalar con dos bandas de color contrastado, a 0.90 m y 1.50 m respectivamente del suelo.

Se debe considerar la posibilidad de señalar también a tres alturas, 0.30 m, 0.90 m, 1.50 m; especialmente cuando hay concurrencia de niños pequeños o personas de talla baja.

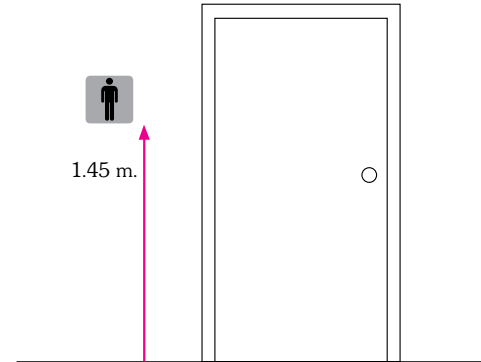


# INSTALACIÓN DE RÓTULOS EN PARED

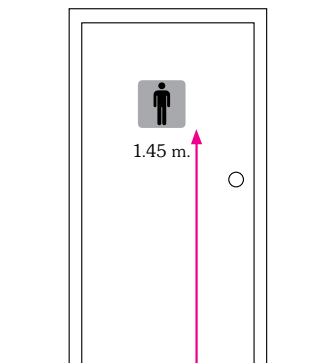
1. La iluminación debe ser alta y uniforme para permitir el uso de todos los dispositivos.



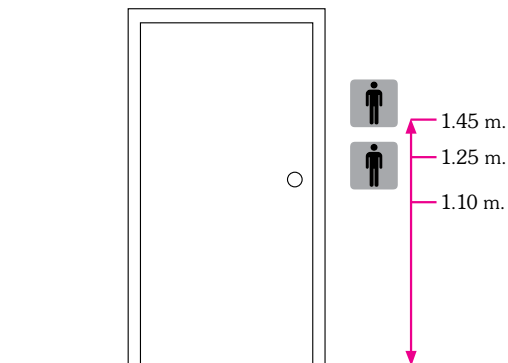
2. También se podrá colocar en la pared, al lado izquierdo de la puerta. La altura sugerida es de 1,45 metros.



3. Si no fuera posible la instalación del rótulo según el punto N° 1 se colocará sobre la puerta, a una altura de 1,45 m.



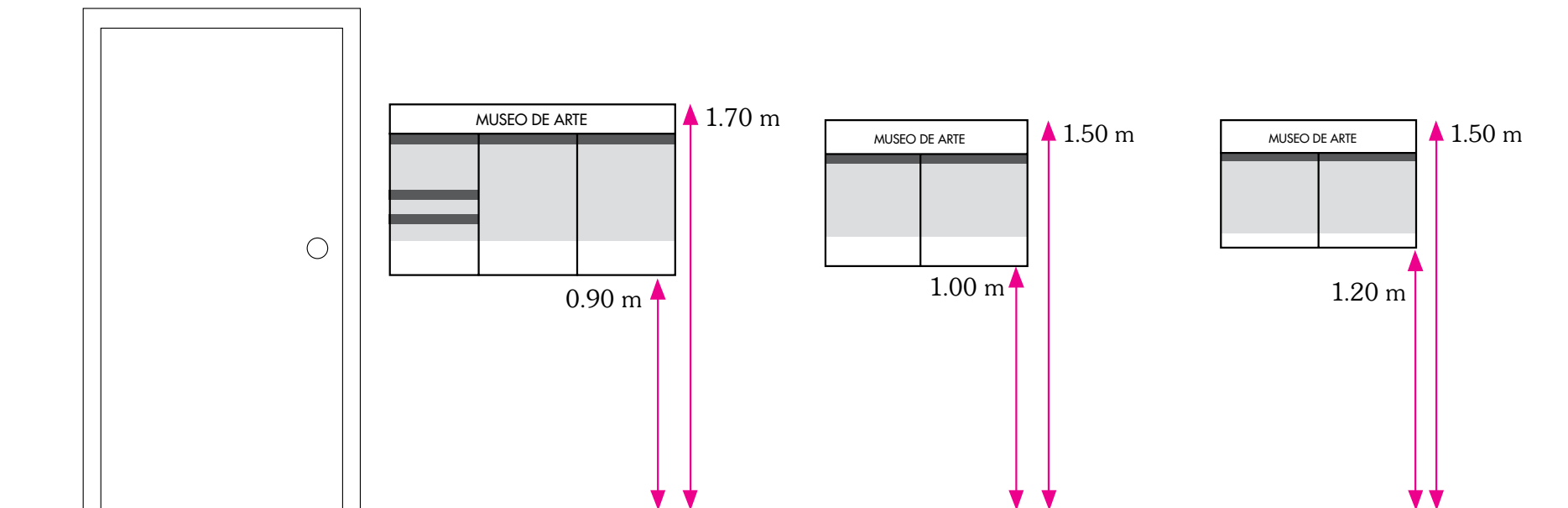
4. En zonas específicas donde haya concurrencia de niños habrá doble señalización, ubicándose esta segunda a una altura máxima de 1,25 m.





# INSTALACIÓN DE DIRECTORIOS

5. La instalación de directorios de tamaño de 0,80 metros de alto se colocará a una altura de 0,90 metros.
6. La instalación de directorios de tamaño de 0,50 metros de alto se colocará a una altura de 1,00 metros.
7. La instalación de directorios de tamaño de 0,30 metros de alto se colocará a una altura de 1,20 metros.



# PÁGINA WEB ACCESIBLE

Es importante que las páginas web de los museos sean accesibles para todas las personas, especialmente para personas con baja visión, ceguera, con discapacidad física motora, con discapacidad auditiva, adultos mayores, niños y usuarios de tecnología de apoyo.

Las páginas web deben de garantizar el acceso, la navegación y la usabilidad por parte de todos los usuarios, sin importar las condiciones de las personas, por tanto debe de ser compatible con software y tecnología de apoyo, así como garantizar el acceso a contenidos digitales y permitir el uso de todos los servicios a disposición de los usuarios. Cuando una página web no ha implementado la accesibilidad algunos usuarios se encontrarán con barreras digitales que no permitirán que pueda culminar su proceso, lo cual genera que los usuarios queden insatisfechos, no informados, y en riesgo de exclusión digital. Para esos usuarios se rompe la cadena de accesibilidad, y para las instituciones se pierde la oportunidad de contar con usuarios potenciales.

Para cumplir con los estándares de accesibilidad web, se debe cumplir con las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG). Actualmente se recomienda seguir las pautas WCAG 2.1 y un nivel AA de cumplimiento. En Perú contamos con el reglamento RM N° 126-2009 - PCM – Lineamientos de Accesibilidad a Páginas Web y Aplicaciones Móviles, y además la Norma 1934 Decreto Legislativo 1412 - PCM– Ley de Gobierno Digital 2018, promueve la accesibilidad a los contenidos digitales al servicio del ciudadano.

Una web accesible debe permitir:

- La navegación alternativa por teclado, o el uso de otros dispositivos (tecnología de apoyo) para interactuar en la web.
- Utilizar un lector de pantalla para que las personas ciegas puedan informarse correctamente.
- Leer la transcripción de un archivo de sonido (esencial para personas sordas y útil para todo el mundo).
- El uso de subtítulos y audiodescripción en contenido multimedia.

# CASOS PRÁCTICOS DE ACCESIBILIDAD

Vamos a citar algunos ejemplos prácticos a partir de casos reales según los entornos que debemos tener en cuenta al adoptar medidas de accesibilidad en un museo.

## SOLUCIONES PROPUESTAS

### CASO 1

Tenemos un museo a 2 niveles. En el primer piso hay salas temporales y en el segundo piso se ubican las salas permanentes. No disponemos de ascensor, en realidad no tenemos muchos visitantes en silla de ruedas, pero cuando viene uno se incomoda por la falta de acceso. ¿Qué podemos hacer en ese caso?

#### ÁREA EN ESTUDIO

Espacio físico

#### DIFICULTAD ENCONTRADA

Falta de accesibilidad en la edificación que dificulta el acceso al segundo nivel.

#### BENEFICIARIOS

Museo, visitantes y colaboradores, personas con movilidad reducida.

Alternativa 1



Instalación de ascensor en hueco de escalera

Alternativa 2



Instalación de una plataforma elevadora

Alternativa 3



Instalación de una plataforma salva-escalera

# SOLUCIONES PROPUESTAS

## CASO 2

Dos estudiantes con discapacidad auditiva se acercan al mostrador de atención de un museo para hacer consultas en lengua de señas. El museo cuenta con señalización pero no era suficiente.

### ÁREA EN ESTUDIO

Comunicación

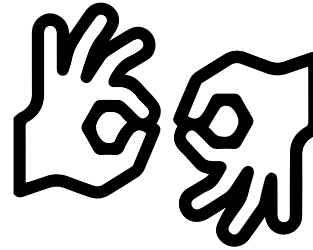
### DIFICULTAD ENCONTRADA

Falta de accesibilidad a la comunicación en mostrador de atención.

### BENEFICIARIOS

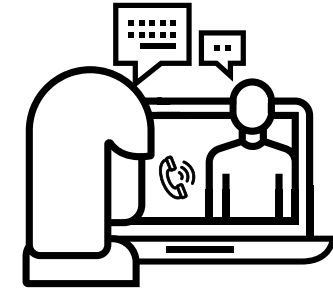
Museo, visitantes y colaboradores, personas con dificultades auditivas.

### Alternativa 1



Disponer del servicio de un intérprete en Lengua de Señas Peruana.

### Alternativa 2



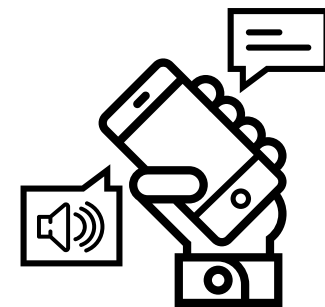
Disponer del servicio de plataformas interactivas de comunicación a distancia con un intérprete en Lengua de Señas Peruanas o de otro país.

### Alternativa 3



Disponer de bucle magnético que permita que las personas que usan audífonos o implantes perciban los sonidos de forma óptima y sin distorsiones.

### Alternativa 4



Facilitar la comunicación utilizando dispositivos para entrada/salida de la información, por ejemplo textos escritos en el celular.

# SOLUCIONES PROPUESTAS

## CASO 3

El museo cuenta con un video que se proyecta en una de las salas de exposición, con el objetivo de generar conciencia sobre el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, el video no es accesible para todos.

### ÁREA EN ESTUDIO

Contenido

### DIFICULTAD ENCONTRADA

Falta de accesibilidad a los contenidos del video, para personas con discapacidad visual y discapacidad auditiva.

### BENEFICIARIOS

Museo, visitantes y colaboradores, personas con dificultades auditivas, personas con dificultades visuales, personas con dificultades cognitivas.



Subtitulado  
Audiodescripción  
Describe los sucesos

Lengua de señas

# SOLUCIONES PROPUESTAS

## CASO 4

En el museo se coloca un cartel que dice “Acceso para minusválidos”. Este mensaje genera incomodidad en visitantes con discapacidad.

### ÁREA EN ESTUDIO

Atención al visitante

### DIFICULTAD ENCONTRADA

Falta de conocimiento de los términos correctos para referirse a las personas con discapacidad.

### BENEFICIARIOS

Museo, visitantes y colaboradores, personas en general con o sin diversidad.

## EVITEMOS EXPRESIONES ERRÓNEAS

SI	NO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con discapacidad</li> <li>• Personas con diversidad funcional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inválidos</li> <li>• Minusválidos</li> <li>• Deficientes</li> <li>• Disminuidos</li> <li>• Lisiados</li> <li>• Capacidades diferentes</li> <li>• Habilidades diferentes</li> <li>• Discapacitados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso accesible</li> <li>• Entrada accesible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rampa para minusválidos</li> <li>• Acceso para minusválidos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baño adaptado</li> <li>• Aseo adaptado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baño minusválidos</li> <li>• Baños discapacitados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lengua de señas</li> <li>• Lengua de signos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lenguaje de señas</li> <li>• Lenguaje de signos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcripción al braille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traducción al braille</li> </ul>

# **CRITERIOS DE SEGURIDAD ANTE EMERGENCIAS**

# LA SEGURIDAD

Una tarea prioritaria para todo museo es desarrollar un plan de evacuación y emergencias, así como disponer de elementos de accesibilidad que permitan una correcta evacuación.

- El museo debe de garantizar la seguridad a sus visitantes, ya sea en las salas de exhibición, en las salas temporales, en el auditorio, en la cafetería, en el restaurant, en la tienda, en los servicios higiénicos, etc.
- Es necesario que el plan de evacuación contemple los modos y vías de evacuación para personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, señoras embarazadas, niños y adultos mayores
- Se recomienda contar con una “zona o área de refugio” para la evacuación de personas con movilidad reducida y toda persona que de una u otra forma se vea imposibilitada en su movilidad. Esta zona debe estar señalizada con el Símbolo Internacional de la Accesibilidad (SIA).
- Los sistemas de extinción de incendios deben de contemplar, en su instalación, alturas adecuadas al alcance de personas con movilidad reducida y personas de talla baja para permitirles acceder a los elementos y puedan apagar un incendio con total autonomía.
- Es importante que el personal del museo conozca el número de personas con discapacidad que se encuentren en determinados momentos para planificar una evacuación ágil y segura.
- La existencia de rampas va a facilitar una mejor evacuación para sus visitantes.
- Contar con planos de evacuación con contenido accesible (altorrelieve, braille, contenido QR) va a permitir a las personas con discapacidad visual conocer las rutas de evacuación.

Para llevar un plan de evacuación y garantizar la seguridad a sus visitantes, un museo debe de contar con:

- Un plan de evacuación ante emergencias que considere a las personas con discapacidad y prioridades de evacuación.
- Elementos de evacuación accesibles.
- Zona de efugio y zonas seguras.
- Señalización de evacuación y emergencias accesible.
- Plano de evacuación accesible (tactovisual, audio).
- Información sobre evacuación y emergencias en formatos accesibles (texto o digital).



# ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD EN CASO DE EMERGENCIAS

Es importante que dentro del plan de emergencias se cite los elementos de accesibilidad con los que cuenta el museo, su funcionamiento y los protocolos a seguir para su uso.

Un museo debe de contar con los siguientes elementos:

- Plan de emergencia.
- Determinar la <<Zona de refugio>> o <<Zona de rescate>>.
- Extintor y alarma contra incendios.
- Alarma de baño para alertar caídas.
- Alarmas sonoras y luminosas.
- Sillas de evacuación.
- Camillas para emergencias.
- Implementación de la señalética accesible.
- Sistemas de iluminación ante emergencias.



# PLANO DE EVACUACIÓN ACCESIBLE

## ¿QUÉ ES UN PLANO DE EVACUACIÓN ACCESIBLE?

Es el plano que represent gráficamente un espacio y que contiene información que es relevante para la evacuación accesible y susceptible de ser percibida por diversas vías (visual, táctil, auditiva).

## ¿QUIÉN PUEDE NECESITARLO Y POR QUÉ?

Todos pueden utilizarlo, ya que posee elementos de comunicación aptos para todo público (braille, texto, altorrelieve, audio e idiomas)

## ¿CÓMO SE PRESENTA LA INFORMACIÓN?

### Visual

- Mayor tamaño de caracteres para aumentar la distancia de visión y facilitar su rápida lectura.
- Fotoluminiscencia para asegurar la visión ante fallos eléctricos.

### Táctil

- Vías de evacuación con altorrelieve
- Leyenda del plano también en braille

### Auditiva

- Audio con instrucciones accesibles para casos de emergencia.

## CARACTERÍSTICAS

- Debe ser fotoluminoscente, material que absorba la luz y la emite en la oscuridad.
- Debe de ser en altorrelieve.
- De material no radioactivo, ni tóxico, resistente a temperaturas altas y bajas, resistente al agua, tener revestimiento de protección contra rayos UVA.
- Los planos de evacuación deben de mostrar el recorrido accesible, señalado diferente al recorrido de evacuación para personas sin discapacidad.



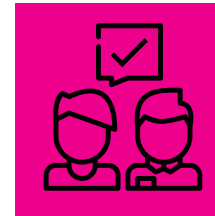
# ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

# TRATO ADECUADO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

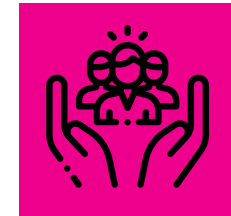
Existen unas pautas generales que hay que tener en cuenta a la hora de atender a cualquier persona:

- Prestar atención a la persona, no a la discapacidad.
- Interactuar directamente con la persona con discapacidad y no con su acompañante, guía o intérprete de lengua de signos.
- El personal de atención al visitante debe conocer las condiciones y los recursos de accesibilidad del establecimiento para transmitir la información clara y precisa.
- Hay que ser prudentes con el contacto físico. No debemos tocar a las personas, ni manipular sus ayudas técnicas u objetos de apoyo (bastón, andador, muletas, silla de ruedas, etc.) sin su consentimiento, ya que podemos causarles incomodidad y/o generar algún riesgo a su integridad y bienestar.
- No se debe de interrumpir el trabajo de un perro guía.
- En caso requieran apoyo, atenderlos adecuadamente y con total amabilidad.

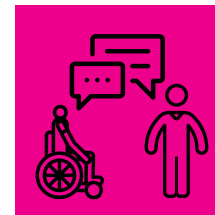
## ATENCIÓN ADECUADA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Uso correcto del lenguaje



Ofrecer ayuda en caso lo requieran



Interactuar de forma directa



No actuar con indiferencia

# ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA MOTORA



- Respetar el tiempo necesario que necesita la persona con discapacidad cuando interactuemos con ella.
- Evitar el contacto físico, como tomar por el brazo a una persona con bastón, andador, ya que además de generarle molestias, puede desestabilizarlo.
- Disponer de espacios cerca de la persona para que pueda mantener sus ayudas técnicas a su alcance (bastones, andadores y muletas) mientras está sentado.
- Ofrecer apoyo en caso necesiten subir o bajar escaleras.
- Comprobar que la ropa y los accesorios estén bien colocados y no se enganchen en las ruedas de las sillas.
- Para salvar niveles, al asistir a una persona en silla de ruedas, inclinar la silla con movimientos suaves hacia atrás y empujar firmemente usando las empuñaduras. Evitar golpear o usar demasiada fuerza.
- Verificar que la persona en silla de ruedas no arrastre los pies mientras la estamos empujando, algunas no tienen sensibilidad en ellos y podríamos causarles un daño importante.
- Comprobar que puertas y accesos estén abiertos y libres de paso para las personas con movilidad reducida.
- Comprobar que los frenos están bloqueados antes de transferir al usuario desde su silla de ruedas hacia otro lugar.
- Una persona con movilidad reducida que visita un museo o exposición tarda una media de 0,5 m por segundo. En compañía de una persona que camina o avanza despacio, ajustemos nuestro paso al suyo.

# ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL



- Una vez la persona ciega o con baja visión moderada haga contacto con nosotros, presentarse, identificarse y ofrecer ayuda.
- En caso estemos asistiendo durante su visita a una persona ciega y necesitemos ausentarnos en algún momento, comunicárselo a la brevedad.
- Intentar no dejar a las personas ciegas o con baja visión en medio de un espacio cuando no podamos atenderle en ese momento. Ofrecerles esperar en lugares donde estén seguros y no interfieran el paso de otros visitantes.
- Para guiar, colocarse a un lado de la persona y ofrecerle el brazo, la persona lo tomará a la altura del codo, manteniéndose ligeramente retrasado para percibir nuestros movimientos —de los que le advertiremos con antelación, como en el caso de escalones—. Caminar relajadamente de frente y a medio paso.
- Describir los lugares por los que se circula, informar de los cambios de sala y advertir con antelación de los obstáculos que se presentan. Darles orientaciones precisas, como por ejemplo: “la entrada a la sala de exposiciones temporales está a su derecha, a unos cuatro metros”.
- No distraer al perro guía mientras está trabajando.
- Cuando se requiera ofrecer un asiento, indicar la posición del mismo guiando la mano de la persona hasta el respaldo o el brazo del mueble.
- En las visitas guiadas, al reproducir contenido multimedia y al realizar talleres, son muy útiles y efectivas las técnicas de audiodescripción.
- Las personas ciegas necesitan percibir que la comunicación es directa, por ello es necesario mirarles al hablar y hablarles directamente, con un tono adecuado de voz.

# ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA



- Cuando una persona con discapacidad auditiva va a interactuar con el personal de atención del museo, primero hay que precisar el medio de comunicación elegido por el usuario, y tener en cuenta que debemos de disponer de ese recurso o alternativa.
- Mantener siempre el contacto visual con el usuario, incluso si se utiliza un intérprete y mientras este está interpretando.
- Con el intérprete, hablar directamente a la persona o al grupo. Evitar dirigirse directamente al intérprete.
- Considerar los tres a cinco segundos de demora en la interpretación simultánea, entre el final del mensaje oral y del mensaje signado y viceversa, a la hora de realizar preguntas. Esperar a que finalice la interpretación para empezar.
- Debemos de situarnos en lugares bien iluminados, evitando contraluz, y despejar cualquier obstáculo que dificulte la visión entre los interlocutores. Las personas que usan Lengua de Señas y Lectura Labial para comunicarse requieren una comunicación directa sin interrupciones ni obstáculos.
- En caso de personas sordas orales o con lectura de labios, esta comunicación es más efectiva cuando se mantiene el rostro despejado, con el cabello retirado y la barba o bigote cortos, y sin elementos que puedan ocultar la boca y dificultar la comunicación.
- Se recomienda como máximo de 8 a 10 personas, si todos requieren exclusivamente de lectura labial, ya que un grupo más grande impediría la lectura por parte de todos los usuarios.
- Considerar los tiempos necesarios para la preparación, distribución y explicación del material de apoyo. Por ejemplo, un grupo de diez personas que utilicen signoguías requiere entre cinco y quince minutos extras para su distribución e instrucciones básicas.
- Evitar hablar mientras se camina en las visitas guiadas.

# ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

- Actuar con total naturalidad y expresarnos de forma sencilla y clara al interactuar con personas con discapacidad intelectual.
- Respetar la edad de las personas para interactuar con ellas. Evitar el trato infantilista y proteccionista.
- Respondamos a sus preguntas e inquietudes asegurándonos que nos ha comprendido.
- Procuremos que las personas con discapacidad puedan desenvolverse con autonomía durante su visita al museo y participando en sus actividades.
- Facilitemos la relación con otras personas del entorno, guías, visitantes, personal, etc.
- En caso sea necesario, utilizar gestos, por ejemplo para referirse a una dirección para llegar a un lugar del museo.
- Permitir a las personas que puedan realizar y desenvolverse en sus actividades con normalidad.
- Utilizar un lenguaje positivo.
- Programar y facilitar visitas en horarios de menos afluencia de público. Las personas con discapacidad intelectual son sensibles al ruido y a la presencia de mucho público.
- Comprender a la persona con discapacidad intelectual va a mejorar nuestra relación y nuestra comunicación.





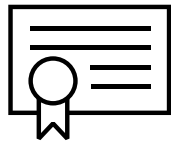
# LEYENDA, PICTOGRÁFICA

# PICTOGRAFÍA

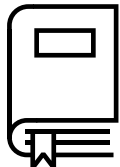
## CUMPLIR LINEAMIENTOS



Lineamientos



Estándares

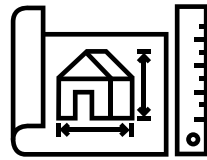


Normativas



Criterios técnicos de accesibilidad

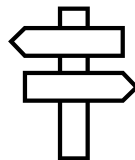
## EVALUAR ACCESIBILIDAD



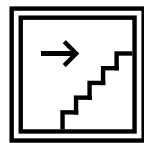
Arquitectura y edificación accesible



Repositorio de reglamentos



Señalética



Emergencia y evacuación

## OBSERVAR EXPERIENCIA DE USUARIO



Física (papel)

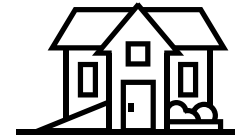


Virtual



Interactiva (leng. señas)

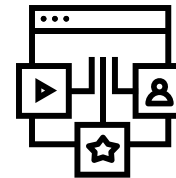
## EJES DE LA ACCESIBILIDAD



Espacio físico



Comunicación



Contenido

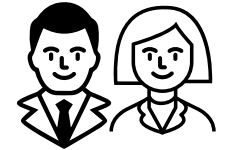


Trato adecuado

## STAKEHOLDERS



Familia



Profesionales de accesibilidad



Embarazadas



Museo (RsC)



Adulto mayor



PCD

# PICTOGRAFÍA

---

## UNIVERSAL

---



Discapacidad  
Motriz



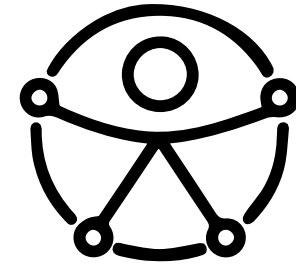
Discapacidad  
auditiva



Discapacidad  
visual



Discapacidad  
cognitiva



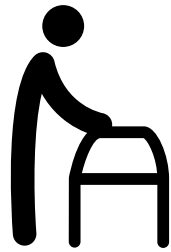
Diseño para  
todos

## ADICIONALES

---



Persona con  
bastones



Mujer  
embarazada



Adulto  
mayor



Discapacidad  
temporal (yeso)

# PICTOGRAFÍA

## RECURSOS ESPECÍFICOS DE ACCESIBILIDAD



Discapacidad motora o física asistida



Braille



Letra ampliada  
ayudas ópticas



Audiodescripción



Elementos táctiles



Subtítulos



Bucle magnético



Lengua de signos



Perros de asistencia o  
perros guía



Material de lectura  
fácil (ALF)

**ANEXOS**

# ANEXO 1

# LEYES, NORMAS Y DECRETOS SUPREMOS

## MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL

- Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. y su Protocolo Facultativo (aprobados el 13 de diciembre de 2006), reconociendo la importancia de la accesibilidad al entorno físico por parte de las personas con discapacidad, a fin que puedan vivir en forma independiente y desenvolverse en todos los aspectos de su vida.
- Convención Internacional de Derechos Humanos - Declaración Universal de los Derechos Humanos – Art. 19 – Derecho a la Información – Art. 9 Accesibilidad.
- Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las personas con discapacidad.

## MARCO NORMATIVO NACIONAL

- Ley 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad – Art. 3 – Derechos de la Persona con Discapacidad.
- Ley 29973 – Ley General de la Persona con Discapacidad - Capítulo 3 – Accesibilidad.
- Ley N° 28084, Ley que regula el Parqueo Especial para Vehículos Ocupados por Personas con Discapacidad en Perú (2003).
- Ley 28530 – Art.3 – Adecuación de Portales y Páginas Web.
- RM N° 126-2009 - PCM – Lineamientos de Accesibilidad a Páginas Web y Aplicaciones Móviles.
- Ley 29535 - Ley que otorga reconocimiento oficial a la Lengua de Señas Peruana (2010)
- Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento Nacional de Edificaciones y que incluye en su estructura, la Norma Técnica A-120, “Accesibilidad para Personas con Discapacidad y Personas Adultas Mayores” (2016).
- Decreto Supremo N° 012-2018-VIVIENDA, por el que se aprueba el Plan Nacional de Accesibilidad 2018–2023, de aplicación obligatoria en los 3 niveles de gobierno.
- Decreto Supremo 001-2017 – MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29830, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.
- Norma 1934 – Decreto Legislativo 1412 - PCM– Ley de Gobierno Digital 2018.
- Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establece disposiciones para el desarrollo del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 055-2018-PCM, que aprueba disposiciones de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano –MAC, y sus canales de atención.

## NORMAS TÉCNICAS NACIONALES E INTERNACIONALES

- Norma Técnica A-120 – Accesibilidad para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores
- Adecuación Norma Técnica A-120, 2018.
- Reglamento Nacional de Edificaciones (RNE) .
- Norma A010 del Reglamento Nacional de Edificaciones – Condiciones Generales de Diseño – Capítulo VI –Escaleras.
- Norma Internacional ISO 21542:2011 Edificación. Accesibilidad del entorno construido.
- Norma Técnica Peruana NTP 399.010-1 Señales de seguridad.
- Norma Técnica Peruana NTP 350.043-1 Extintores portátiles.
- Norma UNE 170001-1: 2007 Accesibilidad Universal. Criterios DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) para facilitar la accesibilidad al entorno.
- Norma UNE 17001 – 2 – Certificación de Gestión de la Accesibilidad (Aenor – España).
- Norma UNE 81-70 – Accesibilidad a los Ascensores.

## ORDENANZAS MUNICIPALES

- Ordenanza que regula La Accesibilidad Universal y fomenta la Inclusión en el distrito de Miraflores . 2016
- Ordenanza que regula La Accesibilidad Universal y fomenta la Inclusión en el distrito de San Isidro, Ordenanza N° 208 - MSI

# BIBLIOGRAFÍA

## Accesibilidad en museología

Cacheda Barreiro, Rosa Margarita y Lamigueira Romeo, Moisés  
*La accesibilidad de los museos - Visiones y Perspectivas - Una Propuesta de Intervención en Galicia*

Espinosa Ruiz, Antonio y Bonmatí Lledó, Carmina. (2013)  
*Manual de accesibilidad e inclusión en museos y lugares del patrimonio cultural y natural*. Ed. Trea S.L., Gijón.

Gómez Vílchez, M. S. (2010)  
*QR Code en Museos (en línea)*  
<http://mediamusea.files.wordpress.com/2010/10/qr-code-en-museos.pdf>

López Gil, Elena (Directora)  
*Accesibilidad y Museos : Divulgación y Transferencia de experiencia, retos y oportunidades del futuro.- AMMA*  
<https://es.calameo.com/read/0019061757482d5e3f>

Museo de Arte Contemporáneo de Bogotá (2015)  
*Manual de Buenas Prácticas de Accesibilidad para Museos*

RNIB and Vocaleyes (2003)  
*Talking Images Guide & Research. Museums, galleries and heritage sites: improving access for blind and partially sighted people*. Londres, UK.

Ruiz, B. (2008)  
*Guías multimedia accesibles: el museo para todos*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad.

## Accesibilidad de páginas web

W3C - World Wide Web Consortium. Organismo regulador de Internet.  
<http://www.w3c.es/>

WAI - Web Accessibility Initiative. Organismo regulador de la accesibilidad web, dentro del W3C. <http://www.w3c.es/Traducciones/es/WAI/intro/accessibility>

WCAG 2.0 –Pautas de accesibilidad web 2.0. Pautas de accesibilidad web, actualizadas el 19 de noviembre de 2004. <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

## Otros de interés

Alberto, Rosa, comp. (1992)  
*Psicología de la Ceguera*. Alianza Psicología. Madrid.

Alonso, F. (coord.)  
en *Accesibilidad en los espacios públicos urbanizados*. Madrid: Ministerio de Vivienda: 187-198.

Asociación de Lectura Fácil  
<http://www.lecturafacil.net/es/>

Benito Fernández, Javier García Milá, José Antonio Juncá Ubierna, Carlos de Rojas Torralba y Juan José Santos Guerras (2010).  
*Manual para un Entorno Accesible*. Edita Real Patronato sobre Discapacidad. Fundación ACS. Décima Edición. España.

de Anzola Guerra, Zuriñe (2018)  
*Conociendo la Accesibilidad Universal – Accessible for All*.

Destinos y Recursos Naturales y Culturales  
*Decálogos de Buenas Prácticas de Accesibilidad Turística*.

Feaps Madrid (2014)  
*Accesibilidad Cognitiva. Guía de Recomendaciones*. Madrid: Feaps Madrid (en línea).  
<http://www.plenainclusionmadrid.org/publicacion/guia-de-recomendaciones-en-accesibilidad-cognitiva>

Fundación ACS, Comité Paralímpico Español  
*MAUID: Manual de Accesibilidad Universal en Instalaciones Deportivas.*  
Editorial Grupo CTO. Edición 2018

Fundación Design For All (DA)  
*El Diseño Para Todos*  
<http://designforall.org/design.php>

Fundación ONCE  
*Arte y Cultura*  
<http://arteycultura.fundaciononce.es/>

Jáudenes, C y Gómez, B. (2010)  
*Información y comunicación accesible para personas con discapacidad auditiva en los espacios públicos urbanizados.*

Jiménez Santos, Janet (2016)  
*Actualización y Rediseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para Sector Turismo – SECTUR.* Ciudad de México, México.

Manual de Señalética Corporativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (2010)

Moreno Rodríguez, Ana (2000)  
*La Comunidad Sorda: aspectos psicológicos y sociológicos.* Confederación Nacional de Sordos de España. Madrid.

Pantano, Liliana  
*Discapacidad: la diversidad de la diversidad.*

Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, PREDIF (2009)  
*Atención al cliente con necesidades especiales.* Madrid, PREDIF.

-PuntoDis España  
*Accesibilidad en la Comunicación (Planos Hápticos, Señalética, Pictogramas, TICs)*  
<https://puntodis.com/>

Secretaría de Estado de Turismo  
*AccessTurismo International Consulting.* España

Señalética Accesible PuntoDis - España  
<https://puntodis.com/>

Silvestre, N. (2009)  
"La comunicación entre las madres oyentes y las criaturas sordas de 1 a 7 años de edad". En Revista *FIAPAS*, 126. Separata. Enero-Febrero de 2009 (en línea).  
[http://www.fiapas.es/EPORTAL\\_DOCS/GE-NERAL/FIAPAS/DOC-cw4b8387890384c/SEPARATAFIA-PAS\\_126.pdf](http://www.fiapas.es/EPORTAL_DOCS/GE-NERAL/FIAPAS/DOC-cw4b8387890384c/SEPARATAFIA-PAS_126.pdf)

Vega Higuera, Marcela (Gerente de Calícrates) (2018)  
Calícrates – Cadena de la Accesibilidad.



### **Proyecto**

Este manual se publica en el marco del proyecto "Diseño de estrategias para mejorar la auto-sostenibilidad de los museos y centros expositivos de Lima Metropolitana", financiado por el Programa Nacional para la Competitividad y Productividad del Ministerio de la Producción (Innovate) y desarrollado por el Museo de Arte de Lima (MALI) en asociación con el Museo de Arte Contemporáneo (MAC), Espacio Fundación Telefónica, el Centro Cultural de España en Lima y la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL).

### **Coordinador General y Administrativo del Proyecto**

Sergio Tapia Cotos

### **Gestora Cultural del Proyecto**

Elizabeth Alvarado Peña

### **Especialistas del Proyecto**

Miguel Ángel Bazán Neyra

Pamela Cueva Chacón

Felipe del Águila Zuñiga

Sissy Delgado Pacheco

Lucía García de Polavieja Fraga

Nicolás Gómez Echeverri

Estefanía Carrasco Bermeo

José Carlos Goytizolo Angeletti

Diana Guerra Chirinos

Omar Lavalle Castillejo

David Ruiz López-Prisuelos

Patricia Villanueva Mavila

### **Publicación digital**

*Manual de accesibilidad para museos*

© Museo de Arte de Lima, 2019

Primera edición: Febrero 2019

El *Manual de accesibilidad para museos* fue elaborado por Liz Zúñiga Robles de Espacio Accesible.

### **Edición**

Elizabeth Alvarado Peña

Pamela Cueva Chacón

### **Diseño gráfico y diagramación**

Apollo Studio

### **Redacción y corrección de estilo**

Jorge Ramírez González Del Riego

### **Obras de portada**

Huaco autorretrato de Susana Torres, La Trinidad como un Cristo Trifacial (Anónimo cuzqueño), Afiche de difusión de la Reforma Agraria de Jesús Ruiz Durand, Estética Center de Christian Bendayán, Los Funerales de Atahualpa de Luis Montero y el

© **De los textos:** los autores

© **De las fotografías:** los autores

Para fines educativos y no comerciales queda permitida la reproducción, total o parcial, de este libro siempre que se cite la fuente y se reconozca explícitamente la autoría de los textos e imágenes contenidos en el presente volumen.

Zúñiga Robles, Liz

Manual de accesibilidad para museos / elaborada por Liz Zúñiga Robles - 1a ed.-Lima : Museo de Arte de Lima, 2019

89 p. ; 29,7x21cm.

Incluye referencias bibliográficas.

1. Museos-Administración-Perú-Lima. 2. Planificación urbana-Perú-Lima. 3. Museos y personas con discapacidad. 4. I. Museo de Arte de Lima

069.068

Z95