

ESPACIOS CULTURALES

INCLUSIÓN_y DISCAPACIDAD



INBAL



El Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura tiene la convicción de que la cultura y las artes solo alcanzan su sentido pleno cuando son accesibles a todas las personas. Este Manual de principios de inclusión y protocolo de atención a personas con discapacidad surge del compromiso institucional de construir espacios más justos, empáticos y participativos, donde cada visitante, artista y trabajador pueda sentirse reconocido y respetado en su diversidad.

La inclusión no es una concesión ni una tendencia: es un principio ético y un derecho humano. Implica transformar nuestras prácticas cotidianas, derribar barreras visibles e invisibles, y mirar la diferencia no como una excepción, sino como parte esencial de la riqueza cultural que nos define.

Este manual busca ser una herramienta útil para el personal de museos, teatros, salas de concierto y todas aquellas instancias culturales que deseen fortalecer sus estrategias de accesibilidad y atención. Su propósito es acompañar la formación de equipos más conscientes, sensibles y preparados para recibir a todas las personas con la dignidad que merecen.

Que este manual sirva no solo como guía, sino como invitación permanente a construir una cultura de la inclusión desde el arte, el respeto y la solidaridad.

Alejandra de la Paz
Directora general
Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura



ÍNDICE

A. PRINCIPIOS GENERALES DE INCLUSIÓN

8

1. Inclusión
2. Diversidad
3. No discriminación
4. Eliminación de barreras
5. Generación de interés
6. Acciones afirmativas

B. LA DISCAPACIDAD

19

1. Historia de la discapacidad

- 1.1. Antigüedad y Edad Media: la exclusión y el estigma
- 1.2. Siglos XVIII y XIX: el surgimiento de la asistencia y la educación especial
- 1.3. Siglo XX: del modelo médico al modelo social
- 1.4. Siglo XXI: derechos humanos e inclusión

2. Modelos de la discapacidad

- 2.1. El modelo de prescindencia
- 2.2. El modelo médico o rehabilitador
- 2.3. El modelo social de la discapacidad
- 2.4. El modelo de derechos humanos
- 2.5. Del modelo teórico a la acción cotidiana

3. Tipos de discapacidad

- 3.1. Ceguera y baja visión
- 3.2. Sordera y pérdida auditiva
- 3.3. Discapacidad motriz o de movilidad
- 3.4. Discapacidad intelectual
- 3.5. Discapacidad psicosocial
- 3.6. Trastorno del Espectro Autista (TEA)
- 3.7. Discapacidad múltiple

4. Legislación vigente

- 4.1. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006)
- 4.2. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

- 4.3. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011)
- 4.4. Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- 4.5. Normas y políticas complementarias

5. Accesibilidad

- 5.1. Tipos de accesibilidad
- 5.2. Diseño universal y ajustes razonables
- 5.3. Accesibilidad en los espacios culturales
- 5.4. Barreras comunes a eliminar

6. Interseccionalidad

- 6.1. Origen del concepto
- 6.2. Interseccionalidad y discapacidad
- 6.3. Interseccionalidad en los espacios culturales
- 6.4. Beneficios de una mirada interseccional

7. Nada acerca de nosotros sin nosotros

- 7.1. Participación y protagonismo
- 7.2. “Nada acerca de nosotros sin nosotros” en los espacios culturales
- 7.3. Beneficios de la participación directa

C. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PÚBLICOS CON DISCAPACIDAD.

42

1. Objetivos del protocolo

2. Líneas generales para el buen trato y trato igualitario

3. Uso del lenguaje

4. Ceguera y baja visión

- 4.1. Recomendaciones generales de atención
- 4.2. Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre
- 4.3. Accesibilidad
- 5. Sordera y pérdida auditiva
- 5.1. Recomendaciones generales de atención
- 5.2. Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre.
- 5.3. Accesibilidad

6. Discapacidad motriz o en movilidad

- 6.1. Recomendaciones generales de atención

- 6.2. Instrucciones para empujar la silla de ruedas
- 6.3. Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre
- 6.4. Accesibilidad

7. Discapacidad intelectual

- 7.1. Recomendaciones generales de atención
- 7.2. Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre
- 7.3. Accesibilidad

8. Discapacidad psicosocial

- 8.1. Recomendaciones generales de atención
- 8.2. Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre
- 8.3. Accesibilidad

9. Trastorno del Espectro Autista (TEA)

- 9.1. Recomendaciones generales de atención
- 9.2. Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre
- 9.3. Accesibilidad

A. PRINCIPIOS GENERALES DE INCLUSIÓN

Este capítulo está dirigido especialmente a personal de espacios culturales, como una guía para ayudar en la elaboración de políticas y prácticas incluyentes. Por este motivo, **al final de cada sección se encuentra una pregunta para su discusión y evaluación.**

1. Inclusión

La inclusión¹ es un principio ético y social que reconoce que todas las personas, sin importar sus características, tienen derecho a participar plenamente en la vida cultural, educativa, laboral y comunitaria.

Principios rectores de la inclusión:

Dignidad: Toda persona merece ser tratada con respeto, sin actitudes paternalistas ni discriminatorias.

Autonomía: Cada persona tiene derecho a tomar decisiones sobre su propia vida, incluyendo la forma en que desea participar en las actividades culturales.

Accesibilidad: Los espacios, la información, la comunicación y los servicios deben estar diseñados para ser utilizados por todas las personas.

Participación plena: La inclusión implica la posibilidad real de tomar parte en las experiencias artísticas, tanto como público como creador o trabajadora del arte.

Igualdad: No todas las personas parten de las mismas condiciones; por ello, la inclusión requiere ofrecer apoyos y ajustes razonables para garantizar oportunidades justas.

Corresponsabilidad: La inclusión es una tarea de todas las personas que integran una institución: directivos, personal técnico, artistas, mediadores y público.

Beneficios de la inclusión en los espacios culturales:

-Mejora la calidad del servicio y la experiencia del público.

¹ Es importante aclarar que el término "inclusión" está siendo cuestionado actualmente por parte de algunos pensadores y activistas sociales, por el hecho de aceptar implícitamente que existe por definición un espacio hegemónico con un adentro y un afuera. Este texto acepta y adopta el término por tratarse del aceptado actualmente por el gobierno de México y la ONU.

- Enriquece** los procesos creativos, al incorporar nuevas formas de mirar y narrar el mundo.
- Fortalece** el sentido de comunidad, empatía y respeto.
- Contribuye** a una sociedad más justa y equitativa.
- Promueve** una imagen institucional ética y comprometida con los derechos humanos.

La inclusión no se logra con una acción aislada, sino mediante un proceso permanente de aprendizaje, evaluación y mejora. Cada experiencia con el público ofrece una oportunidad para escuchar, ajustar y construir un entorno más accesible y humano. **La inclusión, en última instancia, no es un fin, sino un camino que se recorre día a día.**

Pregunta:
En nuestro espacio de presentación y promoción de las artes, ¿se abordan temas de inclusión?

2. Diversidad

La inclusión es un tema de igualdad y del derecho a la diversidad:

- ¿Por qué requerimos abordar el tema de la inclusión?** Porque hay exclusión.
- ¿Por qué existe la exclusión?** Porque hay discriminación.
- ¿Por qué existe la discriminación?** Por considerar que no todas las personas son iguales.

La inclusión es análoga a la no-discriminación. Ambas implican no solo el trato igualitario, sino la celebración y el cultivo –y no la mera aceptación o “tolerancia”– de la diversidad humana.

La diversidad humana es un valor. Las personas son distintas en sus cuerpos, en sus formas de percibir, comunicarse, moverse, aprender o sentir. Ninguna diferencia debe discriminarse como un defecto o una limitación, sino como una expresión de la pluralidad humana. **La igualdad no significa uniformidad, sino el respeto y la valoración de las diferencias.**

La Cultura se manifiesta de distintas formas dependiendo de los grupos sociales y el tiempo y el espacio en el que habitan. **La diversidad cultural es fuente de identidad y desarrollo de la humanidad.** La diversidad cultural se manifiesta de diferentes maneras:

Diversidad de género	Hombres, mujeres, personas no binarias, personas de género fluido, personas trans y demás expresiones de género.
Diversidad étnica	Diversos pueblos o comunidades cuyos individuos se identifican entre sí, ya sea porque comparten un origen racial, una lengua o expresiones culturales.

Diversidad religiosa	Distintas religiones, así como personas que no profesan ninguna de ellas. Se manifiesta en una pluralidad de creencias, tradiciones y ritos.
Diversidad lingüística	Distintas lenguas o idiomas.
Diversidad de culturas urbanas	Diversas identidades dentro de la ciudad, que se expresan a partir de normas y comportamientos específicos, por ejemplo a partir de la vestimenta o los hábitos de consumo.
Diversidad en edad o generación	Diferentes etapas en la vida de una persona, que implican diferentes necesidades, capacidades y gustos. Así mismo, cada generación poblacional desarrolla una cultura propia.
Diversidad funcional	El término incluye a las personas con discapacidad, al valorar que todos los cuerpos (incluyendo las mentes) son diferentes y tienen diversas capacidades.
Diversidad sexual	Todos los cuerpos, los deseos y los afectos pueden manifestarse de distintas maneras.

La identidad personal se conforma por la intersección de diversidades o identidades parciales. El concepto de **Interseccionalidad** hace referencia a cómo se articulan entre sí las diferentes diversidades.

Pregunta:
En nuestro espacio,
¿está representada la diversidad de
nuestra ciudad, región, país, planeta?
¿Y en el equipo de trabajo?

3. No discriminación

Los conceptos acerca de cómo combatir la discriminación han variado históricamente, y sin duda seguirán evolucionando. Durante muchos años, por ejemplo, se habló de “integración”, lo cual implicaba que las personas diferentes se adaptaran a un entorno pensado para la mayoría. La inclusión, en cambio, propone lo contrario: es el entorno el que debe adaptarse a las necesidades y derechos de todas las personas. **En un espacio inclusivo, el entorno, el personal y la programación están preparados para recibir la diversidad humana.**

Como personal del sector cultural dedicado a la presentación y promoción de las artes, probablemente confiamos en que sabemos apreciar la diversidad como motor indispensable para el desarrollo cultural de nuestra sociedad. ¿Por qué, entonces, nuestros espacios no son todos plenamente incluyentes? De entrada, es evidente que los museos, teatros, salas de concierto y demás espacios artísticos acarrean condiciones heredadas, algunas de las cuales no son sencillas ni baratas de corregir. Pero el reto más importante es reconocer que la discriminación se llega a manifestar en condiciones o costumbres tan normalizadas que ni siquiera son percibidas como discriminatorias. **La exclusión no siempre es una práctica activa: es posible discriminar por omisión.**

¿Cómo podemos saber, pues, si estamos incurriendo en prácticas excluyentes? La respuesta es sencilla: si existe un grupo de personas que no participa de nuestras actividades, o cuya participación ocurre en un porcentaje muy inferior al que dicho grupo representa en el total de la población, los estamos excluyendo.

Por consiguiente, el primer paso para convertir a nuestro espacio en uno plenamente incluyente es hacer un análisis concienzudo de qué personas no están participando, para así reconocer nuestros frentes de exclusión u oportunidades de inclusión.

Pregunta:

¿La participación de qué grupos, poblaciones o sectores está subrepresentada en nuestro espacio?

4. Eliminación de barreras

Podemos pensar la exclusión en términos de inaccesibilidad, causada por Barreras que impiden el acceso. Éstas pueden ser de muchos tipos, por ejemplo:

Barrera	Grupos excluidos
Ausencia de rampas, barandales y elevadores	Personas con discapacidad motriz; adultos mayores
Monolingüismo en español	Grupos indígenas; personas sordas; personas extranjeras
Costo de entrada	Personas de escasos recursos
Ausencia de escritura Braille y audiodescripción	Personas ciegas
Baños para hombres y mujeres	Personas que no se identifican con un género binario; personas trans
Ausencia de cambiadores para bebés	Madres, padres y tutores
Silencio obligatorio	Personas del espectro autista, con discapacidad intelectual y con otras condiciones de neurodiversidad

Pregunta:

¿Podemos detectar Barreras que efectivamente impiden el acceso a ciertos grupos, poblaciones o sectores excluidos de nuestro espacio?

5. Generación de interés

La exclusión también puede deberse a una causa más sutil, como lo sería la falta de interés generada por un sesgo curatorial, un impedimento de socialización, u otra causa. Por ejemplo:

- Una curaduría que exhibe únicamente los trabajos de hombres puede provocar que muchas mujeres se reconozcan como excluidas y pierdan el interés.
- Una falta de actividades para niñas y niños puede excluir no solo a ellas y ellos, sino a sus familiares.
- Una disposición del espacio, iluminación o reglamentación que impida que las personas sordas se comuniquen entre sí, disminuirá su goce de la actividad.

No debemos pretender que, por su naturaleza misma, la vocación de nuestro espacio artístico no interesa a toda la población. Hacerlo es equivalente a aceptar una práctica excluyente como natural, cediendo así a un condicionamiento cultural basado en la discriminación. Es nuestra responsabilidad buscar la manera de generar espacios o actividades de interés para aquellas personas actualmente excluidas.

Pregunta:

¿Hay grupos, poblaciones o sectores que no participan de nuestras actividades por falta de interés?

6. Acciones afirmativas

La mera eliminación de barreras puede no ser suficiente para convertir nuestro espacio en uno plenamente incluyente. ¿Cuántos ejemplos no conocemos de rampas que casi no se utilizan, o de la programación de eventos especiales con asistencia baja o incluso nula? No basta la mera intención. **Es necesario implementar políticas de inclusión basadas en acciones afirmativas.**

Una acción afirmativa se refiere a un programa temporal que “fuerza” –es decir, que impulsa de manera enérgica– la inclusión de un grupo, población o sector. Por ejemplo:

- Establecer un porcentaje o cuota de trabajos de mujeres que deben ser exhibidos en nuestro espacio.
- Organizar la visita de grupos de hablantes de otros idiomas a actividades con interpretación simultánea.
- Proporcionar transporte para personas en silla de ruedas.
- Organizar visitas y proporcionar transporte para grupos de personas que viven lejos.

Las acciones afirmativas en ocasiones pueden resultar polémicas por implicar el favorecimiento del grupo de personas a quién se busca incluir. El ejemplo más evidente de esto ha sido las cuotas de género, impugnadas en ocasiones por hombres que afirman resultar discriminados. **Una acción afirmativa busca compensar una inequidad histórica.** Para equilibrar la balanza, hay que agregar más peso al lado ligero.

Así mismo, es importante recalcar que las acciones afirmativas deben ser concebidas siempre como programas temporales. Una vez que hayan logrado su objetivo –la plena participación,

en igualdad de circunstancias, de las personas para quienes está dirigida la acción— el programa ya no será necesario. En otras palabras, no hay que perder de vista que nuestro objetivo último es la construcción de una sociedad justa e igualitaria. El día que lo hayamos logrado, la inclusión dejará de ser tema.

Pregunta:

¿Qué acciones afirmativas podemos implementar para impulsar la participación de los grupos, poblaciones o sectores actualmente excluidos de nuestro espacio?

B. LA DISCAPACIDAD

Tratar el tema de la discapacidad es un asunto complejo y delicado. El concepto mismo ha sido cuestionado por agrupar a personas de características y necesidades muy diferentes e incluso opuestas (por ejemplo, personas sordas y personas ciegas). El concepto de discapacidad, sin embargo, ha resultado de utilidad política para la unión de comunidades discriminadas por su diversidad funcional, así como para ayudar a obtener cambios operativos en instituciones públicas y privadas, así como cambios de percepción en la población en general.

De igual manera, el término “discapacidad” ha sido ampliamente cuestionado desde hace décadas por parte de pensadores y activistas sociales, por significar literalmente carencia de capacidad, lo que ha llevado a términos alternativos tales como “capacidades diferentes” o “diversidad funcional”. Este texto adopta el término y el concepto que implica en seguimiento a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU del 2006, ratificado por México en 2007.

No hay que perder de vista, sin embargo, que en temas de nomenclatura o clasificación de las personas, debemos respetar el derecho de autodenominación de cada individuo y cada comunidad. Muchas comunidades sordas, por ejemplo, no se identifican con el término y rechazan el ser consideradas como personas con discapacidad. Igualmente, a nivel individual, muchas personas que podrían clasificarse dentro de alguna discapacidad, no se consideran a sí mismas como tal. En el contexto cultural, lo más importante no es identificar y nombrar la categoría, sino generar un entorno abierto, flexible y sensible a la diversidad.

1. Historia de la discapacidad

La manera en que las sociedades han comprendido la discapacidad ha cambiado profundamente a lo largo del tiempo. Conocer esta historia nos permite entender los prejuicios que aún persisten y, sobre todo, reconocer el valor de los movimientos que han luchado por los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. La historia de la discapacidad no es solo la historia de la exclusión, sino también la de la resistencia y la acción social.

1.1 Antigüedad y Edad Media: la exclusión y el estigma

En muchas civilizaciones antiguas, las personas con discapacidad eran vistas desde el miedo o la superstición. Algunas culturas las consideraban portadoras de castigos divinos; otras las excluían de la vida social o incluso las eliminaban.

Durante la Edad Media, predominó una visión caritativa: la persona con discapacidad era objeto de compasión o asistencia, pero no reconocida como sujeto de derechos. Los espacios culturales y educativos de la época eran inaccesibles en todos los sentidos, y las oportunidades de participación prácticamente inexistentes.

1.2 Siglos XVIII y XIX: el surgimiento de la asistencia y la educación especial

Con la Ilustración y los primeros avances científicos surgió una nueva mirada: la discapacidad se comenzó a considerar como una condición médica que se podía estudiar y tratar. Aparecieron las primeras instituciones dedicadas a la educación de personas sordas, ciegas o con discapacidad intelectual, fundadas en Europa y luego en América.

Si bien estos esfuerzos representaron un avance al ofrecer educación y atención, seguían basados en la segregación, pues las personas eran apartadas de la vida comunitaria y tratadas como “pacientes” o “casos”.

1.3 Siglo XX: del modelo médico al modelo social

Durante gran parte del siglo XX, y en algunos casos hasta la actualidad, la discapacidad se comprende desde el llamado modelo médico o rehabilitador, que busca “normalizar” a las personas mediante tratamientos o programas de adaptación. Este enfoque, aunque ofrece apoyo técnico o médico, reduce la discapacidad a una deficiencia individual.

A partir de los años sesenta y setenta, las propias personas con discapacidad comenzaron a organizarse y a cuestionar esta visión asistencialista. Surgieron movimientos por los derechos civiles, especialmente en Estados Unidos y Europa, que impulsaron un cambio radical: la discapacidad no está en la persona, sino en las barreras que impone la sociedad.

1.4 Siglo XXI: derechos humanos e inclusión

El inicio del siglo XXI consolidó una nueva etapa: la del modelo de derechos humanos. Este paradigma se plasmó en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU (2006), ratificada por México en 2007. La Convención reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y libertades que cualquier otra, y que los Estados deben garantizar su participación plena y efectiva en todos los ámbitos de la vida.

En los espacios culturales, este enfoque se traduce en acciones concretas:

- Accesibilidad física y comunicativa

- Programación inclusiva
- Formación del personal
- Participación de personas con discapacidad en la creación artística y en la toma de decisiones.

2. Modelos de la discapacidad

Como se vio en la sección anterior, a lo largo del tiempo diferentes formas de entender la discapacidad han influido en la manera en que las sociedades tratan a las personas con discapacidad. Estos enfoques, conocidos como modelos de la discapacidad, determinan cómo se diseñan las políticas, los servicios, los espacios y las actitudes sociales. Conocerlos nos permite identificar los prejuicios aún presentes y orientar nuestras acciones hacia una verdadera inclusión.

2.1 El modelo de prescindencia

Este es uno de los modelos más antiguos. Se basa en la idea de que la discapacidad es una “imperfección” o “castigo divino”. En este enfoque, las personas con discapacidad son excluidas o marginadas de la vida social, ya que se piensa que no podrán contribuir al bienestar común. Aunque hoy quizás parezca lejano, algunas expresiones actuales de discriminación, como la compasión exagerada o la negación de capacidades, mantienen ecos de este modelo.

2.2 El modelo médico o rehabilitador

Con los avances científicos y médicos surge una nueva mirada: la discapacidad comienza a verse como una enfermedad o deficiencia individual. El objetivo principal, por consiguiente, es “curar” o “rehabilitar” a la persona, para que pueda adaptarse a la sociedad.

Este modelo introdujo apoyos útiles, como la fisioterapia, la ortopedia o la educación especial; sin embargo, también consolida la idea de que la persona con discapacidad es un “paciente” que necesita corrección o tratamiento. En el ámbito cultural, este enfoque se traduce en prácticas donde se

“tolera” la presencia de personas con discapacidad, pero sin considerar sus derechos o perspectivas.

2.3 El modelo social de la discapacidad

A partir de la década de 1960, las propias personas con discapacidad comenzaron a organizarse para cuestionar el modelo médico. Nace así el modelo social, que transforma radicalmente la manera de comprender la discapacidad.

Según este modelo, la discapacidad no se origina en el cuerpo o la mente de la persona, sino en las barreras físicas, comunicativas, actitudinales y sociales que le impiden participar en igualdad de condiciones. Por ejemplo:

- Una persona usuaria de silla de ruedas no está limitada por su movilidad, sino por la falta de rampas o elevadores.
- Una persona sorda no está limitada por una “deficiencia auditiva”, sino que enfrenta barreras de comunicación cuando no hay intérpretes o subtítulos.

El modelo social nos invita a transformar los entornos, no a las personas.

2.4 El modelo de derechos humanos

El modelo de derechos humanos, consolidado con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), amplía la visión del modelo social al incorporar principios de dignidad, autonomía y participación plena.

En este enfoque, la discapacidad es entendida como una expresión de la diversidad humana, y los Estados, instituciones y personas tienen la obligación de garantizar los derechos de todos.

Aplicado a los espacios culturales, este modelo se traduce en prácticas como:

- Incluir a personas con discapacidad en la programación artística.
- Consultar a comunidades y colectivos sobre accesibilidad.
- Diseñar actividades que contemplen diferentes formas de comunicación y percepción.
- Promover la formación del personal en atención inclusiva y accesibilidad universal.

2.5- Del modelo teórico a la acción cotidiana

Comprender los modelos de la discapacidad no es solo un ejercicio teórico: es una herramienta práctica para revisar cómo actuamos en el día a día. Cada persona que trabaja en un museo, teatro, sala de concierto u otro espacio cultural puede preguntarse:

- ¿Desde qué modelo estoy actuando cuando interactúo con el público?
- ¿Estoy promoviendo la autonomía o reforzando la dependencia?
- ¿Mi lenguaje y actitud reflejan respeto e igualdad?

El verdadero cambio comienza cuando la inclusión se vuelve parte integral de nuestra práctica profesional y humana.

3. Tipos de discapacidad

Hablar de discapacidad no es hablar de un solo grupo de personas, sino de una amplia diversidad de experiencias humanas. Esto, sumado a la interseccionalidad de condiciones, nos lleva a entender que cada persona es única. Aún así, clasificar tipos de discapacidad nos permite entender mejor las características, necesidades y formas de comunicación de cada persona dentro de la diversidad funcional, con el fin de diseñar estrategias de accesibilidad y acompañamiento en nuestros espacios culturales para ofrecer una atención adecuada y respetuosa. No hay que olvidar, sin embargo, que la clasificación es una falacia práctica, que debemos evitar etiquetar a las personas y que cada persona tiene el derecho de autodenominarse.

Dentro de la clasificación de tipos de discapacidad, es importante notar que la nomenclatura de cada tipo es y siempre ha sido un asunto delicado y controvertido, y cuyo uso cambia continuamente. Hace treinta años, por ejemplo, en México a las personas sordas oficialmente se les llamaba “silentes”; fueron las propias comunidades sordas quienes insistieron en que no se identificaban con el término y se autodenominaron bajo el término “sordo” o “sorda”. Aún así, incluso dentro de las mismas comunidades hay discusión acerca del término “correcto”. Lo realmente correcto es preguntar a cada persona cómo se define a sí misma.

3.1 Ceguera y baja visión

La ceguera puede ser total o parcial, mientras que la baja visión implica limitaciones para percibir detalles o contrastes incluso con el uso de lentes.

En los espacios culturales, la accesibilidad visual se logra mediante recursos como el uso de alto contraste, tipografías legibles, señalización táctil o en braille, audiodescripciones y guías táctiles.

3.2 Sordera y pérdida auditiva

En términos auditivos, la sordera total es poco común. La mayoría de las personas sordas mantienen ciertos restos auditivos. Por lo general, la distinción entre una persona sorda y una persona con pérdida auditiva (o hipoacusia, como frecuentemente se le llama en México) tiene que ver con la posibilidad o imposibilidad de comprender el habla oral con el apoyo de un auxiliar auditivo.

La comunidad sorda se identifica fuertemente como un grupo cultural cuya identidad y cultura se centran poderosamente en una lengua de señas natural, que en el caso de México es la Lengua de Señas Mexicana (LSM).

En los recintos culturales, la inclusión auditiva se promueve mediante intérpretes de lengua de señas, subtítulo en tiempo real, dispositivos de apoyo auditivo y materiales accesibles en video o texto.

3.3 Discapacidad motriz o de movilidad

Abarca a las personas que tienen alguna limitación para desplazarse o manipular objetos debido a condiciones físicas, neurológicas o musculares. Pueden utilizar bastones, muletas, andaderas, sillas de ruedas u otros apoyos.

La accesibilidad física incluye rampas, elevadores, espacios amplios para el desplazamiento, sanitarios adaptados y mobiliario adecuado para diferentes alturas y posiciones.

3.4 Discapacidad intelectual

Se refiere a personas neurodiversas con limitaciones en el funcionamiento intelectual y en las habilidades adaptativas, como la comunicación, el aprendizaje y la interacción social. Estas diferencias pueden requerir apoyos educativos o comunicativos personalizados.

Proporcionar accesibilidad para personas con discapacidad intelectual en los espacios culturales incluye explicaciones claras, lenguaje sencillo, textos de lectura fácil, pictogramas y actividades que permitan la comprensión por diferentes vías (visual, táctil, auditiva).

3.5 Discapacidad psicosocial

Involucra a personas neurodiversas que experimentan condiciones como depresión, ansiedad, esquizofrenia, trastorno bipolar, trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH), dislexia, dispraxia, síndrome de Tourette, entre otras. Estas condiciones pueden afectar la manera en que una persona percibe, siente o se relaciona con el entorno.

En el ámbito cultural, es importante evitar el estigma social frecuentemente asociado a la locura, ofrecer espacios seguros, personal empático y promover la participación libre de prejuicios.

3.6 Trastorno del Espectro Autista (TEA)

El TEA es una discapacidad psicosocial que comúnmente se clasifica aparte debido a sus características particulares y su elevada frecuencia poblacional. El TEA se caracteriza por diferencias en la comunicación, la interacción social y los patrones sensoriales o de conducta. Cada persona autista es única, con diferentes niveles de apoyo requeridos: de allí que se le denomine “espectro”.

Los espacios culturales pueden favorecer su participación mediante ambientes predecibles, zonas tranquilas, apoyos visuales, horarios accesibles y personal sensibilizado.

En México, el Instituto Nacional de Bellas Artes ha implementado un exitoso programa de funciones relajadas dirigido especialmente a personas con TEA y otras condiciones de neurodiversidad. Instancias culturales interesadas en realizar funciones relajadas pueden consultar la guía para su realización, publicada por el instituto.

3.7- Discapacidad múltiple

Algunas personas presentan más de un tipo de discapacidad simultáneamente (por ejemplo, discapacidad visual y motriz). En estos casos, es necesario ofrecer apoyos combinados y personalizados.

El principio rector es siempre el mismo: escuchar a la persona, preguntar sus preferencias y ofrecer los ajustes necesarios para garantizar su participación.

4.- Legislación vigente

La inclusión de las personas con discapacidad no es un acto de buena voluntad, sino un derecho respaldado por leyes nacionales e internacionales. Estas normas establecen las obligaciones del Estado y de las instituciones públicas y privadas para garantizar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la participación plena en la vida social y cultural.

El marco legal obliga a los espacios culturales a garantizar la accesibilidad, el respeto y la participación plena de las personas con discapacidad. Esto incluye tanto la infraestructura como la comunicación, la programación y la formación del personal. Cumplir la ley no solo evita sanciones, sino que fortalece la ética institucional y el compromiso con los derechos humanos. En este sentido, la legislación debe entenderse como una herramienta para transformar la cultura en un espacio más justo y abierto para todas las personas.

4.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006)

La Convención, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas en 2006 y ratificada por México en 2007, es el principal instrumento internacional en materia de derechos de las personas con discapacidad. Su objetivo es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Principios fundamentales de la Convención:

- Respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual y la independencia.
- No discriminación.
- Participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.

- Respeto por la diferencia y aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad humana.
- Igualdad de oportunidades.
- Accesibilidad.
- Igualdad entre hombres y mujeres.
- Respeto a la evolución de las facultades de los niños y niñas con discapacidad.

4.2- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La Constitución mexicana garantiza el derecho a la igualdad y prohíbe toda forma de discriminación (Artículo 1º). También establece que toda persona tiene derecho a la cultura, al acceso a los bienes y servicios culturales y a participar en la vida cultural de su comunidad (Artículo 4º). Esto implica que los espacios culturales deben eliminar las barreras que impidan el acceso de las personas con discapacidad y promover su participación activa.

4.3 Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011)

Esta ley reglamenta los derechos reconocidos en la Constitución y en la Convención de la ONU. Su objetivo es establecer las bases para la inclusión plena de las personas con discapacidad en los ámbitos político, económico, social, educativo y cultural. Algunos puntos clave:

- Obliga a las instituciones públicas a garantizar la accesibilidad universal.
- Establece la figura de ajustes razonables y apoyos específicos.
- Reconoce la participación de las personas con discapacidad en la toma de decisiones públicas.
- Promueve la capacitación del personal en atención inclusiva.

- Garantiza el acceso a la cultura, el deporte y la recreación en igualdad de condiciones.

4.4 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Prohíbe toda forma de discriminación por motivos de discapacidad, entre otros. Establece que las autoridades y particulares deben adoptar medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades. En el ámbito cultural, esto significa que ningún recinto, programa o actividad puede excluir a una persona por motivos de discapacidad, y que deben implementarse medidas de accesibilidad y ajustes razonables.

4.5- Normas y políticas complementarias

Además de las leyes principales, existen normas y políticas que fortalecen la inclusión:

- Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013 sobre rehabilitación e inclusión de personas con discapacidad.
- Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Lineamientos de accesibilidad en la infraestructura cultural y turística.
- Reglamentos estatales y municipales en materia de accesibilidad y cultura inclusiva.

5. Accesibilidad

La accesibilidad es el principio que garantiza que todas las personas puedan usar, disfrutar y participar en los entornos, productos, servicios y actividades, sin importar sus capacidades físicas, sensoriales, cognitivas o comunicativas. Es la base práctica de la inclusión: sin accesibilidad, la participación plena no es posible.

En los espacios culturales, la accesibilidad significa eliminar barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales para que todas las personas puedan disfrutar del arte y la cultura en igualdad de condiciones.

La accesibilidad no se logra de una vez por todas: requiere revisión constante, evaluación y actualización de los recursos disponibles. Escuchar a las personas con discapacidad y a sus organizaciones es fundamental para mejorar continuamente.

La accesibilidad no solo beneficia a las personas con discapacidad y sus familiares o acompañantes: mejora la experiencia de todos los visitantes. Familias con niñas o niños pequeños, personas mayores, visitantes extranjeros o quienes enfrentan barreras temporales también se benefician de un entorno accesible.

5.1- Tipos de accesibilidad

La accesibilidad no se limita a la arquitectura; abarca distintos ámbitos que deben considerarse de manera integral:

- Accesibilidad física: eliminación de obstáculos arquitectónicos, instalación de rampas, elevadores, pasamanos, sanitarios adaptados y señalización táctil.
- Accesibilidad comunicativa: uso de Lengua de Señas

Mexicana, subtítulos, audiodescripciones, textos en lectura fácil y apoyos visuales.

- Accesibilidad tecnológica: uso de dispositivos, plataformas y contenidos digitales compatibles con lectores de pantalla o asistentes de voz.
- Accesibilidad cognitiva: diseño de información clara, sencilla y estructurada, con materiales adaptados a diferentes formas de comprensión.
- Accesibilidad actitudinal: formación del personal para eliminar prejuicios, promover el respeto y ofrecer atención empática y respetuosa.

5.2 Diseño universal y ajustes razonables

El concepto de diseño universal propone que los entornos, productos y servicios sean creados desde el inicio para ser utilizados por el mayor número posible de personas, sin necesidad de adaptaciones posteriores.

Los ajustes razonables son modificaciones específicas que se hacen cuando una persona lo requiere, siempre que no impliquen una carga desproporcionada o indebida para la institución.

Ambos principios se complementan: el diseño universal previene la exclusión, los ajustes razonables la corrigen cuando aparece.

5.3- Accesibilidad en los espacios culturales

La accesibilidad en los recintos culturales debe ser integral y transversal. Incluye:

- Entradas y recorridos accesibles, con rampas, señalización táctil y áreas de descanso.
- Escenarios, salas y butacas adaptadas para personas

con movilidad reducida.

- Información en formatos accesibles (braille, macrotipo, lectura fácil, video en lengua de señas, subtítulos).
- Programación artística que considere la diversidad de públicos.
- Páginas web y plataformas digitales accesibles.
- Personal capacitado en atención inclusiva y accesibilidad.

5.4 Barreras comunes a eliminar

Identificar las barreras es el primer paso para eliminarlas. Algunas de las más comunes en los espacios culturales son:

- Escaleras sin rampas ni elevadores.
- Falta de señalización táctil o visual.
- Iluminación insuficiente o deslumbrante.
- Falta de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana.
- Ausencia de materiales accesibles o audiodescripciones.
- Lenguaje técnico o poco claro en los textos informativos.
- Actitudes paternalistas o falta de sensibilidad del personal

6. Interseccionalidad

La interseccionalidad es una perspectiva que nos ayuda a comprender cómo distintas formas de desigualdad y discriminación se entrecruzan y afectan la vida de las personas. No existe una sola causa de exclusión: género, discapacidad, origen étnico, religión, edad, orientación sexual, clase social o lengua pueden combinarse y generar experiencias únicas de discriminación o privilegio. En el ámbito de la inclusión de personas con discapacidad, esta mirada es fundamental porque nos permite reconocer que no todas enfrentan las mismas barreras, y que las políticas y acciones deben adaptarse a esa diversidad.

La interseccionalidad no es solo una teoría, sino una práctica. Supone observar las relaciones de poder, escuchar las experiencias diversas y adaptar las acciones para no dejar a nadie fuera. En el ámbito cultural, implica mirar más allá de las categorías y reconocer la complejidad de cada persona que entra en contacto con nuestros espacios.

6.1 Origen del concepto

El término “interseccionalidad” fue acuñado por la jurista afroamericana Kimberlé Crenshaw a finales de la década de 1980. Crenshaw explicó cómo las mujeres negras sufrían discriminación tanto por su género como por su raza, y cómo esas experiencias no podían analizarse por separado.

Desde entonces, la interseccionalidad se ha convertido en una herramienta clave para comprender las múltiples dimensiones de la desigualdad y para construir políticas públicas más justas e inclusivas.

6.2- Interseccionalidad y discapacidad

Aplicada al campo de la discapacidad, la interseccionalidad nos permite entender que una persona con discapacidad puede enfrentar discriminaciones adicionales. Por ejemplo, no es lo mismo ser una mujer con discapacidad en una zona rural que un hombre con discapacidad en una gran ciudad.

- Mujeres con discapacidad enfrentan mayores riesgos de violencia y menores oportunidades de empleo.
- Personas indígenas con discapacidad pueden encontrar barreras lingüísticas y culturales adicionales.
- Personas LGBTQ+ con discapacidad pueden experimentar doble estigmatización social.
- Niñas, niños y personas mayores con discapacidad requieren apoyos específicos según su etapa de vida.

6.3- Interseccionalidad en los espacios culturales

Los recintos culturales son espacios donde la interseccionalidad puede abordarse activamente. Esto implica diseñar políticas y programas que reconozcan la diversidad dentro de la diversidad.

- Asegurar que las actividades sean accesibles para mujeres, personas mayores, niñas y niños, personas indígenas o migrantes con discapacidad.
- Ofrecer información en diferentes lenguas y formatos accesibles.
- Promover la participación de colectivos diversos en la creación artística y la toma de decisiones.
- Capacitar al personal para reconocer y evitar prácticas discriminatorias múltiples.

6.4 Beneficios de una mirada interseccional

Adoptar la interseccionalidad en la gestión cultural permite comprender mejor las realidades del público, del personal y de las comunidades artísticas. También fortalece la equidad institucional y la relevancia social de los espacios culturales.

- Visibiliza a grupos históricamente marginados.
- Promueve la participación de voces diversas en el arte y la cultura.
- Fomenta el respeto a las diferencias y la empatía colectiva.
- Contribuye a políticas más efectivas y sensibles a las realidades locales.

7. Nada acerca de nosotros sin nosotros

La frase “Nada acerca de nosotros sin nosotros” es uno de los principios más poderosos del movimiento global por los derechos de las personas con discapacidad. Significa que ninguna decisión, política o acción que afecte a las personas con discapacidad debe tomarse sin su participación directa.

Este lema surgió como respuesta a siglos de exclusión, paternalismo y decisiones tomadas por otros —médicos, gobiernos o instituciones— sin escuchar a quienes vivían la experiencia de la discapacidad. El principio se popularizó en la década de 1990, cuando los movimientos de personas con discapacidad en distintos países comenzaron a organizarse para exigir sus derechos civiles y políticos. Fue retomado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006) como una base ética y política de la participación activa.

Desde entonces, se ha convertido en un símbolo internacional de autonomía, empoderamiento y reconocimiento de la voz propia de las personas con discapacidad. Adoptar el principio “Nada acerca de nosotros sin nosotros” exige revisar las estructuras institucionales y los procesos cotidianos. Supone reconocer el valor del conocimiento que surge de la experiencia y ceder espacios de toma de decisiones y, en última instancia, espacios de poder.

7.1 Participación y protagonismo

Aplicar este principio implica pasar de la representación simbólica a la participación real. Las personas con discapacidad no deben ser vistas como beneficiarias de programas, sino como protagonistas, líderes, creadoras y decisoras en todos los ámbitos.

- Incluir a personas con discapacidad en los equipos de trabajo, en la programación y en la toma de decisiones.
- Escuchar activamente sus opiniones y experiencias antes de diseñar políticas o actividades.
- Promover su participación en foros, mesas de diálogo y procesos creativos.
- Valorar su conocimiento como experiencia experta en accesibilidad e inclusión.

7.2 Nada acerca de nosotros sin nosotros” en los espacios culturales

En museos, teatros y salas de concierto, este principio debe traducirse en acciones concretas. La inclusión no puede limitarse a abrir las puertas del recinto, sino a invitar a las personas con discapacidad a formar parte de su vida cultural en todos los niveles.

- Invitar a artistas, mediadores, guías, curadores o programadores con discapacidad a participar activamente.
- Diseñar actividades y exposiciones en colaboración con comunidades de personas con discapacidad.
- Integrar consejos consultivos o comités de accesibilidad donde estén representadas distintas discapacidades.
- Asegurar que los contenidos reflejen la diversidad de experiencias y narrativas.

7.3 Beneficios de la participación directa

Cuando las personas con discapacidad participan en la toma de decisiones, los resultados son más justos, pertinentes y sostenibles. Además, se fortalece el sentido de pertenencia, confianza y compromiso institucional.

- Se diseñan soluciones reales, basadas en la experiencia vivida.

- Se evita el asistencialismo y se promueve la autonomía.
- Se fomenta la innovación y la creatividad colectiva.
- Se generan entornos más representativos y democráticos.

C. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PÚBLICOS CON DISCAPACIDAD

El presente Protocolo se basa en el respeto de los derechos de las personas con discapacidad, así como en el fomento de su independencia y autonomía, con el fin específico de generar las condiciones que permitan una plena inclusión en espacios culturales tales como museos, teatros y salas de concierto, entre otros.

Este Protocolo para la atención de las personas con discapacidad debe ser entendido como una herramienta en el trabajo de lograr la total inclusión, tanto de los trabajadores de espacios culturales como de los usuarios de los servicios que se prestan en ellos.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la ONU reconoce en su artículo 1º que:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, AL INTERACTUAR CON DIVERSAS BARRERAS, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

Así mismo, destaca en el inciso “e” de su preámbulo, que:

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evita su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

1. Objetivos del protocolo

- Establecer las pautas para la atención de las personas con discapacidad, ya sean trabajadores o usuarios de servicios.
- Ser un complemento a los procedimientos del programa interno de protección civil; incorporar acciones de prevención y atención de emergencia que incluyan sensibilización sobre el trato a personas con discapacidad.
- Realizar en la medida de lo posible ajustes razonables para brindar apoyos técnicos, materiales y/o humanos que requieran las personas que hagan uso de las instalaciones de los espacios culturales.

2. Líneas generales para el buen trato y trato igualitario

La atención al público es un instrumento decisivo para la creación de la imagen de un centro cultural, por lo que es crucial contar con el compromiso del personal que atiende directamente al público. Es importante recalcar que no se requiere de una capacitación exhaustiva del personal sino de una actitud sensible por su parte. Las personas con discapacidad tienen derecho a la misma calidad de relación interpersonal que las personas sin discapacidad. Las normas de cortesía y urbanidad se aplican de igual manera a unas y otras.

Lo primero que debemos comprender es que el término “discapacidad” agrupa a personas entéramente disímiles. Por ello, resulta correcto y práctico pensar en la discapacidad como un asunto de diversidad funcional. No solo las características de los distintos “tipos” de discapacidad difieren radicalmente entre sí, sino que dos personas consideradas con la misma discapacidad pueden tener necesidades y preferencias enteramente distintas. No debemos de generalizar y pensar, por ejemplo, que todas las personas sordas o con pérdida auditiva requieren el mismo tipo de ayuda para las mismas cosas.

En cuanto a la atención a personas con discapacidad, la primera regla es siempre preguntar a la persona si requiere o desea nuestra ayuda antes de brindarla. Jamás debemos imponer nuestro criterio o lo que nosotros podamos estimar que la persona necesita. La ayuda espontánea no siempre es útil, algunas veces resulta inoportuna e incluso peligrosa. Preguntar es respetar la libertad de la persona y su autonomía. Antes de actuar, siempre se debe esperar a que el ofrecimiento de ayuda haya sido aceptado y, a partir de ese momento, escuchar atentamente las instrucciones que la persona pudiera querer darnos.

Qué hacer	Qué NO hacer
•Pregunta a la persona si requiere ayuda o apoyo.	•NO intervengas sin la aprobación expresa de la persona.
•En caso de ser positiva la respuesta de la persona, preséntate, pregunta su nombre y de qué manera desea que le ayudes.	•NO impongas tu criterio acerca del apoyo que requiere la persona.
•Da a la persona la posibilidad de que pregunte lo que desea saber.	•NO impongas tu criterio sobre la información que la persona requiere.
•En caso de no entender lo que la persona quiere expresar, no actúes como si lo comprendieras.	•NO completes las frases de la persona. No intentes adivinar sus intenciones o lo que intenta decir.
•Dirígete a la persona.	•NO te dirijas únicamente a los acompañantes de la persona, en caso de haber.
•Deja que la persona termine de expresarse.	•NO interrumpas.
•Da información sencilla, clara y pausada, utilizando los recursos que sean necesarios	•NO utilices términos especializados ante personas que no los comprendan.
•Asegúrate que la persona ha comprendido el mensaje.	•NO des por sentado que el mensaje ha sido escuchado, visto o comprendido.
•Si la persona no comprende algo, busca otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o bien ayudándote con recursos escritos o gráficos, o con gestos.	•NO supongas que todas las personas se comunican de la misma manera.
•Permite tiempos de reacción a la persona.	•NO quieras apurar a la persona.
•Respeta su privacidad.	•NO impongas un trato más íntimo o afectuoso de lo que la situación amerita.
•Brinda un trato lo más personal posible.	•NO reduzcas a la persona a su discapacidad.
•Recuerda que toda persona tiene los mismos derechos humanos.	•NO menosprecies a persona alguna.

3. Uso del lenguaje

Las personas con discapacidad tienen el derecho a expresar sus opiniones con libertad y a comunicarse de la forma que elijan. Igualmente, tienen derecho a nombrar y difundir su propia identidad.

Qué hacer	Qué NO hacer
•Usa el término “persona con discapacidad” que es el término legalmente aceptado en México.	•NO utilices los términos “discapacitado”, “minusválido”, “lisiado”, “especial”, etc.
•Refiérete a la persona de la manera en que ella elija. Los términos “sorda”, “ciega” e incluso “loca” son favorecidos por muchas personas con esas discapacidades.	•NO uses términos despectivos que disminuyan a las personas por su condición o las presente como víctimas. No utilices eufemismos tales como “impedimento físico” o “alteración sensorial”.
•Refiérete a la persona de una manera digna y respetuosa. Recuerda que la discapacidad es una condición de vida.	•NO utilices términos que caracterizan a la condición de la persona como un “problema” o como una enfermedad. La discapacidad no se “padece” ni busca una “cura”.
•Trata a todas las personas como iguales.	•NO utilices diminutivos ni expresiones que en sí mismas implican una inferioridad de la persona.

Para referirnos a la ausencia de discapacidad jamás hay que utilizar el término “normal”. Es concepto mismo de normalidad es fallido ya que implica que existe una norma a seguir en cuanto a los cuerpos humanos y su funcionalidad, y que quien no se ciñe a dicha norma es anormal. La diversidad humana es un valor positivo.

De igual manera, no hay que referirnos a una persona sin discapacidad como “sana”: la discapacidad no es una enfermedad, es una condición de vida. Aquí algunos términos

comúnmente aceptados para referirse a personas que NO tienen alguna discapacidad.

- Persona sin discapacidad
- Persona oyente (no es sorda)
- Persona visual (no es ciega)
- Persona con movilidad plena (no tiene discapacidad motriz)
- Persona neurotípica (no es neurodivergente, no es autista, no tiene discapacidad psicosocial; no tiene discapacidad intelectual)

4. Ceguera y baja visión

La discapacidad visual incluye a personas ciegas y a aquellas con baja visión. La ceguera puede ser total o parcial. Ceguera parcial se refiere a personas que pueden distinguir la luz y la oscuridad, el contraste de colores, la letra grande. La baja visión se refiere a la dificultad para ver con claridad, distinguir colores o leer textos pequeños, incluso con el uso de lentes.

4.1 Recomendaciones generales de atención

Qué hacer	Qué NO hacer
•Tratar a la persona con naturalidad y respeto.	•NO infantilizar ni asumir incapacidad. Evitar expresiones condescendientes como “pobrecita” o “ni parece ciega”.
•Pregunta antes de ayudar. Recuerda que la persona sabe lo que necesita.	•NO supongas que sabes de antemano lo que la persona quiere o necesita.
•Usa la voz para orientar y describir, con palabras y tono amable.	•NO mires hacia otro lado cuando hables con la persona, para que perciba claramente tu voz. No te bases en gestos para comunicarte.
•Respetar su espacio personal.	•NO toques a la persona sin su consentimiento. No toques el bastón de la persona. No acaricies al perro guía: está trabajando, no necesita distracciones.
•Identifícate; dí tu nombre y función.	•NO permanezcas anónimo.
•Explícale a la persona en todo momento lo que sucede.	•NO trates a la persona como un objeto.
•Informa a la persona anticipadamente las acciones a seguir.	•NO ignores el derecho de toda persona a conocer su situación.

-Si la persona te pide guiarla, permite que te tome del brazo o del hombro y camina ligeramente adelante (preferentemente medio paso); esto permite a la persona sentir cambios de dirección o de nivel (rampas, escaleras) en el desplazamiento.	-NO niegues tu apoyo. No tomes el brazo de la persona para guiarla. No empujes ni jales a la persona.
-Informa en qué lugar te ubicas; sé específico, usa referencias del tipo “detrás de ti” “a tu derecha” “izquierda”.	-NO sorprendas a la persona.
-Describir la ubicación de objetos o zonas importantes usando referencias claras (por ejemplo, ‘a su derecha hay una escalera con pasamanos’).	-NO usar expresiones vagas como ‘allá’ o ‘por aquí’.
-Informar sobre desniveles, escalones o cambios de textura en el piso.	-NO olvidar que la persona puede no distinguir sus alrededores.
-Si entregas un objeto a la persona, indique verbalmente qué es y dónde lo colocas.	-NO hagas contacto de un objeto con las manos o cualquier otra parte de la persona sin avisarle y contar con su permiso.
-Si te alejas o terminas la conversación, hazlo saber a la persona.	-NO alteres tu interacción con la persona sin avisar.
-Permite que la persona explore libremente los objetos táctiles.	-NO apresures a la persona.

Ejemplo de apoyo adecuado: En la entrada de un teatro, una persona ciega solicita orientación para llegar a su asiento. El personal se presenta, solicita ver el boleto de la persona para conocer el lugar de su asiento, describe el entorno (‘hay una escalera con pasamanos a su derecha y una rampa a su izquierda’), ofrece su brazo para guiar y le indica verbalmente cada cambio en el trayecto. Una vez sentada la persona, el personal avisa a la persona que le regresará el boleto antes de ponerlo en su mano y se despide antes de alejarse.

4.2 Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre.

Qué hacer	Qué NO hacer
-Usa la voz para dar indicaciones, orientar y describir. Explícale a la persona en todo momento lo que sucede y las acciones a seguir. Sé específico, usa referencias del tipo “detrás de ti”, “a tu derecha”, etc. Indica cambios en el trayecto, tales como escalones, rampas, puertas, etc.	-No te bases en gestos o imágenes para comunicarte. No supongas que la persona conoce el lugar ni los protocolos de emergencia.
-Respeta su espacio personal. En caso de ser necesario tocar a la persona, advertirle de ello previamente y explica el contacto a realizar.	-NO toques a la persona sin su consentimiento.. No toques el bastón de la persona ni al perro guía.
-Identifícate; dí tu nombre y función.	-NO permanezcas anónimo.
-Sigue las instrucciones de las secciones anteriores acerca de cómo guiar a la persona o apoyarla para desplazarse.	-NO empujes ni jales a la persona.
-Si te alejas, hazlo saber a la persona.	-NO alteres tu interacción con la persona sin avisar.

4.3 Accesibilidad

Los espacios culturales pueden garantizar una mejor experiencia para las personas con discapacidad visual mediante las siguientes medidas:

- Ofrecer recorridos táctiles o con audiodescripción. Incluir señalización en braille y relieve en puertas, salas y sanitarios.
- Contar con materiales informativos en braille, macro-tipo y audio.

- Garantizar buena iluminación sin deslumbramientos para personas con baja visión.
- Asegurar que las rutas sean libres de obstáculos y bien señalizadas. Incorporar señalamientos de piso para personas ciegos con bastón.
- Permitir el acceso con perro guía.

5. Sordera y pérdida auditiva

Se dice que una persona es sorda cuando su deficiencia auditiva es profunda y no puede escuchar y comprender el habla oral, ni siquiera con auxiliares auditivos. Se dice que tiene baja audición o que es hipoacúsica si su pérdida auditiva es parcial y su audición mejora con el uso de auxiliares auditivos. Sin embargo, el que una persona traiga auxiliares auditivos no descarta que tenga una sordera profunda, ya que algunas personas con sordera profunda utilizan auxiliares para escuchar sonidos fuertes o incluso para que las demás personas sepan que es sorda: la sordera en sí misma es una discapacidad invisible.

Personas que nacieron sordas están imposibilitadas a adquirir la lengua oral de manera natural, y por lo tanto se enfrentan a una barrera de comunicación con las personas oyentes que se comunican oralmente. Dicha barrera se puede vencer utilizando medios visuales de comunicación. Es importante entender que la lectura labial y la lectoescritura requieren de una comprensión de la lengua oral --siendo el español la más hablada en México-- que no todas las personas sordas adquieren. Así mismo, la comunicación por medio de señas implica una comprensión y conocimiento de la lengua de señas utilizada.

La lengua de señas no es universal, sino que existen distintas lenguas de señas en distintos países e incluso regiones. En México la lengua de señas que se utiliza a nivel nacional es la Lengua de Señas Mexicana (LSM). Las personas sordas que utilizan la LSM conforman una comunidad cultural y lingüística con identidad propia. La LSM tiene una estructura lingüística y gramatical enteramente diferente de la lengua española. Mal

traducir una oración del español simplemente sustituyendo una seña por cada palabra resulta incomprensible para una persona sorda que se comunica en LSM. A esto se le llama “español signado” y es una práctica que hay que evitar.

Nótese que no todos los sordos se comunican por medio de lengua de señas. Independientemente de su uso o no de una lengua de señas, algunos sordos –no todos— utilizan lectura labial y lectoescritura para comunicarse, en mayor o menor grado. Cada persona tiene su propio modo de comunicación, por lo que es importante preguntar cómo prefiere interactuar.

5.1 Recomendaciones generales de atención

Qué hacer	Qué NO hacer
-Tratar a la persona con naturalidad y respeto.	-NO infantilizar ni asumir incapacidad. Evitar expresiones condescendientes como “pobrecita” o “ni parece sorda”.
-Toma en cuenta que entre el público puede haber personas con discapacidad auditiva que no se distingan.	-NO supongas que todas las personas pueden oír.
-Pregunta a la persona cómo desea comunicarse: LSM, lectura labial, escritura, mensajes en el celular.	-NO quieras imponer un medio de comunicación.
-Se paciente y mantén una actitud abierta ante diferentes formas de comunicación.	-NO te desesperes. No te des por vencida.
-Usa expresiones faciales y gestos naturales para apoyar la comunicación. La mímica es un excelente punto de partida para entablar la comunicación.	-NO limites tu expresividad gestual al comunicarte con una persona sorda. No te “congeles”.

-Habla tranquilamente y de frente a la persona, en un lugar bien iluminado, para facilitar la lectura labial.	-NO grites o exageres los movimientos de la boca, y no supongas que todas las personas sordas pueden leer labios. Evita hablar mientras se da la espalda o se camina.
-Permite que la persona pueda observar tu cara completa.	-NO tapes ninguna parte del rostro con las manos u otro objeto.
-Si la persona no entiende algo, reformular la frase.	-NO repetir la frase más fuerte.
-Mantén contacto visual con la persona.	-NO dirijas la mirada exclusivamente a los labios o las manos de la persona. No desvíes la mirada en mitad de una conversación.
-Para llamar la atención de la persona, tocar suavemente el hombro, agitar la mano o patear el piso.	-NO gritar a la persona. No aventarle un objeto.
-Porta una libreta y un bolígrafo para poder comunicarte por medio de lectoescritura, en caso de que la persona lo requiera.	-NO supongas que todas las personas sordas se comunican por medio de lengua de señas.
-Dirígete siempre a la persona.	-NO te dirijas exclusivamente al intérprete o acompañante, en caso de haber.
-Asegúrate de que la persona comprendió la comunicación.	-NO des por sentada la comunicación, sin confirmación de que el mensaje haya sido recibido.
-En caso de no entender lo que la persona quiere expresar, no actúes como si lo comprendieras.	-NO ignores los problemas de comunicación que puedan surgir: es natural que la comunicación pueda resultar difícil.

Ejemplo de apoyo adecuado: En una visita guiada, una persona sorda solicita información con lenguaje puramente gestual. El guía averigua si existe la posibilidad de recibir apoyo por parte de un intérprete, que en este caso no hay. Ofrece a la persona sorda la posibilidad de usar notas escritas, que en este caso no es aceptada. La comunicación gestual avanza con paciencia, manteniendo contacto visual y con gestos naturales.

5.2 Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre.

Qué hacer	Qué NO hacer
-El aviso de situación de emergencia siempre deberá tener apoyos visuales tales como parpadear una luz, aumentar la iluminación general, llamar la atención agitando los brazos o lámparas de mano.	-NO dependas exclusivamente de alertas y mensajes auditivos.
-Colócate en un lugar visible para llamar la atención, y al comunicar asegúrate de que la o las personas te estén observando.	-NO te ubiques a espaldas de las personas ni detrás de un obstáculo que impida ser visto.
-Si la persona tiene que quedarse sola en un lugar seguro, dale instrucción y pídele que la repita para asegurar su comprensión.	-NO des por sentado que la información fue comprendida.
-Siempre apóyate de gestos para comunicar.	-NO te cohibas en tu expresividad natural ni en el uso de mímica.
-Porta una libreta y con qué apuntar, por si fuera necesario comunicarte por medio de lectoescritura.	-NO supongas que la persona es necesariamente analfabeta.
-Porta mensajes visuales prediseñados que orienten las acciones a seguir durante la emergencia.	-NO supongas que la persona necesariamente sabe leer y escribir.

- Contar con intérpretes profesionales de Lengua de Señas Mexicana en su personal, o por lo menos en eventos, obras y recorridos guiados.
- Ofrecer materiales audiovisuales con subtítulos y lenguaje claro.
- Incluir señalización visual y alarmas luminosas en las instalaciones.
- Garantizar que la información en línea (sitio web, redes sociales) sea accesible mediante subtítulo y LSM.

5.3 Accesibilidad

Es conveniente que el personal, tanto de protección civil como de atención al público, conozca principios básicos de la comunicación no verbal y de la *Lengua de Señas Mexicana (LSM)*, así como algunas señas indispensables tales como “sordo”, “entender”, “peligro”, “tranquilo”, “permanecer”, “salida”. Los recintos culturales pueden mejorar la accesibilidad para personas sordas mediante:

6. Discapacidad motriz o en movilidad

La discapacidad motriz o en movilidad incluye a personas que tienen dificultades para desplazarse, mantener el equilibrio o manipular objetos. Algunas personas usan bastones, muletas, andaderas, sillas de ruedas u otros dispositivos de apoyo.

El objetivo no es ofrecer asistencia innecesaria, sino garantizar que los espacios sean accesibles y que la atención se brinde con respeto y autonomía.

6.1 Recomendaciones generales de atención

Qué hacer	Qué NO hacer
-Tratar a la persona siempre con respeto.	-NO sobreproteger ni asumir actitudes condescendientes. No utilizar expresiones como ‘pobrecito’ o ‘valiente’, que refuerzan estereotipos.
-Pregunta directamente a la persona si requiere ayuda.	-NO prestes ayuda a la persona sin su consentimiento.
-Habla directamente con la persona.	-NO te dirijas únicamente a los acompañantes de la persona, en caso de haber.
-Asegura que las conversaciones se realicen a una altura cómoda, preferiblemente sentado si la persona usa silla de ruedas.	-NO obligues a la persona a estirar el cuello para verte.
-Fomentar la autonomía en todas las actividades, brindando apoyo solo cuando sea necesario.	-No incapacitar a la persona.
-Da tiempo para que se exprese la persona.	-NO interrumpas a la persona.
-Pregunta directamente a la persona, en caso de no comprender lo que quiere expresar.	-NO tengas miedo a comunicarte.

-En caso de no entender lo que la persona quiere expresar, no actúes como si lo comprendiera.	-NO trates a la persona con condescendencia.
-Presta la ayuda de acuerdo con las instrucciones de la persona.	-NO prestes ayuda por iniciativa propia.
-Da tiempo necesario a la persona para llevar a cabo sus movimientos.	-NO apresures los desplazamientos de la persona.
-Respeta el espacio personal de la persona.	-NO te apoyes en la silla o los dispositivos de movilidad, ni coloques objetos sobre ellos ni sobre la persona.

Ejemplo de apoyo adecuado: En una sala de conciertos, una persona usuaria de silla de ruedas llega y el personal la recibe cordialmente. Se le ofrece información sobre las rutas accesibles, los espacios reservados y los servicios cercanos. Se le pregunta a la persona si necesita algún apoyo adicional. La persona se desplaza de manera autónoma. Durante la función, el personal se asegura que la persona tenga buena visibilidad sin obstrucciones.

6.2- Instrucciones para empujar la silla de ruedas

Qué hacer	Qué NO hacer
-Únicamente empuja la silla ruedas si la persona te lo pide expresamente.	-No empujes la silla de ruedas por iniciativa propia.
-Siempre atiende las instrucciones de la propia persona respecto del manejo de la silla.	-NO creas saber más que la persona.
-Antes de subir o bajar a la persona de la silla, asegúrate de que los frenos estén puestos y los reposapiés estén levantados.	-NO ignores los frenos.

-Maneja la silla con precaución.	-NO quieras imprimir un ritmo demasiado rápido: cualquier desnivel en el suelo puede bloquear las ruedas delanteras inclinando la silla hacia adelante con el riesgo de caída de la persona. No Golpees las ruedas contra bordes, paredes u otros obstáculos.
-Manipula la silla desde las agarraderas.	-NO levantes la silla por las partes desarmables y móviles, como los apoyabrazos.
-Mantén comunicación con la persona.	-NO empujes, tires o gires la silla de ruedas sin prevenir a la persona.
-Al inclinar la silla -por ejemplo, al subir o bajar rampas o escalones- la persona siempre deberá estar mirando en dirección a la parte alta de la inclinación, para evitar riesgo de que pueda salir de la silla.	-NO provoques que el tronco de la persona pierda contacto con el respaldo de la silla.
-Al descender dos o más peldaños, sostén la silla de espaldas a la escalera, eleva las ruedas delanteras equilibrándola sobre las traseras y baja escalón por escalón.	-NO te arriesgues a que la persona pueda caerse de la silla de ruedas.
-Realiza una pausa entre peldaño y peldaño; tu cuerpo actuará como freno, evitará saltos innecesarios y proporcionará seguridad a la persona.	-NO te apresures.
-Si la persona es pesada, recurre a una tercera persona para que colabore con el control del descenso o ascenso desde adelante, para evitar deslizamientos de la silla.	-NO te confíes excesivamente en tu propia fuerza.
-En el ascenso de un peldaño, coloca las ruedas pequeñas por encima del peldaño y eleva las traseras con un simultaneo impulso hacia adelante.	-NO seas brusco.

-En el ascenso, cuando hay más de un peldaño, coloca a la persona de espaldas a la escalera y tracciona hacia arriba, subiendo peldaño por peldaño.	-NO provoques que el tronco de la persona pierda contacto con el respaldo de la silla. No te apresures.
-Asegúrate que, tanto en el ascenso como en el descenso, las ruedas se apoyen de forma simultánea en el suelo y/o peldaños.	-NO permitas que la silla se incline hacia los lados.
-Para trasladar a la persona de una silla a otro asiento, ya sea butaca o vehículo, verifica que la silla esté próxima al asiento al que se va a trasladar. Mantén los apoyapiés plegados y pon el freno a la silla.	-NO cargues a la persona jalando sus extremidades.

6.3 Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre.

Qué hacer	Qué NO hacer
-Si hay prisa para bajar escaleras, quizás a una persona en silla de ruedas habrá que cargarla. Pide permiso e instrucciones de la persona, antes de realizar tal operación.	-NO utilices los ascensores.
-Si una persona está caída, pregúntale cómo le puede ayudar.	-NO ayudes antes de preguntar.
-Sigue las instrucciones de la persona si requiere apoyo con sus apoyos técnicos (silla de ruedas, bastón, etc.).	-NO quites los apoyos técnicos a la persona.
-Adecúa la velocidad de nuestro paso al de las personas.	-NO dejes a la persona atrás.
-Protege a las personas de las muchedumbres en movimiento.	-NO descuides a la persona.

-Al proporcionar ayuda a la persona con el brazo como apoyo, trata de mantener sus apoyos lo más cerca posible.	-NO apliques presión en pecho o extremidades de la persona al momento de pasarla a una silla de emergencia, ya que se puede provocar espasmo, dolor y hasta respiración restringida.
-Para bajar o subir escaleras, solicita ayuda a otras personas (mínimo a 3 personas) para levantar a la persona en silla de ruedas.	-NO realices movimientos con personal insuficiente.
-Baja las escaleras de modo que la persona en silla de ruedas se encuentre de espaldas, para brindarle mayor seguridad.	-NO arriesgues a que la persona pueda caer de la silla.
-Durante la emergencia, ofrece seguridad a la persona sujetándola a la silla de ruedas (puede hacerse con una prenda de ropa).	-NO realices esta acción sin el consentimiento de la persona.
-En caso de no poder movilizar a la persona en su silla de ruedas, pregúntale cuál es la mejor manera de apoyarla, ya que el apoyo depende del tipo de lesión que presente.	-NO decidas por la persona.
-Una vez que la persona se encuentre en lugar seguro se le deberá devolver su apoyo técnico (silla de ruedas, bastón, etc.) en caso de que haya sido trasladada en brazos.	-NO dejes a la persona sin posibilidad de movilidad.

6.4 Accesibilidad

Los espacios culturales deben asegurar accesibilidad física mediante:

- Garantizar rampas con pendientes adecuadas y pasamanos en los accesos.
- Asegurar el funcionamiento de elevadores y plataformas salvaescaleras.

- Contar con espacios reservados y visibles en las salas para personas usuarias de silla de ruedas.
- Evitar obstáculos en pasillos, puertas y áreas comunes.
- Incluir sanitarios accesibles con barras de apoyo, puertas amplias y espacio de giro.
- Informar desde la entrada sobre los accesos disponibles, rampas, ascensores y sanitarios accesibles. Señalizar rutas accesibles con pictogramas claros y visibles.
- Ofrecer alternativas si una parte del recinto no es accesible, como videos o réplicas táctiles.

7. Discapacidad intelectual

El término de discapacidad intelectual agrupa a personas con características, habilidades y necesidades muy variadas. Este tipo de discapacidad se caracteriza por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en las habilidades adaptativas, como la comunicación, el aprendizaje y la resolución de problemas cotidianos. Estas limitaciones pueden requerir apoyos personalizados, pero no impiden la participación plena en la vida cultural y social.

7.1 Recomendaciones generales de atención

Qué hacer	Qué NO hacer
-Trata a la persona con respeto. Reconoce su autonomía y permítele decidir en lo posible.	-NO trates a la persona como inferior. No infantilizar ni sobreproteger a la persona.
-Muestra disposición de empatía.	-NO hables demasiado rápido o en tono autoritario. Evita la burla, la impaciencia o la subestimación de sus capacidades.
-Habla directamente con la persona.	-NO te dirijas exclusivamente a su acompañante, si es que trae.
-Usa lenguaje simple, claro y frases cortas al comunicarse, intentando siempre adecuarte a las habilidades lingüísticas de la persona.	-NO utilices términos especializados, lenguaje excesivamente formal ni construcciones gramaticales complejas, que resulten incomprensibles para la persona.
-Fomenta la participación activa, reconociendo los intereses y capacidades de la persona.	-NO menosprecies la individualidad de la persona.
-Ofrece explicaciones visuales o ejemplos concretos cuando sea posible. Usa apoyos visuales como pictogramas, carteles o guías ilustradas. Apóyate en gestos en caso de ser necesario.	-NO te apoyes exclusivamente en la comunicación verbal.

-Da tiempo suficiente para que la persona comprenda y responda. Asegúrate de que la persona comprendió la comunicación: confírmalo con preguntas simples.	-NO apresures a las personas.
-Asegúrate de que la persona comprendió la comunicación: confírmalo con preguntas simples.	-NO des por sentado que la información fue comprendida.
-Únicamente en caso necesario apóyate en la asistencia de un tercero.	-NO invalides a la persona.
-En caso de no entender lo que la persona quiere expresar, no actúes como si lo comprendieras.	-NO trates a la persona con condescendencia.

Ejemplo de apoyo adecuado: Durante un recorrido museístico, una persona con discapacidad intelectual hace muchas preguntas. El guía responde con claridad y con paciencia, usando ejemplos visuales y explicaciones sencillas. La persona participa activamente y se siente incluida en la experiencia cultural.

7.2- Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre.

Qué hacer	Qué NO hacer
-Permanece tranquilo; enseña con el ejemplo.	-NO entres en pánico.
-Acompaña a la o las personas durante la emergencia tanto como sea posible.	-NO dependas de la capacidad de la persona para recordar y seguir instrucciones.
-Da instrucciones en lenguaje sencillo. Indica un paso a la vez.	-NO utilices términos especializados, lenguaje excesivamente formal ni construcciones gramaticales complejas, que resulten incomprensibles para la persona.

-Garantiza la tranquilidad de la persona; comunícale lo que tiene que hacer de modo sereno.	-NO colabores a generar más estrés del que la situación de por sí provoca.
-Recorre al apoyo de imágenes y/o gestos para explicar los pasos a seguir.	-NO limites tu comunicación a lo meramente verbal.

7.3 Accesibilidad

Los espacios culturales pueden favorecer la inclusión mediante:

- Diseñar actividades inclusivas con materiales sensoriales y participación guiada.
- Ofrecer visitas o funciones con lenguaje sencillo y pausado.
- Elaborar materiales informativos en formato de lectura fácil.
- Capacitar al personal en comunicación accesible y trato respetuoso.
- Fomentar proyectos de mediación cultural donde participen personas con discapacidad intelectual por parte del espacio cultural.

8. Discapacidad psicosocial

La discapacidad psicosocial se refiere a una multitud de condiciones de neurodiversidad, incluyendo aquellas limitaciones que enfrenta una persona debido a condiciones de salud mental, como depresión, ansiedad, esquizofrenia, trastorno bipolar u otras. Estas condiciones pueden afectar la forma en que una persona percibe la realidad, se comunica o participa en la vida social. No se trata de una falta de voluntad o deficiencia de carácter, sino de una interacción entre la neurodiversidad y las barreras sociales, como la estigmatización, la discriminación o la falta de apoyos adecuados.

En este tipo de discapacidad, la persona puede tener una interpretación y respuesta inadecuada a acontecimientos externos. Por ejemplo, si una persona sufre delirio de persecución, su respuesta inadecuada podría ser de agitación, inquietud, alboroto, cólera o huida. Las personas con discapacidad psicosocial, también pueden experimentar confusión en la capacidad para identificar debidamente objetos, personas o las dimensiones de tiempo y espacio.

Las personas con discapacidad psicosocial enfrentan con frecuencia prejuicios y estigmas que limitan su participación cultural y social. Es fundamental desmontar ideas erróneas como que ‘son peligrosas’, ‘impredecibles’, ‘irracionales’ o ‘incapaces’. La mayoría de las personas con condiciones de salud mental llevan vidas activas y productivas. No se requiere de capacitación especializada para dar atención a público con discapacidad psicosocial.

8.1 Recomendaciones generales de atención

Qué hacer	Qué NO hacer
-Respetar la dignidad y privacidad de la persona.	-NO menosprecies a la persona. No descartes de antemano sus necesidades o deseos como “simple locura”. Evita juicios etiquetas o comentarios sobre su condición mental.
-Respetar la autonomía de la persona.	-NO tomes decisiones por la persona, salvo en situaciones de emergencia donde esté en riesgo su seguridad o la de otros.
-Escucha sin minimizar las emociones de la persona. Mantén una distancia respetuosa y tono de voz calmado.	-NO interrumpas con comentarios como ‘cálmate’, ‘no es para tanto’ o ‘todo está en tu cabeza’.
-Pregunta antes de ayudar.	-NO supongas saber lo que la persona quiere o necesita.
-Respetar su espacio personal.	-NO toques a la persona sin su consentimiento. No busques una intimidad mayor a la que la situación exige.
-Mantén una comunicación empática, tranquila y sin confrontación. Mantén un timbre de voz tranquilo.	-NO te exaltes. No grites ni hables en un tono exaltado. No te burles.
-Sé paciente con la persona si realiza comentarios inapropiados, ya que puede no comprender códigos sociales ni darse cuenta de que ha ofendido a alguien.	-NO te lo tomes de manera personal.
-Ofrece apoyo práctico (por ejemplo, un lugar para sentarse o un vaso de agua) si la persona se muestra angustiada.	-NO te impacientes. No entres en pánico.
-En caso de crisis severa, contacta a personal capacitado o servicios de emergencia, evitando aglomeraciones y manteniendo la calma.	-NO pretendas dar tratamiento psicológico o conductual a la persona.

Ejemplo de apoyo adecuado: En una exposición, una persona comienza a mostrarse ansiosa y agitada. El personal se acerca con calma, se presenta, ofrece acompañamiento a una zona tranquila, siempre respetando la voluntad de la persona, y permite que la persona respire y se estabilice. No se hacen juicios ni se ejerce presión a la persona, y se informa a un supervisor o responsable del recinto.

8.2 Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre.

Qué hacer	Qué NO hacer
-Reduce al mínimo la presión de la situación.	-NO grites, empujes, ni corras.
-Explica lo que está pasando y lo que van a hacer (por ejemplo, evacuar hacia un lugar seguro).	-NO supongas que la persona ya comprende la situación.
-Sé paciente para comunicarte.	-NO te desesperes.
-Asegúrate de que si la persona toma medicamentos los lleve consigo.	-NO desatiendas las necesidades médicas de la persona, si las tuviera.

8.3 Accesibilidad

Los espacios culturales pueden facilitar la participación mediante:

- Brindar información clara sobre horarios, actividades y duración de los eventos para reducir la ansiedad.
- Ofrecer espacios tranquilos o zonas de descanso para quien necesite retirarse temporalmente.
- Capacitar al personal en primeros auxilios psicológicos y protocolos de contención emocional.
- Promover la representación positiva de la salud mental en exposiciones, obras y actividades artísticas.
- Fomentar el respeto y la empatía entre el público y el personal.

9. Trastorno del espectro autista

El Trastorno del Espectro Autista (TEA) es una condición del neurodesarrollo que afecta la forma en que una persona percibe, comunica e interactúa con el mundo. El personal cultural debe evitar generalizar o asumir limitaciones, ya que el espectro es amplio: cada persona autista tiene diferentes características, niveles de sensibilidad sensorial y maneras de expresarse. La condición antes comunmente llamada “Asperger” es una condición particularmente funcional dentro del amplio espectro autista. Comprender que cada persona con TEA es única es el primer paso hacia una atención respetuosa e inclusiva.

Algunas características frecuentes del TEA son:

- Diferencias en la comunicación verbal y no verbal, por ejemplo: hablar poco, usar lenguaje literal, comunicarse mediante pictogramas o dispositivos.
- Preferencia por rutinas o entornos predecibles.
- Hipersensibilidad o hiposensibilidad a estímulos como luces, sonidos, texturas o multitudes.
- Dificultades para mantener contacto visual o interpretar expresiones faciales.
- Intereses intensos o enfocados en temas específicos.

9.1 Recomendaciones generales de atención

Ejemplo de apoyo adecuado: En una visita guiada, una persona autista se siente incómoda por el ruido del grupo. El personal ofrece una zona tranquila y explica amablemente que puede reincorporarse cuando lo desee. Se adapta el ritmo y la comunicación para facilitar su participación sin presiones ni juicios.

9.2 Recomendaciones específicas en situación de emergencia o desastre.

Qué hacer	Qué NO hacer
-Mantén la calma, habla tranquilamente.	-NO grites. Evita situaciones de mucho ruido que puedan estresar a la persona.
-Atiende a las características y necesidades particulares de la persona.	-NO olvides que cada persona con TEA es diferente.
-En caso de que la persona venga con acompañante o tutor, mantén contacto con ella para coordinar apoyos específicos.	-NO rechaces la ayuda de quienes conocen bien a la persona.

9.3 Accesibilidad

Los espacios culturales pueden promover la accesibilidad para personas con TEA mediante:

- Diseñar recorridos tranquilos y con menor cantidad de estímulos sensoriales.
- Ofrecer horarios de visita con baja afluencia (por ejemplo, ‘horarios tranquilos’ o ‘visitas accesibles’).
- Ofrecer “funciones relajadas” de teatro, música, danza y demás artes vivas.
- Contar con zonas de descanso o espacios de calma sensorial.
- Capacitar al personal en comunicación con personas neurodivergentes.
- Incluir materiales visuales o pictogramas que anticipen las etapas del recorrido o espectáculo.

SECRETARÍA DE CULTURA

Claudia Curiel de Icaza
Secretaria

Marina Núñez Bernalova
Subsecretaria de Desarrollo Cultural

INSTITUTO NACIONAL DE BELLAS ARTES Y LITERATURA

Alejandra de la Paz
Directora general

Haydeé Boetto Bárcena
Subdirectora general de Bellas Artes

Aarón Polo López
Director de Difusión y Relaciones Públicas

Alberto Morales Canacasco
Director de Extensión Cultural

Texto:
Alberto Lomnitz

D. R. © 2025.
Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura
Paseo de la Reforma y Campo Marte s/n, colonia
Chapultepec Polanco,
Alcaldía Miguel Hidalgo, C. P. 11560, Ciudad de México.



Cultura
Secretaría de Cultura



INBAL