

Guía SenseAble

La Guía SenseAble es un recurso práctico para hacer que los espacios culturales sean más inclusivos, accesibles y acogedores para las personas con discapacidades sensoriales. Aborda la accesibilidad sensorial, el Diseño Universal, el Diseño Centrado en las Personas, la accesibilidad digital, la formación del personal y la retroalimentación de los visitantes, y ofrece estrategias claras para que museos, teatros, bibliotecas y otros espacios culturales creen experiencias que favorezcan la autonomía, la dignidad y la participación en igualdad de condiciones para todas las personas.

Muzeul Național
de Istorie a României

lalliga
per la
inclusie



Financiado por
la Unión Europea



SenseAble Culture

Guía SenseAble

– Cultura para Todos –
Guía sobre
diseño inclusive



“Guía SenseAble”

Producto creado en el marco del proyecto “SenseAble Culture: Empoderar la participación de las personas con discapacidades sensoriales en la cultura”, no. de referencia 2025-1-RO01-KA220-ADU-000350475, financiado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea, en el ámbito de la Educación de Personas Adultas, asociaciones de cooperación, con una financiación de 120.000 euros.

Descargo de responsabilidad:

“Financiado por la Unión Europea. No obstante, las opiniones y puntos de vista expresados son únicamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Comisión Europea. Ni la Unión Europea ni la autoridad concedente pueden ser consideradas responsables de ellos”.



**Financiado por
la Unión Europea**



Editor: Museo Nacional de Historia de Rumanía

Diseño gráfico y maquetación: DeadSky.Studio

Guía SenseAble – Cultura para Todos: Guía sobre diseño inclusivo

Copyright © 2026 Museo Nacional de Historia de Rumanía (MNIR) y socios del proyecto.

Esta guía fue elaborada en el marco del proyecto Cultura para todos por el Museo Nacional de Historia de Rumanía (MNIR), en colaboración con La Lliga per la Inclusió (Reus, España), Fondazione Istituto dei Sordi di Torino (Pianezza, Italia) y Onlus Nodibinajums Invalidu Un Vinu Draugu Apvieniba Apeirons (Riga, Letonia).

Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Para consultar una copia de esta licencia, visite:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Las imágenes, los logotipos y los materiales de archivo pertenecientes a terceros permanecen sujetos a sus respectivas licencias y quedan excluidos de la licencia CC BY 4.0.

ISBN: 978-630-6797-04-2

Guía SenseAble

**– Cultura para Todos –
Guía sobre
diseño inclusive**

Publicado por Editura MNIR, Bucarest, 2026

Índice

1. Accesibilidad sensorial	8
2. Principios del Diseño Universal	23
3. Diseño centrado en el ser humano (DCH)	36
4. Fases de la cadena de accesibilidad	50
5. Directrices de accesibilidad al contenido web (WCAG)	64
6. Narración multisensorial y diseño de exposiciones	82
7. Formación del personal, comunicación y protocolos de atención para personas con discapacidad	94
8. Mecanismos de evaluación, feedback y mejora continua	112
Referencias	127

El proyecto "SenseAble Culture: Empowering Participation of Persons with Sensory Disabilities in Culture"

"SenseAble Culture: Empowering Participation of Persons with Sensory Disabilities in Culture" (en español SenseAble Culture: Fomentando la participación de personas con discapacidad(es) sensorial(es) en la cultura) con número de referencia 2025-1-RO01-KA220-ADU-000350475, es un proyecto financiado por la Unión Europea a través del Programa Erasmus Plus, Asociaciones de Cooperación en el ámbito de la Educación de Adultos (KA220-ADU), con una financiación de 120.000 euros.

El proyecto se implementa entre el 1 de noviembre de 2025 y el 31 de octubre de 2027 por el MNIR - Museo Nacional de Historia de Rumanía (Bucarest), en asociación con La Lliga per la inclusió (Reus, España), la Fondazione Istituto dei Sordi di Torino (Pianezza, Italia) y ONLUS NODIBINAJUMS INVALIDU UN VINU DRAUGU APVIENIBA APEIRONIS (Riga, Letonia).

SenseAble Culture está dedicado a empoderar a las personas con discapacidad(es) sensorial(es) para que participen plenamente en la vida cultural. Trabajamos principalmente en zonas rurales y desatendidas de Italia, Letonia, Rumanía y España. para ayudar a las instituciones culturales a adoptar principios de Diseño Universal y accesibilidad. El objetivo del proyecto es transformar museos, teatros, galerías de arte y bibliotecas en entornos inclusivos mediante la formación de profesionales y la creación de herramientas educativas prácticas.

Los objetivos del proyecto son:

- Mejorar la accesibilidad institucional - Dotar a los trabajadores culturales de las habilidades necesarias para aplicar principios de Diseño Universal en sus prácticas diarias;
- Fomentar la participación autónoma - Crear entornos donde las personas con discapacidad(es) sensorial(es) puedan contribuir

directamente a la toma de decisiones y disfrutar de la vida cultural de forma independiente;

- Advocacy/Incidencia política - Abogar por la integración de la accesibilidad en la planificación cultural y turística europea a largo plazo.

A través de los resultados del proyecto:

- "Cultura para Todos – Guía sobre diseño inclusivo" - 8 capítulos sobre accesibilidad sensorial y Diseño Universal para que tu espacio cultural sea acogedor para todos los visitantes, incluidos aquellos con discapacidades;
- Planificación de la accesibilidad en espacios culturales (checklist de autoevaluación) - una herramienta interactiva para evaluar las rutas de acceso del recinto, las habilidades del personal y el sitio web, y luego obtener pasos personalizados para mejorar la inclusividad paso a paso;
- Curso de Aprendizaje en Línea: Competencias digitales y de accesibilidad - que consta de cuatro módulos flexibles completos para potenciar las habilidades de los trabajadores culturales en accesibilidad digital e inclusión sensorial, obteniendo una insignia digital a medida que avanzan en su aprendizaje;
- Kit de herramientas: Recursos descargables para la implementación de la accesibilidad en espacios culturales - materiales prácticos—como guías para crear experiencias multisensoriales e itinerarios inclusivos—para aplicar los principios de accesibilidad de manera fácil y rápida;
- Guía: Herramientas para la incidencia política y la colaboración Inclusiva - estrategias prácticas para involucrar a las personas con discapacidad en la toma de decisiones y abogar eficazmente por proyectos culturales inclusivos;
- Documento de trabajo (sobre política pública) - acceso a recomendaciones claras y específicas por país (Rumanía, Italia, Letonia y España) para ayudar a integrar la accesibilidad en la planificación cultural y turística a largo plazo.

1. Accesibilidad sensorial

Contexto

Bienvenidos a la Guía del Proyecto SenseAble Culture, cuyo objetivo es garantizar la inclusión y la accesibilidad de las personas en los espacios culturales. Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder y disfrutar del arte y del patrimonio cultural. Sin embargo, esto depende de la accesibilidad de los museos y los espacios culturales.

En este contexto, el Capítulo 1 presenta el concepto de accesibilidad sensorial: crear entornos y experiencias que sean perceptibles y utilizables por todas las personas, independientemente de sus capacidades o diferencias sensoriales. Para aplicar este concepto, es esencial comprender el enfoque metodológico del **Diseño Universal** y los principios de la **Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, que se explorarán con más detalle más adelante.

Por último, es importante distinguir entre las definiciones de «**accesible** sensorialmente» y «**adaptado** a las necesidades sensoriales».

La Junta Internacional de Accesibilidad Sensorial define «adaptado a las necesidades sensoriales» como un evento en el que se han modificado los aspectos sensoriales de un evento o un periodo de tiempo específicos, por ejemplo, reduciendo el volumen, aumentando la iluminación del espacio y, en ocasiones, apagando las luces intermitentes. Sin embargo, este tipo de adaptaciones no crean una inclusión permanente, sino más bien oportunidades

puntuales. Por otro lado, crear un espacio o evento «accesible sensorialmente» proporciona a las personas una conciencia e de lo que implica una experiencia antes de vivirla, así como de los recursos específicos que pueden utilizar. Seguir el enfoque del Diseño Universal crea un espacio único para todas las personas (con o sin discapacidad) que es accesible y universal no solo en momentos específicos, sino de forma permanente a lo largo del tiempo, respetando cada «mundo sensorial».

Como se ha mencionado anteriormente, es importante que sepas cómo aplicar los principios del Diseño Universal y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Convención de las Naciones Unidas es un acuerdo legalmente vinculante entre países u organizaciones internacionales, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2006. Su objetivo es garantizar que todas las personas con discapacidad disfruten de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones. Es una herramienta excelente para eliminar barreras y permitir la participación activa de las personas con discapacidad en todos los procesos de toma de decisiones, tal y como se establece de forma clara y precisa en **el artículo 30: «Participación en la vida cultural y recreativa, el ocio y el deporte»**. El artículo establece que: «Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar en la vida cultural en igualdad de condiciones con las demás y adoptarán todas las medidas apropiadas para garantizar que las personas con discapacidad: (a) tengan acceso a productos culturales en formatos accesibles; [...] (c) tengan acceso a lugares de interés cultural, como teatros, museos, cines, bibliotecas y servicios turísticos, y, en la medida de lo posible, tengan acceso a monumentos y lugares importantes para la cultura nacional».

Para garantizar la plena inclusión, resulta más eficaz involucrar a las personas con discapacidad en fases iniciales del proceso de creación de espacios accesibles. La accesibilidad debe definirse y crearse conjuntamente, siguiendo el principio fundamental

del movimiento mundial por los derechos de las personas con discapacidad: **«Nada sobre nosotros sin nosotros»**.

Por lo tanto, desde el principio, los espacios culturales deben tener características que sean universalmente adecuadas para cualquier persona interesada en ir al teatro, al museo, a la biblioteca, etc. Para lograrlo, es necesario seguir los principios del Diseño Universal, cuyo tema general es **«el diseño de entornos que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados»**. El concepto de Diseño Universal y sus principios se explicarán en detalle en los siguientes capítulos.

En esta guía, queremos proporcionar conocimientos y recursos para hacer que **los espacios culturales sean accesibles a las personas con discapacidad sensorial, incluyendo a las personas sordas y con discapacidad auditiva, ciegas, con discapacidad visual, daltónicas y neurodivergentes**, a través de pequeñas adaptaciones fáciles de implementar. Por ejemplo, subtítulos o lengua de signos para las personas sordas, Braille y audio descripciones para las personas ciegas, y la adaptación de los entornos para reducir la sobrecarga provocada por estímulos visuales, auditivos, táctiles u olfativos intensos en el caso de las personas neuro divergentes.



Figura 1. Iconos que representan diversas discapacidades (Fuente: imagen generada mediante inteligencia artificial, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: Collage de iconos azules y una ilustración colorida que representan diversas discapacidades: un ojo tachado para indicar discapacidad visual; audífonos y manos comunicándose mediante lengua de signos para representar la discapacidad auditiva; y una silueta humana con un cerebro de colores para representar la neurodiversidad.

La accesibilidad siempre debe considerarse como un enfoque holístico (diseño para todos), adaptando los espacios físicos y los contenidos digitales para garantizar que cualquier persona que desee asistir a una exposición, por ejemplo, pueda hacerlo por sí misma.

Las discapacidades mencionadas anteriormente también se denominan **discapacidades invisibles**: afecciones físicas, mentales, sensoriales o neurológicas que no son evidentes a simple vista. Es imprescindible reconocer las discapacidades invisibles, ya que esto reduce el estigma y aumenta la comprensión.

Las personas con discapacidades invisibles pueden ser juzgadas o incomprendidas por otras personas que no comprenden sus dificultades. El símbolo internacional diseñado para sensibilizar es el **cordón Sunflower**: un cordón verde con un distintivo estampado de girasol. Se puede llevar fácilmente colgado del cuello o enganchado a un bolso.

Muchas personas optan por añadir una tarjeta con un girasol en la que explican sus necesidades específicas, que se puede introducir en un bolsillo de plástico que viene con el cordón. Es muy importante que prestes atención si llega un visitante que lleva este cordón, ya que indica que necesita mayor comprensión y apoyo.



Figura 2. Imagen del producto «cordón de girasol» (Fuente: Hidden Disabilities Sunflower Scheme Limited, Reino Unido, 2026; utilizada con fines ilustrativos). **Texto alternativo:** Cordón verde decorado con motivos de girasoles amarillos —símbolo reconocido internacionalmente de las discapacidades no visibles—, con un portatarjetas transparente que contiene una tarjeta de identificación a juego con el logotipo «Hidden Disabilities Sunflower».

Sensibilidades sensoriales

La accesibilidad sensorial para las **personas sordociegas** se basa en el uso de canales o sentidos alternativos (el tacto, el oído y la visión residual) y de tecnologías de apoyo para superar las barreras comunicativas y del entorno. Incluye el uso del Braille, la lengua de signos, los mapas táctiles, los subtítulos, las señales acústicas y los contrastes de color.

La accesibilidad sensorial para las **personas sordas** en los espacios culturales implica la aplicación de los principios del «DeafSpace», que se centran en la interacción visual y táctil en lugar del sonido. Entre las mejoras clave se incluyen espacios abiertos y bien iluminados para una visión clara, herramientas de comunicación visual, alertas luminosas, lengua de signos, subtítulos en todos los medios y, cada vez más, exposiciones multisensoriales e interactivas.

Aunque las personas sordas se basan principalmente en señales visuales, la gestión del entorno acústico sigue siendo importante, especialmente para quienes utilizan implantes cocleares y audífonos.

Para las **personas ciegas y con discapacidad visual**, es esencial utilizar señales táctiles: pavimento estructurado (pavimento táctil) para indicar peligros o rutas, mapas táctiles y pictogramas táctiles.

Para los **visitantes daltónicos**, es importante evitar basarse exclusivamente en el color para transmitir información. Los materiales visuales, los mapas, los subtítulos y la señalización deben utilizar patrones, símbolos, etiquetas de texto y combinaciones de fuerte contraste para garantizar la claridad y la legibilidad.

La **neuro diversidad** suele implicar una percepción sensorial diferente, caracterizada por hipersensibilidad (reacción exagerada) o hipo sensibilidad (respuesta reducida) a los estímulos visuales, auditivos, táctiles, olfativos y gustativos. Estas alteraciones pueden

provocar sobrecarga sensorial, ansiedad y comportamientos de autorregulación. Las crisis y los bloqueos son respuestas involuntarias a una sobrecarga sensorial o emocional extrema en personas autistas.

Una crisis es una explosión externa (gritos, llanto, comportamiento agresivo o autolesivo), mientras que un bloqueo es un «apagón» interno (aislamiento social, silencio, inactividad). Ambos son mecanismos de protección frente a situaciones insoportables, no rabietas. Además, las personas en el espectro autista tienen necesidades diferentes y no existe una solución única para todos. Sin embargo, hay muchas formas en que los espacios culturales pueden crear una experiencia positiva para los visitantes.

Apoyo sensorial

Existen medidas prácticas que se pueden aplicar para reducir el riesgo de sobrecarga sensorial, crisis emocionales o crisis de ansiedad en personas neuro divergentes:

- **Adaptaciones del entorno:** minimizar los sonidos fuertes, las luces brillantes, la acústica con eco y las luces intensas y parpadeantes.
- **Elementos de diseño:** crear distribuciones claras, predecibles y bien organizadas con zonas sensoriales neutras.
- **Herramientas sensoriales:** proporcionar auriculares con cancelación de ruido, juguetes antiestrés y almohadillas con peso para el regazo.
- **Adaptaciones operativas:** ofrecer salas tranquilas y exclusivas, así como horarios «sensoriales» con asistencia limitada.
- **Apoyo e información:** proporcionar mapas sensoriales que identifiquen las zonas con alta estimulación.

También resulta útil establecer franjas horarias específicas, utilizar materiales de comunicación aumentativa y alternativa e “historias sociales” o “Social Stories”, lo que reduce la sobrecarga sensorial y fomenta la inclusión.

Para los visitantes **neuro divergentes**, son necesarias zonas

tranquilas o espacios de calma donde se puedan ofrecer soluciones como bajar el volumen del sonido y las luces, con el fin de que puedan beneficiarse de un entorno más relajado. Este tipo de entorno también puede ser ideal para personas con trastornos sensoriales y de comunicación.

Para garantizar la accesibilidad de las **personas sordas**, todos los materiales audiovisuales deben estar subtítulos y traducidos a lengua de signos.

Además, se debe facilitar una orientación eficaz dentro de las instalaciones mediante el uso de una señalización clara y bien visible: la señalización se colocará en la pared, con colores contrastantes y una tipografía muy legible en mayúsculas. Las palabras también pueden estar superpuestas en Braille transparente.

Una maqueta táctil del edificio tiene un gran impacto en todo tipo de visitantes, proporcionando una gran cantidad de información a las personas sin discapacidad y sirviendo como herramienta de orientación para las personas con discapacidad. El uso de paletas de colores adaptadas a las **personas daltónicas** y la comprobación de la accesibilidad de los materiales visuales pueden mejorar significativamente la comprensión y la autonomía. Siempre que sea posible, los espacios culturales también pueden proporcionar herramientas de apoyo para mejorar la percepción del color a los visitantes que deseen utilizarlas, como **las gafas EnChroma**.



Figura 3. Objetos de apoyo sensorial (Fuente: imagen generada mediante inteligencia artificial, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: Ilustración de dos artículos comunes utilizados para el apoyo sensorial: a la izquierda, unos auriculares con cancelación de ruido de color verde azulado con líneas que indican la reducción del sonido; a la derecha, un spinner naranja. Ambos están representados con un estilo gráfico limpio sobre un fondo blanco.

Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción

Lista de verificación de la estrategia básica:

- **Diseño colaborativo desde el principio:** Involucrar a las personas con discapacidad y sensibilidades sensoriales en los procesos de planificación, prueba y evaluación, aplicando los principios del Diseño Universal y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad («Nada sobre nosotros sin nosotros»).
- **Garantizar el acceso multisensorial a los contenidos:** Proporcionar subtítulos, interpretación en lengua de signos, audio descripción, Braille, mapas táctiles y materiales visuales de alto contraste, así como comunicación independiente del color, para garantizar el acceso a través de canales sensoriales alternativos.
- **Diseñar entornos predecibles y flexibles:** Crear distribuciones claras, zonas sensorialmente neutras, salas tranquilas y espacios bien iluminados; reducir el deslumbramiento, el eco, las luces parpadeantes y los sonidos abrumadores.
- **Introducir Bolsas sensoriales:** Poner a disposición “Bolsas sensoriales” para cualquier visitante que pueda beneficiarse de ellas. Estas pueden ayudar a la concentración y la relajación durante actividades cognitivamente y sensorialmente exigentes y suelen incluir un mapa sensorial, protectores auditivos, gafas de

sol, juguetes antiestrés y tarjetas de Comunicación aumentativa y alternativa para facilitar la comunicación. Además, poner a disposición en el recinto herramientas de apoyo, como las gafas EnChroma, para visitantes con deficiencia en la visión del color, lo que permite una mejor percepción de las obras de arte y los materiales visuales.

- **Forme al personal y adopte protocolos inclusivos:** forme a los equipos sobre las discapacidades invisibles, los principios de DeafSpace, las crisis emocionales y los bloqueos; asegúrese de que el personal reconozca y respete el símbolo del girasol de las discapacidades ocultas y ponga a disposición cordones identificativos para los visitantes que puedan necesitarlos.

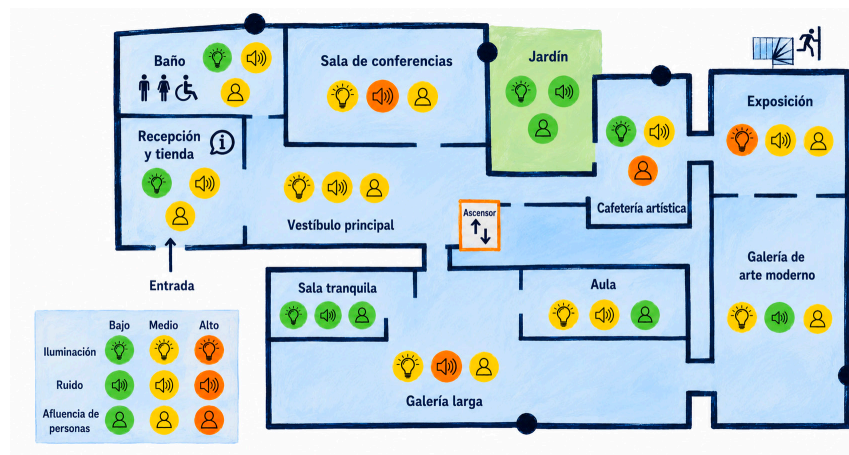


Figura 4. Mapa sensorial que indica las características sensoriales de las distintas zonas (Fuente: imagen generada mediante inteligencia artificial, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** Este mapa utiliza un sistema de semáforo para indicar el nivel de accesibilidad de las distintas zonas. Los pequeños iconos verdes señalan áreas altamente accesibles, con poca afluencia de personas, entornos tranquilos e iluminación suave. Los iconos amarillos de tamaño mediano indican zonas moderadamente accesibles, en las que la luz y el ruido comienzan a hacerse perceptibles y aumenta la concentración de personas. Por último, los iconos rojos de gran tamaño advierten de zonas no accesibles debido al exceso de agitación, al ruido intenso y a una iluminación deslumbrante.

A continuación, se presenta un recorrido narrativo por los espacios:

- **Entrada y recepción:** Al entrar, te encuentras en la zona de recepción, que tiene niveles de ruido moderados y un número

moderado de personas (amarillo) y está bien iluminada (verde). Desde aquí se accede a la sala principal a la derecha, un espacio central con estímulos sensoriales moderados (amarillo). Inmediatamente a la izquierda se encuentran los aseos, que tienen una iluminación suave (verde), niveles de ruido moderados y un número moderado de personas (amarillo). Hay una salida de emergencia en los aseos. Desde el vestíbulo principal, la segunda puerta a la izquierda conduce al auditorio: hay niveles moderados de luz y afluencia de público (amarillo) y altos niveles de ruido (anaranjado).

- Si buscas paz y tranquilidad, a la derecha del vestíbulo principal encontrarás la Sala de exposición número 2, y más a la derecha está la Sala de silencio, la zona más tranquila y apacible del edificio (todo verde). La Sala de exposición número 2 es un espacio rectangular más amplio donde el nivel de ruido es significativamente más alto (anaranjado) y la iluminación y el número de personas son de intensidad moderada (amarillo). Frente a la Sala de Silencio, girando a la izquierda al venir desde el vestíbulo principal, se encuentra el Aula: aquí, los niveles de iluminación y ruido son de intensidad media (amarillo) y no hay mucha gente (verde). Hay una salida de emergencia en la Sala de exposición número 2.
- Al final del vestíbulo principal, a la derecha, después de la Sala de exposición número 2, hay un ascensor que te lleva a otras plantas. Desde el vestíbulo principal, siguiendo recto, hay un pasillo que conduce a la cafetería: iluminación tenue (verde), bajos niveles de ruido (amarillo) y potencialmente muy concurrido (anaranjado). Hay una salida de emergencia en la cafetería. La cafetería conduce a dos zonas diferentes.
- Si miras el mapa a la derecha de la cafetería, verás el jardín: ofrece una experiencia sensorial muy tranquila y relajante (completamente verde). El Jardín está conectado a la derecha por una puerta que conduce al auditorio.

- Si miras el mapa a la izquierda de la cafetería, encontrarás la sala de exposición número 1: la iluminación es muy intensa (anaranjado), el nivel de ruido es el mismo que en la cafetería (amarillo), pero hay menos gente (amarillo). Bajando las escaleras, hay otra sala, la Galería Moderna, conectada a la sala de exposición número 1 mediante puertas. En la Galería Moderna, el nivel de ruido disminuye (verde), al igual que la intensidad luminosa (amarillo), mientras que el número de personas se mantiene igual (amarillo). En el extremo derecho de la Galería Moderna hay una salida de emergencia; en el extremo derecho hay un pasillo que la conecta con la sala de exposición número 2.

Algunos ejemplos:

- **En un museo:** Ofrecer bolsas sensoriales en la entrada que contengan un mapa sensorial para orientarse en el espacio, protectores auditivos para reducir el ruido, gafas de sol para atenuar las luces brillantes, juguetes antiestrés para facilitar la autorregulación y tarjetas de Comunicación aumentativa y alternativa para facilitar la comunicación. Combinar estos elementos con maquetas táctiles de las obras de arte y del edificio, audio descripciones accesibles a través de códigos QR y señalización clara y de alto contraste para facilitar la orientación autónoma, así como la posibilidad de solicitar gafas EnChroma. El personal formado en conciencia sensorial puede reconocer el cordón Sunflower y ofrecer orientación personalizada.
- **En un teatro:** Ofrecer subtítulos e interpretación en lengua de signos para las representaciones, mantener una sala tranquila disponible durante toda la temporada y distribuir gafas EnChroma y bolsas sensoriales que incluyan protectores auditivos y tarjetas de comunicación. Poner a disposición en taquilla los cordones Sunflower para los visitantes que deseen indicar discretamente que necesitan apoyo adicional.

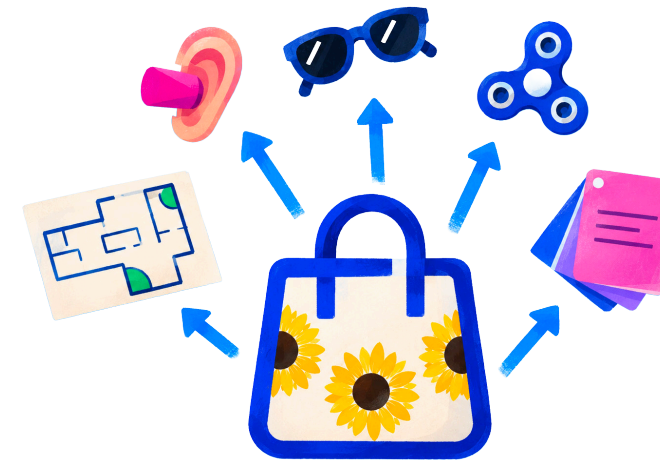


Figura 5. Kit sensorial con herramientas de apoyo sensorial (Fuente: imagen generada mediante inteligencia artificial, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** Una infografía que muestra una bolsa azul decorada con girasoles (símbolo de las discapacidades invisibles), con flechas que señalan diversas herramientas de apoyo sensorial: un mapa, tapones para los oídos, gafas de sol, un spinner y tarjetas de comunicación de colores.

Resumen

La accesibilidad sensorial requiere un compromiso estructural a largo plazo basado en el Diseño Universal y la participación activa de las personas con discapacidad desde las primeras fases de planificación. Los espacios culturales deben ir más allá de las adaptaciones «sensoriales» ocasionales e incorporar, en su lugar, soluciones permanentes e inclusivas que garanticen la participación equitativa de todos.

Entre las estrategias clave se incluyen garantizar el acceso multisensorial a los contenidos (subtítulos, lengua de signos, audio descripción, braille, mapas táctiles, señalización de alto contraste y comunicación no dependiente del color), diseñar entornos predecibles y flexibles (distribuciones claras, reducción del deslumbramiento y el ruido, zonas sensorialmente neutras, salas de relajación) y proporcionar información transparente con antelación a través de mapas sensoriales y descripciones detalladas de los estímulos. Para los visitantes daltónicos, esto también implica adoptar paletas de colores accesibles, combinar colores con símbolos y etiquetas de texto, y evitar el uso del color como único portador de significado en exposiciones, mapas e información de seguridad.

La introducción de las «bolsas sensoriales» es una medida de apoyo eficaz: a disposición de cualquier visitante, pueden incluir mapas sensoriales, protectores auditivos, gafas de sol, herramientas antiestrés y tarjetas de comunicación aumentativa y alternativa para mejorar la concentración, la comunicación y la autorregulación durante actividades cognitivamente exigentes. Los espacios culturales también pueden proporcionar herramientas de apoyo, como las gafas EnChroma, para ayudar a los visitantes con deficiencias en la visión del color a experimentar las obras de arte y las instalaciones visuales de forma más plena.

Igualmente importante es la formación del personal sobre discapacidades invisibles, los principios de DeafSpace y las experiencias neuro divergentes, como las crisis emocionales y los bloqueos. Los equipos deben reconocer y respetar el símbolo del girasol de las discapacidades ocultas y poner a disposición cordones identificativos para los visitantes que deseen señalar discretamente sus necesidades de apoyo adicionales.

Tanto en museos como en teatros y bibliotecas, la combinación de diseño ambiental, comunicación accesible, herramientas sensoriales y prácticas informadas del personal transforma los espacios en entornos permanentemente accesibles desde el punto de vista sensorial, garantizando la autonomía, la dignidad y la plena participación en la vida cultural para todos.

Glosario

Lenguaje de signos

Lenguaje natural visual-gestual utilizado por las comunidades sordas, basado en movimientos de las manos, expresiones faciales, postura corporal y gramática espacial. Los lenguajes de señas tienen su propia estructura lingüística y no son universales: cada país (y a veces regiones dentro de un país) tiene su propio lenguaje

de señas distintivo, como el Lenguaje de Señas Americano (ASL) o el Lenguaje de Señas Italiano (LIS). También existe un sistema de lengua de signos internacional que se utiliza principalmente en eventos y conferencias internacionales, pero no es un lenguaje totalmente estandarizado y no se utiliza habitualmente en la comunicación cotidiana.

Braille

Un sistema táctil de lectura y escritura utilizado por personas ciegas y con discapacidad visual. Se basa en combinaciones de seis puntos en relieve dispuestos en celdas, que representan letras, números, signos de puntuación e incluso notación musical o matemática. El Braille permite el acceso independiente a la información escrita en libros, señalización, etiquetas y pantallas digitales a través de dispositivos de braille actualizables.

Comunicación Aumentativa y Alternativa (CAA)

Término genérico que engloba los métodos, herramientas y estrategias que complementan o sustituyen la comunicación oral en personas con dificultades del habla o del lenguaje. La CAA puede incluir soluciones de baja tecnología, como tableros de imágenes y cuadernos de comunicación, así como dispositivos de alta tecnología, como tabletas generadoras de voz y software especializado. La CAA fomenta la autonomía, la participación y la interacción social.

Neuro divergente

Término que describe a las personas cuyo desarrollo y funcionamiento neurológicos difieren de la norma social dominante. Incluye el autismo, el TDAH, la dislexia, la dispraxia y otras variaciones del desarrollo neurológico. La neuro diversidad no es intrínsecamente negativa; refleja variaciones naturales en la forma en que el cerebro procesa la información, aprende e interactúa con el entorno.

Sobrecarga sensorial

Estado en el que el cerebro recibe más estímulos sensoriales — como sonidos, luces, texturas, olores o estímulos visuales— de los que puede procesar eficazmente. Esto puede provocar ansiedad, irritabilidad, malestar físico, dificultad para concentrarse o una fuerte necesidad de escapar del entorno.

Apagón

Respuesta interna involuntaria ante un estrés sensorial o emocional abrumador. Durante un bloqueo, una persona puede aislarse socialmente, quedarse en silencio, reducir el contacto visual o parecer indiferente. Se trata de un mecanismo de defensa y no debe confundirse con desinterés o rechazo a participar.

Crisis

Reacción externa involuntaria ante una sobrecarga sensorial o emocional extrema. Puede implicar llanto, gritos, movimientos repetitivos o pérdida del control conductual. Una crisis no es una rabieta ni un mal comportamiento intencionado, sino una respuesta a un nivel insoportable de estrés.

Daltonismo (deficiencia en la visión del color)

Trastorno visual en el que una persona tiene dificultades para distinguir ciertos colores o percibir diferencias entre ellos. Las formas más comunes afectan a la percepción del rojo y el verde, mientras que otras afectan a la distinción entre el azul y el amarillo. El daltonismo no significa ver solo en blanco y negro; más bien, implica una percepción alterada del color que puede afectar a la lectura de mapas, la interpretación de información visual o la apreciación de obras de arte que dependen en gran medida del contraste de colores.

Visión residual

La visión residual (o visión restante) es la capacidad visual que conserva una persona que padece una afección ocular grave, sin haber perdido la vista por completo.

2. Principios del Diseño Universal

Contexto

Un espacio cultural accesible no es simplemente un área sin barreras, sino una institución que ha decidido plantearse preguntas sobre sus visitantes: cómo involucrarlos de verdad, qué quiere transmitirles y cómo estar disponible para acoger a todos.

El Diseño universal ofrece una perspectiva crítica a través de la cual uno replantea la experiencia de la visita en su conjunto, centrando la atención en la recepción, los espacios y los contenidos. Este capítulo explora los principios del Diseño universal y su papel como base cultural y de diseño de la accesibilidad.

En la introducción, exploraremos juntos estos siete principios básicos, tratando de subrayar la importancia fundamental de cada uno de ellos.

En el capítulo “El Diseño universal como lente de diseño” intentaremos comprender por qué es importante que las decisiones de diseño se guíen por los principios del Diseño universal.

En el capítulo “El Diseño universal como responsabilidad cultural” aclararemos el concepto del museo o espacio cultural como espacio público democrático.

Por último, en el capítulo “Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción”, ofreceremos recomendaciones prácticas y ejemplos de buenas prácticas relacionadas con la accesibilidad de los museos y los espacios culturales para todos. Estos contenidos tienen como objetivo desarrollar un marco común

para la accesibilidad, con principios clave como pilares a los que recurrir desde el principio. Es fundamental reducir la exclusión derivada de elecciones de diseño implícitas: elecciones que excluyen involuntariamente a alguien porque el diseño presupone ciertas habilidades, hábitos o experiencias. Los museos y espacios culturales deben tener en cuenta la diversidad de los visitantes mediante un diseño flexible y coherente.

Principios del Diseño Universal

“El diseño universal es el diseño de productos y entornos que pueden ser utilizados por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptaciones o diseños especializados”.

Esta es la definición de Diseño universal utilizada por el arquitecto estadounidense Ronald L. Mace, de la Universidad Estatal de Carolina del Norte, en 1985, cuando introdujo el concepto. Para Mace, por lo tanto, el Diseño universal debe tener como objetivo crear productos adecuados para el mayor número posible de usuarios, no productos creados específicamente para experiencias únicas. Era necesario crear una accesibilidad que perdurara en el futuro.

En 1997, el concepto de Diseño universal se formalizó en siete principios, desarrollados por los diseñadores del Centro para el Diseño universal y enumerados a continuación:

- 1. Uso justo.** El diseño es útil y comercializable para personas con diferentes capacidades.
- 2. Flexibilidad de uso.** El diseño se adapta a una amplia gama de preferencias y capacidades individuales.
- 3. Uso sencillo e intuitivo.** El diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración actual del usuario.

- 4. Información perceptible.** El diseño comunica eficazmente la información necesaria al usuario, independientemente de las condiciones ambientales o de las capacidades sensoriales del usuario.
- 5. Tolerancia a fallos.** El diseño minimiza los peligros y las consecuencias negativas de acciones accidentales o no deseadas.
- 6. Esfuerzo físico reducido.** El diseño permite un uso eficiente y cómodo, con un mínimo de fatiga.
- 7. Dimensiones y espacio para el acceso y el uso.** Se proporciona un tamaño y un espacio adecuados para alcanzar, manipular y utilizar el diseño, independientemente del tamaño corporal, la postura o la movilidad del usuario.

A menudo oímos otros términos como “Diseño para todos” y “Diseño inclusivo” utilizados erróneamente como sinónimos de “Diseño universal”, refiriéndose en términos generales al diseño accesible. En realidad, cada uno tiene un significado específico.

El término “Diseño para Todos” fue acuñado en 2004 por el Instituto Europeo de Diseño y Discapacidad (EIDD). Se define como “diseño para la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad”, haciendo hincapié en el valor social del diseño y promoviendo la diversidad, la igualdad y la igualdad de oportunidades.

El “diseño inclusivo”, por su parte, surgió en Gran Bretaña gracias a Roger Coleman, del Royal College of Art, quien lo introdujo en 1994. Se trata de un enfoque de diseño destinado a garantizar que los productos y servicios satisfagan las necesidades del público más amplio posible, independientemente de la edad o la capacidad.

Los principios del Diseño Universal, por su parte, pretenden cambiar el paradigma, incluyendo valores universales desde el principio, superando así las adaptaciones especiales.

A principios de la década de 2000 se introdujo otro concepto: el “Diseño universal para el aprendizaje”, que amplió el alcance del Diseño universal a la enseñanza. Al centrarse en el aprendizaje, el diseño universal para el aprendizaje tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades para todos en lo que respecta al acceso a los planes de estudios y los libros de texto.



Figura 1. Ilustración de la palabra «diseño» en un diccionario (Fuente: scyther5, a través de Canva.com, ID: MADGv6z-HIs; consultado el 4 de marzo de 2026). **Texto alternativo:** Fotografía en primer plano de la palabra «diseño» en un diccionario impreso, con texto negro sobre papel blanco.

El Diseño universal como enfoque de proyecto

Considerar el Diseño universal como una perspectiva de diseño significa analizar y estructurar un proyecto desde el principio, basándose en los criterios adecuados que guían todo el proceso de diseño. En el contexto museístico, los principios del Diseño universal no funcionan como normas que se aplican a posteriori, sino como herramientas interpretativas capaces de cuestionar críticamente la experiencia del visitante en toda su complejidad. Nos permiten ver los espacios, los contenidos, los servicios y los modos de interacción no como elementos separados, sino como partes de un sistema que puede fomentar una inclusión genuina.

Utilizados como criterios interpretativos, los principios del Diseño universal ayudan a visibilizar decisiones de diseño a menudo implícitas. De hecho, cada museo transmite una idea específica del visitante a través de sus métodos de acceso, los lenguajes utilizados, la duración de la visita y las formas de mediación ofrecidas. Por lo tanto, estas decisiones deben examinarse planteando preguntas fundamentales: ¿quién tiene la capacidad de comprender, orientarse y participar? ¿Quién queda marginado? En este sentido, los principios del Diseño universal no ofrecen respuestas prefabricadas, sino más bien un marco interpretativo útil para evaluar la calidad inclusiva de la experiencia en el museo o espacio cultural.

Desde esta perspectiva, analizar la experiencia museística significa considerar todo el recorrido del visitante, desde la entrada hasta la salida, como una secuencia de decisiones de diseño que influyen en la autonomía, la comodidad y la comprensión. No se trata solo de verificar la presencia o ausencia de barreras, sino de observar cómo se transmite la información, cómo los visitantes pueden desplazarse, detenerse, explorar o simplemente experimentar el espacio en diferentes momentos y de diferentes maneras, de forma independiente. El Diseño universal se convierte en una herramienta para interpretar la experiencia de la visita en su verdadera dimensión, compuesta por comportamientos, expectativas y diferencias individuales.

Cuando se toman como guía los principios universales, las decisiones de diseño se vuelven más fundamentadas y coherentes. Cada elección —desde el diseño de la exposición hasta la definición de los contenidos, desde la comunicación visual hasta los servicios educativos— puede evaluarse en relación con los valores de equidad, flexibilidad, simplicidad y dignidad que promueve el Diseño Universal. Este enfoque no elimina la complejidad del diseño accesible, pero sí proporciona una base común para tomar decisiones fundamentadas, evitando intervenciones fragmentadas o soluciones que aborden solo necesidades específicas sin una visión integral.

La coherencia y la continuidad de la experiencia se encuentran entre los aspectos más importantes de esta perspectiva. Un museo o espacio cultural diseñado según los principios del Diseño universal tiende a ofrecer una experiencia comprensible y armoniosa, en la que los espacios, los contenidos y los servicios interactúan entre sí. La falta de coherencia, por el contrario, puede provocar desorientación, frustración y aburrimiento. Los principios universales ayudan a mantener la continuidad del diseño, garantizando que la experiencia no cambie radicalmente de un entorno a otro o de un medio a otro, sino que siga siendo comprensible y accesible a lo largo de todo el recorrido.

Por último, el Diseño universal puede entenderse como un lenguaje común capaz de conectar las diferentes disciplinas implicadas en el diseño de museos y espacios culturales. Arquitectos, diseñadores, conservadores, educadores, mediadores culturales y responsables de comunicación suelen compartir objetivos similares, pero utilizan herramientas y lenguajes diferentes. Los principios universales ofrecen un marco transversal que facilita el diálogo, la colaboración y el trabajo en equipo, permitiendo que las decisiones de diseño se alineen con valores compartidos. En este sentido, el Diseño universal se convierte en una herramienta cultural que fomenta un diseño más informado, integrado y centrado en el visitante.

El Diseño universal como responsabilidad cultural

Abordar el Diseño universal en el contexto cultural significa reconocerlo no solo como un enfoque de diseño, sino como una verdadera responsabilidad cultural. Los museos, los espacios artísticos y culturales, los sitios patrimoniales y desempeñan un papel central en la construcción y la transmisión del patrimonio cultural. Las formas en que se hace accesible este patrimonio nunca son neutras: reflejan los valores, las prioridades y las visiones de la sociedad. En este contexto, el Diseño universal ofrece un marco ético que orienta las decisiones de los museos hacia una mayor equidad e inclusión.

La equidad en el disfrute cultural no significa ofrecer a todo el mundo la misma experiencia: significa garantizar que cada visitante disponga de condiciones dignas y adecuadas para acceder a los contenidos y espacios del museo. La dignidad del visitante se manifiesta en la capacidad de disfrutar de la experiencia de visita sin tener que pedir ayuda, sin sentirse excluido ni tratado como una excepción. El Diseño universal promueve un concepto de disfrute cultural que reconoce la diversidad de las personas como parte integral del público, no como un problema que hay que resolver. En este sentido, la equidad se convierte en un principio rector que orienta las decisiones de diseño y comunicación del museo.

Un elemento central de esta perspectiva es la autonomía del visitante. Ser capaz de elegir cómo moverse, qué explorar y cuánto tiempo dedicar a un contenido o espacio concreto. La autonomía no se refiere solo al acceso físico o sensorial, sino también a la capacidad de comprender, orientarse y participar sin depender constantemente de la intervención de otros. Los principios del Diseño universal abogan por un diseño que haga que la experiencia sea lo más autosuficiente posible, reforzando la sensación de control y pertenencia del visitante.

Estrechamente vinculado al tema de la autonomía está el principio de “no estigmatización”. Las soluciones de diseño que distinguen claramente entre usuarios “estándar” y aquellos con “necesidades especiales” corren el riesgo de crear una exclusión simbólica, incluso cuando cumplen los requisitos de accesibilidad. El Diseño universal nos anima a superar esta lógica, promoviendo experiencias compartidas y soluciones integradas que no destaquen la diversidad como una excepción. En el contexto de los museos y los espacios culturales, esto significa diseñar espacios, contenidos y servicios que puedan ser utilizados por una variedad de visitantes sin etiquetas ni recorridos separados, contribuyendo a una experiencia inclusiva y respetuosa.

La inclusión, desde esta perspectiva, no puede considerarse un objetivo marginal o una intervención adicional, sino que debe convertirse en un valor institucional. Cuando el Diseño universal

se adopta a nivel estratégico, influye en la misión del museo, las políticas internas, la formación del personal y las prácticas de relaciones públicas. La accesibilidad ya no es un requisito que cumplir, sino un principio que guía la cultura organizativa de la institución. Este enfoque ayuda a reforzar la credibilidad del museo como un lugar abierto y acogedor que representa la diversidad de la sociedad contemporánea.

Por último, considerar la institución cultural como un espacio público democrático significa reconocer el derecho de todas las personas a la participación cultural. Los museos no son solo lugares de conservación y exposición, sino espacios de encuentro, diálogo y construcción de un significado compartido. El Diseño universal respalda esta visión democrática, promoviendo un acceso equitativo y generalizado al patrimonio cultural. En este sentido, diseñar según principios universales equivale a posicionarse a favor de una cultura accesible, plural e inclusiva, capaz de reflejar y potenciar la complejidad de la sociedad en la que opera el espacio cultural.



Figura 2. Mujer recorriendo un museo y tomando fotografías con un teléfono inteligente (Fuente: Stockbyte, a través de Canva.com, ID: MADGv399v5I; consultado el 4 de marzo de 2026).

Texto alternativo: Una mujer de cabello largo, vista de espaldas, fotografía con su teléfono inteligente una pintura enmarcada expuesta en la pared de un museo.

Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción

Lista de verificación de la estrategia básica:

Para garantizar que el Diseño universal no se quede en un conjunto de principios teóricos, es esencial que se integre sistemáticamente en los procesos del museo. Esto significa ir más allá de una lógica de intervenciones puntuales y adoptar un enfoque estructurado capaz de apoyar a la institución en todas las fases de planificación, gestión y evaluación de la experiencia de visita. Como se ha mencionado anteriormente, la implementación del Diseño universal requiere una visión compartida y un compromiso transversal que implique a toda la organización.

Integrar los principios del Diseño universal en los procesos del museo significa, ante todo, reconocerlos como criterios de referencia para la planificación y la toma de decisiones. Desde el diseño de exposiciones hasta la comunicación, desde la programación cultural hasta los servicios al público, los principios universales pueden servir de guía para fundamentar las decisiones y verificar la coherencia de las acciones emprendidas. En este sentido, el Diseño universal no se suma a los procesos existentes, sino que los impregna, contribuyendo a que sean más fundamentados e inclusivos.

La adopción del Diseño universal en las decisiones estratégicas representa un paso crucial. Cuando los principios universales se incorporan a la misión del museo, a las políticas internas y a los documentos estratégicos, adquieren un papel estructural y duradero. Este enfoque permite superar la dependencia de figuras individuales o proyectos aislados, fomentando una visión a largo plazo. Las decisiones estratégicas orientadas al Diseño universal

también contribuyen a reforzar la identidad del museo como institución atenta a la diversidad de sus públicos y responsable ante la comunidad.

Supervisar la eficacia de las acciones emprendidas implica cuestionar constantemente la calidad de la experiencia de visita en términos de equidad, autonomía, claridad e inclusión. Una lista de verificación puede resultar útil a este respecto:

- ▶ **Identificar los procesos existentes:** Identificar todas las fases del diseño, la gestión y la comunicación del área cultural y evaluar dónde aplicar los principios del Diseño Universal.
- ▶ **Alinear las decisiones con los principios:** Antes de aprobar espacios, contenidos o servicios, verificar que las elecciones sean coherentes con la equidad, la autonomía, la inclusión y la no estigmatización.
- ▶ **Involucrar y formar al equipo:** Organizar talleres o sesiones de formación para arquitectos, conservadores, diseñadores y mediadores con el fin de que apliquen los principios en su práctica diaria.
- ▶ **Evaluar y documentar la experiencia de los visitantes:** Utiliza herramientas de observación, cuestionarios o pruebas de usabilidad para evaluar la eficacia de las soluciones de diseño en cuanto a inclusión y accesibilidad.
- ▶ **Actualice y mejore continuamente:** Revisar periódicamente los procesos, los contenidos y los servicios basándose en los comentarios recopilados y en las necesidades cambiantes de los visitantes.

La implementación del Diseño universal debe entenderse como un proceso continuo de mejora. Las necesidades del público, las prácticas culturales y los contextos sociales evolucionan con el tiempo, lo que exige una actualización constante de las estrategias adoptadas. La continuidad del compromiso es esencial para evitar que el Diseño universal se perciba como un objetivo que se alcanza de una vez por todas.

Por el contrario, representa un viaje dinámico que acompaña al museo a lo largo de su desarrollo, fortaleciendo su capacidad para responder de forma consciente e inclusiva a los retos del presente y del futuro.



Figura 3. Visitante en un museo (Fuente: YelenaYemchuk, a través de Canva.com, ID: MADGyP5G-I8; consultado el 4 de marzo de 2026).

Texto alternativo: Una mujer recorre una galería de museo con un teléfono inteligente en una mano mientras observa las pinturas expuestas en las paredes.

Resumen

Para concluir nuestro recorrido por los principios del Diseño Universal, resumimos los cinco puntos clave tratados en este capítulo, junto con un breve glosario de términos clave.

Los puntos clave:

- ▶ **El Diseño universal como enfoque integrado:** no se trata solo de eliminar barreras, sino de replantear toda la experiencia para que sea inclusiva, coherente y accesible para todos los visitantes.
- ▶ **Los principios universales como criterios de diseño:** los siete principios guían las decisiones, la distribución, la comunicación y los servicios, garantizando la equidad, la autonomía y la no estigmatización.
- ▶ **Responsabilidad cultural de los museos:** Diseñar según el Diseño universal significa adoptar la accesibilidad como un valor institucional y considerar el museo como un espacio público democrático.
- ▶ **De la teoría a la práctica:** la implementación requiere estrategias operativas, formación del personal, evaluación de la experiencia de los visitantes y formación continua.
- ▶ **Inclusión sostenible a lo largo del tiempo:** el Diseño universal es un proceso dinámico que garantiza la continuidad, la coherencia y la mejora constante de la experiencia museística.

Glosario

Diseño universal (DU)

Enfoque de diseño destinado a crear productos, espacios y servicios que puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas, sin adaptaciones especiales.

Diseño para todos (DfA)

Concepto europeo que promueve el diseño para la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad de oportunidades en la participación cultural.

Diseño inclusivo (ID)

Enfoque de diseño destinado a satisfacer las necesidades del público más amplio posible, independientemente de la edad o la capacidad, haciendo hincapié en la flexibilidad y la inclusión.

Equidad en el uso

Principio según el cual todo visitante debe poder acceder a los contenidos y espacios del museo en condiciones dignas y adecuadas.

No estigmatización

Diseño de espacios, contenidos y servicios que no distingan a los visitantes en función de sus capacidades o necesidades especiales, evitando la exclusión simbólica.

Diseño universal para el Aprendizaje (UDL)

Aplicación de los principios del Diseño universal al aprendizaje, con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a los planes de estudios y los materiales didácticos.

3. Diseño centrado en el ser humano (DCH)

Contexto

Las instituciones culturales son espacios públicos. En esta categoría están incluidos los museos, galerías de arte, bibliotecas, archivos, centros culturales y lugares de interés histórico. Dichos espacios deben ser abiertos, acogedores y accesibles para todos: personas con discapacidad, mayores, niños y cualquier otra persona que necesite que la información se presente de manera más clara, mejor orientada o que necesiten apoyo adicional durante su visita.

A la hora de diseñar una experiencia cultural inclusiva, en lo primero que tienes que empezar a pensar es en la gente, no en los objetos, tecnologías o las herramientas de visualización. Necesitas conocer las características de tus visitantes, qué es lo que necesitan, cuáles son obstáculos a los que se van a enfrentar y cómo proceder para que se sientan bienvenidos, seguros y cómodos en ese sitio.

Este es el propósito del Diseño centrado en el ser humano (DCH). DCH es una forma de planificación y diseño en la que centramos el proceso en las personas. Sirve para crear exposiciones, servicios, programas y espacios que resulten más fáciles de utilizar y de comprender. El poder someter a prueba los proyectos nos permite mejorarlos antes de que implementemos el resultado. Se consigue así evitar incurrir en errores que salen caros.

Este método te ayuda a cumplir tus obligaciones éticas y legales. La accesibilidad ha dejado de ser en la Unión Europea un plus del que se pueda prescindir. Es un componente del acceso equitativo a la

cultura y la vida social. Las instituciones culturales deben proceder de modo que la inclusión esté integrada en todas las actividades de la vía diaria, y no solo forme parte de un proyecto puntual o de una actividad especial de un grupo reducido.

Este capítulo te ayudará a que entiendas cómo puedes emplear el DCH en tu trabajo. Se centra en el método, el proceso y las decisiones que hay que tomar a la hora de programar experiencias culturales inclusivas.

El concepto de diseño centrado en el ser humano (DCH) y su visión integradora

Hoy en día, la definición más sencilla del concepto de diseño centrado en el ser humano (DCH) procede de la norma internacional ISO 9241-210:2019(E), titulada «Ergonomía de la interacción persona-sistema Parte 210. Diseño centrado en el ser humano para sistemas interactivos». Esta definición técnica describe el DCH como un método que, centrándose en las necesidades, habilidades y expectativas de las personas que los van a usar, diseña sistemas interactivos que les resulten prácticos y útiles. Los puntos clave de este método aplicados al diseño de productos, servicios y entornos son:

- La mejora de la eficacia y la eficiencia,
- El incremento de la satisfacción del usuario y su bienestar,
- La garantía de la accesibilidad y la sostenibilidad,
- La prevención de posibles efectos negativos para la salud, la seguridad y el rendimiento.

Este planteamiento es importante, ya que las culturales son espacios de carácter público. Los museos, galerías, bibliotecas, archivos, teatros y lugares de interés histórico deben ser aptos para todo el público. No solo deberían ser funcionales para los visitantes que ya saben cómo moverse por ellas, leer sus letreros o utilizar sus servicios, sino también para aquellas personas que necesitan que la información esté más clara, disponer de mejores indicaciones, más apoyo o formas distintas del acceso al contenido.

Esto debe ser tu punto de partida cuando apliques el diseño centrado en el ser humano. Diseña pensando en tus clientes reales. No te imagines lo que necesita la gente. Pregúntales. Observa cómo utilizan el espacio. Prueba tus ideas. Y después mejóralas.

En las instituciones culturales esto es de gran importancia debido al número de elementos que conforman la experiencia del visitante. No se trata solo de la exposición, la representación o la colección, sino que también forman parte de esa experiencia el sitio web, la entrada, la taquilla, los letreros, el itinerario por el edificio, los asientos, los baños, el personal y la forma en que se comparte la información. Un visitante puede acabar marchándose porque no le parezca interesante el contenido, pero también porque considere que el itinerario es confuso, el texto demasiado complicado de leer, el sonido poco claro o no le es fácil encontrar ayuda.

Esta es la razón por la que el Diseño centrado en el ser humano ayuda a contemplar la experiencia en su conjunto. Ayuda a comprender en qué parte el visitante puede sentirse perdido, cansado, excluido o estresado. También te puede ayudar a encontrar soluciones útiles y realistas.

Debido a la diversidad de su público, el Diseño centrado en el ser humano (DCH) es algo para tener en cuenta en las instituciones culturales. Entre sus visitantes se encuentran personas mayores, niños, gente que viene por primera vez. Algunos de sus usuarios presentan dificultades físicas, sensoriales, cognitivas o emocionales. Otros pueden necesitar espacios tranquilos, lenguaje sencillo, alto contraste, tiempo extra o asistencia personal. Un diseño adecuado no debe interpretar estas necesidades como excepcionales, sino normalizarlas como características inherentes a la diversidad humana.

Esta es una de las fortalezas del DCH, induce a que dejes de pensar en la accesibilidad como una tarea extra a realizar al final. Todo lo contrario, la accesibilidad se convierte en una parte en el diseño principal, que se incorpora a este desde el principio. Suele conducir a mejores resultados para todos. Hay muchos usuarios

que pueden beneficiarse de que la información sea más clara, de que resulte más fácil recorrer los espacios o de que los servicios sean más sencillos de usar.

Diseño centrado en el ser humano (DCH): principio de co-creación

El Diseño centrado en el ser humano (DCH) supone empezar por las personas. No por el edificio, ni por la tecnología o la colección. El primer cometido es que te informes sobre quienes utilizarán el espacio, qué pueden necesitar, cuáles son los obstáculos potenciales y qué ayuda pueden necesitar para sentirse seguros. La norma ISO 9241-210 describe el DCH como un proceso que se basa en los usuarios, sus tareas y contexto, así como en la regular evaluación y mejora del proceso.

En una institución cultural, esto reviste especial importancia para las personas con discapacidad sensorial, personas con discapacidad visual, auditiva, e incluso con ambas a la vez, así como para las que presenten diferente procesamiento sensorial. El artículo 23 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas establece que las personas con discapacidad tienen derecho a participar en igualdad de condiciones que los demás en la vida cultural. Esto incluye acceso a museos, bibliotecas, teatros y lugares de interés histórico. También dice que los organismos públicos deben colaborar estrechamente e involucrar activamente a las personas con discapacidad en las decisiones que les puedan afectar.

Una cosa debe quedar clara: no se debe invitar a las personas con discapacidades, incluso aquellas con discapacidades invisibles, justo en el momento de probar el resultado final. Más bien, estas personas deben formar parte del proceso de diseño desde su inicio. Deben participar en darle forma al informe, identificar las prioridades, revisar los planes, probar las ideas y valorar la utilidad real de la solución aportada. Y esa es la forma de que las medidas que diseñes sean no solo técnicamente compatibles sino también convenientes y pertinentes.

- **Entiende la experiencia del que te visita en toda su dimensión.** Obsérvala en su conjunto, no te limites a contemplar una estancia o un objeto en particular. Ten en cuenta la llegada, la página web, la taquilla, la entrada, el modo de orientarse y moverse por el espacio. Y también cómo pedir ayuda, participar en actividades, descansar y abandonar el recinto. El Diseño centrado en el ser humano (DCH) demanda que analices el uso real de tu diseño en un contexto real, no solo sobre el papel.
- **Incorpora la co-creación al proceso.** Organiza un pequeño grupo de asesores o trabaja con organizaciones de personas con discapacidad de ámbito local. Incluye a personas con diferentes experiencias sensoriales. Si es posible, de manera remunerada. Si el presupuesto es pequeño, trabaja con un grupo pequeño, pero haz reuniones de manera regular. Hazles preguntas sencillas: ¿Qué es difícil aquí? ¿Qué os ayudaría? ¿Qué es lo que os parece que está claro? ¿Qué es lo que ayudaría a mejorar la visita?
- **Elabora pronto un prototipo.** No esperes hasta el final. Prueba las primeras versiones del recorrido, las señales, las etiquetas, las páginas web, los puntos de atención al cliente y el contenido de audio o texto. Para estas pruebas puedes ayudarte de planos en papel, borradores, recorridos por el suelo pegados con cinta adhesiva o una simple maqueta. Cuanto antes lo hagas, antes detectarás problemas caros de resolver.
- **Concéntrate en los problemas existentes, sin olvidar los más pequeños, uno de ellos puede anular toda la visita.** Una puerta pesada, un contraste deficiente, una redacción poco clara, un ruido de fondo o un miembro del personal que proporcione una instrucción equivocada pueden hacer que una persona se sienta excluida. El Diseño centrado en el ser humano (DCH) te ayuda a prestar atención a estos detalles ya que te permite observar cómo actúa realmente la gente, no cómo se espera que lo haga.
- **Forma al personal y conecta el diseño con la ayuda a proporcionar.** El espacio físico no es el único aspecto de la accesibilidad, lo es también la manera en que acoges y ayudas a la gente. El personal debe saber de qué tipo de apoyo se dispone, saber explicar claramente en que consiste ese apoyo y

actuar respetuosamente. Esto implica que el equipo de atención al cliente debe también participar en la elaboración del DCH.

- **Revisa y mejora posteriormente a la apertura de la institución.** El Diseño centrado en el ser humano (DCH) no se da por finalizado el día de la inauguración. Sigue recopilando feedback. Pregunta a las personas con discapacidad invisible que es lo que funciona bien y lo que no. Observa en qué momentos la gente duda, se da la vuelta o necesita ayuda. Aplica entonces pequeñas mejoras. Esta evaluación continua forma parte de una buena praxis basada en el usuario y se alinea con la perspectiva de considerar la accesibilidad a los museos como un proceso a largo plazo.

El diseño centrado en el ser humano llevado a la práctica

El diseño centrado en el ser humano ofrece a las instituciones culturales, museos, galerías, bibliotecas y lugares de interés histórico, un marco útil y ético con el que poder hacer que sus espacios y contenidos sean accesibles e inclusivos. Básicamente, el DCH supone un cambio de enfoque de las prioridades institucionales, como la autoridad curatorial o la presentación estética, hacia las vivencias de los visitantes. Este cambio es particularmente importante al abordar el tema de la accesibilidad, ya que los modelos tradicionales de exposición suelen tener en cuenta tan solo un estrecho abanico de capacidades sensoriales, cognitivas y físicas. La estrategia es simple y se puede resumir en siete puntos:

- **El diseño centrado en el usuario (DCH) es muy sencillo:** céntrate en usuarios reales. Piensa en aquellos que realmente acudirán a tu institución. Personas mayores, niños, personas que vienen por primera vez, personas con algún tipo de discapacidad, turistas, grupos escolares y personas que pueden necesitar más ayuda. Si diseñas para usuarios reales, lo más probable es que lo que crees realmente funcione.
- **Céntrate en las necesidades y el contexto:** no solo en preguntar qué es lo que la gente quiere. También infórmate de dónde usan el apoyo, cuáles son los posibles impedimentos

y qué factores influyen en su experiencia. Por ejemplo, un itinerario puede parecer claro en el papel, pero no serlo tanto en un edificio abarrotado. Un letrero puede parecer sencillo, pero resultar difícil de leer en condiciones de poca luminosidad. Una herramienta digital puede parecer útil, pero difícil de usar para un visitante estresado o que tiene prisa.

- **Céntrate en la utilidad y la facilidad de uso:** Las cosas deben ser claras y fáciles de usar. Un apoyo funciona cuando los visitantes son capaces de entenderlo y usarlo sin ningún esfuerzo. Para ti, esto significa formularte preguntas sobre su funcionalidad. ¿Es fácil para un visitante encontrar el camino? ¿Entienden qué hay que hacer a continuación? ¿Resulta confusa la información? ¿Se sienten lo suficientemente seguros como para poder completar la visita? Si la respuesta es no, ese diseño necesita mejora.
- **Prioriza la accesibilidad:** Asegúrate de que las personas con diferentes necesidades puedan participar de una manera digna e independiente. La accesibilidad no es una característica extra. Es fundamental en un buen diseño. Es relevante en el caso de las personas con discapacidad sensorial, pero también resulta de ayuda para muchos otros visitantes. Un lenguaje claro, una mejor organización, formatos flexibles y personal de apoyo hacen mejorar la experiencia de cualquier usuario. Si incorporas la accesibilidad desde el principio, las barreras se minimizan antes de que puedan convertirse en problemas más graves.
- **Prioriza el bienestar y la seguridad:** Un buen diseño no debe generar estrés, confusión, incomodidad ni riesgos. Los visitantes deben sentirse seguros en el establecimiento. Deben saber dónde ir, dónde detenerse y dónde pedir ayuda. No deben agobiarse porque las instrucciones sean poco claras, haya ruido, aglomeraciones o una mala organización.
- **Concéntrate en evaluar y aplicar mejoras:** el DCH no es una acción puntual. Es un proceso. Pruebas, aprendes, ajustas y pruebas de nuevo. No debes esperar a que todo esté terminado. Revisa las ideas preliminares, los borradores del diseño, los textos de muestra, las rutas y las herramientas. Luego escucha las opiniones de los usuarios y mejora lo que no funciona.

Así se ahorra tiempo, se reducen los errores y se obtienen mejores resultados.

- **Céntrate en la colaboración:** un buen diseño no surge de una única persona, sino del trabajo en equipo, las opiniones de los usuarios y las decisiones conjuntas. Curadores, diseñadores, educadores, técnicos, personal de atención al cliente y usuarios, todos aportan información útil. Cuando trabajan en equipo, ven más claramente lo que ayuda y lo que crea barreras.



Figura 1. Diagrama titulado «Diseño centrado en las personas con discapacidades sensoriales» (Fuente: imagen generada mediante inteligencia artificial, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: La imagen muestra un modelo circular con varias personas en el centro y los principales principios de diseño dispuestos a su alrededor. En el centro aparecen tres figuras que representan a usuarios con distintas necesidades sensoriales: una persona ciega con bastón blanco, una persona que utiliza la lengua de signos y una persona que lleva auriculares. A su alrededor se distribuyen varias secciones de colores conectadas en círculo. Estas secciones representan las principales etapas del diseño centrado en las personas: atención a los usuarios reales, atención a las necesidades y al contexto, atención a la utilidad y la facilidad de uso, atención a la accesibilidad, atención al bienestar y la seguridad, atención a las pruebas y la mejora, y atención a la colaboración.

Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción

Una cosa es saber lo que hay que hacer, otra es conseguirlo en el día a día del museo. Si deseas aplicar el DCH para la accesibilidad, necesitas una estrategia clara, un compromiso constante y el apoyo de toda la institución.

► **La accesibilidad y el diseño inclusivo deben estar integrados en los objetivos principales de su institución.**

No se deben tratar como problemas secundarios. Crea un plan de acción sobre accesibilidad que explique lo que quieres mejorar, qué pasos darás y cuando y quién es el responsable. Plasmarlo en un documento ayudará a tu equipo a trabajar unido y mostrará a los inversores, socios y al público que tu museo se toma la cuestión de la accesibilidad muy en serio. Debes incluir los cambios tanto físicos como digitales, la formación del personal, la divulgación y la evaluación. También puedes optar por consultar con los usuarios con discapacidad cuando el proyecto es importante.

► **Involucra desde el principio a los usuarios.** Crear mecanismos claros y regulares para que las personas con discapacidad puedan involucrarse en las decisiones del museo. No esperes hasta el final para pedir feedback. Puedes constituir un grupo asesor en materia de accesibilidad o colaborar con organizaciones locales de discapacidad, como asociaciones para personas con discapacidad visual, asociaciones de personas con discapacidad auditiva, etc. Pueden ayudarte a revisar

planes, probar ideas e identificar barreras. Este es el propósito del diseño centrado en el ser humano (DCH). Significa que los usuarios con discapacidad ayudan a dar forma al proyecto, no solo a probar el resultado final. Si es posible, remunera su tiempo y su experiencia.

► **Comprueba tu situación actual.** Empieza por una auditoría de accesibilidad. Revisa el edificio, las exposiciones y los accesos digitales. Examina las rampas, los ascensores, las puertas, los letreros, la iluminación, el sonido, los asientos, los sitios web, las aplicaciones, las herramientas de reserva y las guías digitales. Si es posible, hazlo junto con usuarios con discapacidad o especialistas en accesibilidad. Revisa también el recorrido completo del visitante desde el punto de vista de una persona con discapacidad sensorial. Formula preguntas sencillas: ¿Es posible encontrar información antes de la visita? ¿Es fácil reservar una entrada? ¿Hay disponibilidad de guías en formatos accesibles? ¿Los vídeos tienen subtítulos? ¿Saben los usuarios a dónde deben ir a su llegada? Esto te ayudará a encontrar puntos débiles. Luego, enumera los problemas y clasifícalos según su prioridad: de fácil solución, mejora a medio plazo y cambios a largo plazo.

► **Trabajar con otros.** No necesitas mejorar la accesibilidad tú solo. Trabaja con otros museos, redes y organizaciones que tengan experiencia en este campo. Pueden compartir contigo herramientas, material de formación y consejos útiles. Esto puede ahorrarte tiempo y ayudarte a evitar errores. También puedes aliarte con museos que ya hayan resuelto problemas similares a los tuyos y aprender directamente de su experiencia.



Figura 2. Personas con discapacidades sensoriales conversando con un miembro del personal del museo (Fuente: imagen generada mediante inteligencia artificial, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** Un miembro del personal del museo está sentado a una mesa con dos personas con baja visión en una sala de exposición. Conversan sobre cómo mejorar el acceso a la exposición. La imagen representa una reunión de cocreación en la que el personal del museo y los visitantes con discapacidades sensoriales colaboran para mejorar la experiencia de visita.

Ejemplos:

- **Museo:** Si tu museo forma parte de un grupo regional, puedes trabajar junto con otras instituciones. Esto te ayudará a compartir costes y recursos. Por ejemplo, varios museos pueden: compartir el coste de un intérprete de lenguaje de signos para eventos, desarrollar una plantilla guía en Braille común, organizar formación conjunta para el personal sobre accesibilidad, invitar al mismo grupo de usuarios a probar diferentes proyectos.
- **Biblioteca:** Organiza una reunión con organizaciones locales de personas con discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva y personas con diferencias en el procesamiento

sensorial. Durante la reunión, revisad juntos la señalización actual de la biblioteca y comentar qué es lo que necesitaría mejorarse. El objetivo es crear una señalización que en la práctica sea fácil de entender. No existe un único sistema de rotulado de obligado uso por todas las bibliotecas. Por este motivo, una buena solución es utilizar como punto de partida las pautas europeas de accesibilidad para después, probar la nueva señalización con usuarios locales antes de que su instalación sea definitiva. Esto nos ayuda a asegurarnos de que los rótulos no solo sean teóricamente correctos, sino que también resulten claros y útiles en la vida real.

Resumen

No debes diseñar pensando un visitante ficticio. Debes diseñar para aquellos que verdaderamente van a utilizar el espacio. Esto conlleva comprender sus necesidades, obstáculos y experiencias desde el primer momento. Las personas con discapacidad sensorial deben participar como cocreadores. no solo para probar el diseño final. Deben contribuir a adaptar el proyecto durante la planificación, las pruebas y la revisión.

Probar, mejorar y trabajar con otros. El DCH es un proceso continuo. Debes probar las ideas cuanto antes, recopilar opiniones, mejorar paso a paso y aprender de los usuarios, socios y otras instituciones.

La accesibilidad debe ser parte del día a día. No se debe considerar una tarea adicional ni una acción puntual. Debes incluirlo en tu estrategia, presupuesto, formación del personal, auditorías y planificación a largo plazo.

Analiza la experiencia completa del visitante. La accesibilidad no se limita a la sala de exposiciones. Debes tener en cuenta el sitio web, la reserva, la entrada, la orientación, el apoyo del personal, las áreas de descanso y la salida.

Glosario

Accesibilidad

La condición que permite a las personas que presentan diferentes necesidades y capacidades utilizar un espacio, servicio o información sin utilizar barreras innecesarias.

Co-creación

Proceso en el que los usuarios ayudan a adaptar un proyecto desde su origen. No deben únicamente probar el diseño final. Participan en la planificación, el debate y la toma de decisiones.

Auditoría de accesibilidad

Proceso de examen sistemático del estado actual de un espacio, servicio o recurso digital, con el objetivo de identificar qué barreras de accesibilidad existen y cuál es su alcance.

Plan de acción de accesibilidad

Documento escrito en el que se detalla qué se quiere mejorar, qué medidas se van a tomar, quién será el responsable y cuándo se realizará el trabajo.

Prototipo

Versión inicial sencilla de un producto, servicio, espacio o herramienta que se utiliza para probar una idea antes de realizar la versión definitiva. Un prototipo te ayuda a detectar problemas de manera temprana y a mejorar el diseño paso a paso.

4. Fases de la cadena de accesibilidad

Contexto

Un espacio cultural accesible no es simplemente un establecimiento en el que hay rampas para que una persona en silla de ruedas pueda acceder. Es un lugar que acoge a los visitantes con discapacidad sensorial en cada etapa de su recorrido. En este capítulo se presenta el modelo de la “cadena de accesibilidad”. Este modelo nos ayuda a entender cómo los visitantes con discapacidad visual, auditiva o de procesamiento sensorial interactúan con un museo, biblioteca o el centro cultural de tu comunidad.

La cadena de accesibilidad funciona literalmente como una cadena. La fortaleza de la cadena depende del eslabón más débil. ¿Qué quiere decir esto? En un proceso (la cadena de accesibilidad), por muy bien que funcionen el resto de elementos, si hay un único punto de fallo —por ejemplo, una rampa mal diseñada o una señalización confusa—, todo el sistema de acceso se vuelve frágil o insuficiente.

La experiencia del visitante consta de tres fases: la decisión de visitar, la planificación de la visita y la visita en sí misma. Cuando una de las fases sale mal esto puede arruinar toda la visita. Este capítulo muestra cómo puedes reforzar cada eslabón dentro de la cadena de accesibilidad. También explica la razón por la que las opiniones de los visitantes tienen tanta importancia: únicamente escuchando lo que ellos nos cuentan y modificando nuestra forma de actuar podremos seguir mejorando.

Entender la cadena de accesibilidad

¿Qué es la cadena de accesibilidad?

Una visita cultural no consiste en un solo momento. Se trata de una serie de experiencias interconectadas. La experiencia arranca antes de que alguien se presente a las puertas de tu establecimiento

y continúa después de que se vaya. La gente puede sentirse bienvenida o rechazada en cualquier momento de la visita. Si alguna parte del recorrido no es accesible, la visita es un fracaso en su totalidad. Es posible que el edificio disponga de rampas, ascensores y aseos adaptados. Pero si el sitio web no es compatible con lectores de pantalla, los visitantes con discapacidad visual no llegarán a conocer tu establecimiento. Incluso si el sitio web fuera perfecto, si no se dispone de transporte accesible para llegar al establecimiento, aquellos visitantes que no puedan conducir no podrán acudir.

He aquí un ejemplo: una mujer con discapacidad visual encuentra en el sitio web información sobre las visitas guiadas con audiodescripción. Tiene la confianza suficiente como para acudir. Al llegar encuentra que no hay camino táctil hasta la entrada. No hay personal para ayudarla. Los letreros de las exposiciones no están disponibles en versión audio. Esta experiencia en el sitio rompe la cadena, y ella abandona decepcionada el lugar.

Esta es la razón por la que todos los aspectos de la accesibilidad deben estar perfectamente coordinados. El marketing, el diseño de las exposiciones, la formación del personal y el acceso a los edificios deben ir a la par. La cadena de accesibilidad sigue los principios del “Diseño universal”: se eliminan las barreras antes de que aparezcan y desde el primer momento se diseña pensando en todos.

Las tres fases y el circuito de feedback

La cadena consta de tres fases. Cada uno de ellos es importante.

Fase 1. Decisión de visitar. Alguien descubre tu espacio cultural y se pregunta: ¿estará preparado para gente como yo? ¿El personal entenderá mis necesidades? ¿Podré llegar allí? Tu cliente potencial necesita poder disponer de información clara y accesible para poder responder a estas cuestiones.

Fase 2. Planificación de la visita. Cuando alguien se prepara para ir. Necesitará conocer algunos detalles prácticos como cuáles son las opciones de transporte disponibles, las características del entorno, la posibilidad de llevar un perro guía o bien si su asistente puede entrar gratis. Conocer lo que te espera allí reduce la ansiedad.

Fase 3. La visita en sí misma. La experiencia del lugar desde la llegada hasta la partida. ¿Es sencillo para los visitantes orientarse en el edificio? ¿Pueden entender lo que se expone? ¿Está el personal dispuesto a ayudar? ¿Hay algún espacio tranquilo? ¿Qué se hace en caso de emergencia?

Y luego está el feedback. El feedback no es una fase. Es aquello que cierra el círculo y convierte a la cadena en algo que no deja de mejorar. Cuando preguntas a los visitantes qué es lo que ha funcionado y qué es lo que no, descubres problemas que de otra manera no hubieras podido detectar. Solo prestando atención a sus opiniones y cambiando nuestra forma de actuar podremos mejorar. Sin feedback, la cadena se mantiene siempre igual, así como sus eslabones débiles.



Figura 1. La cadena de accesibilidad: tres fases conectadas de una visita, respaldadas por un bucle de retroalimentación (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** El diagrama muestra la cadena de accesibilidad como tres recuadros dispuestos de izquierda a derecha, conectados mediante flechas que indican el orden de las fases. El recuadro 1, «Decisión de visitar», pregunta: «¿La persona obtiene información y decide venir?». El recuadro 2, «Planificación de la visita», pregunta: «¿Puede planificar la visita y saber qué esperar?». El recuadro 3, «La visita en sí misma», pregunta: «¿La entrada, el contenido y el personal interactúan adecuadamente?». Debajo de los tres recuadros aparece una franja más ancha titulada «Bucle de retroalimentación: la cadena se convierte en un ciclo que sigue mejorando», identificada con el símbolo de una flecha circular. La franja muestra que lo aprendido en cada visita se incorpora de nuevo a las fases anteriores, de modo que la cadena funciona como un ciclo continuo y no como un recorrido unidireccional.

Antes de la visita

Decisión y planificación

Este subtema abarca la experiencia previa a la visita, que agrupa a las fases 1 y 2 (decisión de visitar y planificación de la visita). ¿Por qué? Porque tanto en la decisión de visitar como en la planificación de la visita nos encontramos con el mismo tipo de barreras y aplicamos las mismas medidas. Ambas acciones tienen lugar antes de que llegue el visitante. Ambas dependen de la información. Una persona no puede separar "decidir" de "planificar" cuando tiene que comprobar si el establecimiento es adecuado para él o ella. Así que, vamos a tratar ambas acciones como una única fase previa a la visita.

Para la mayoría de la gente, visitar un museo es una elección espontánea. Para una persona con discapacidad sensorial, rara vez lo es. Debe planificar cuidadosamente y comprobar si sus necesidades de acceso están cubiertas. La calidad de la información previa a la visita es decisiva para que esta se produzca o no.

Obstáculos habituales antes de la visita

Contenido digital no adaptado. Si el sitio web no es compatible con lectores de pantalla, excluye a las personas ciegas como posibles visitantes. Los vídeos sin subtítulos excluyen al público con sordera. Los planos compuestos únicamente por imágenes no se pueden leer utilizando tecnologías de apoyo para personas ciegas o con baja visión. La Ley Europea de Accesibilidad exige información a través de múltiples canales sensoriales.

Se echan en falta detalles prácticos. La indicación que dice "accesible en silla de ruedas" no es suficiente. Los visitantes necesitan información más específica: si existen rutas sin escaleras desde el vehículo o medio de transporte, dónde se puede aparcar, qué servicios se ofrecen (audioguías, visitas guiadas en lengua de signos, audífonos), medidas sobre acompañantes y cómo es el entorno sensorial.

No hay forma de saber lo que les espera. Aquellos visitantes dentro del espectro autista y aquellos con diferencias en el procesamiento sensorial necesitan conocer la afluencia de visitantes, de ruido, el tipo de iluminación y si cuentan con espacios tranquilos antes de su visita. Sin esta información, el desconocimiento se convierte en una barrera de acceso.

Deficiencias en el transporte y políticas poco claras. Si no hay transporte accesible, ni plazas de aparcamiento para “tarjeta azul de accesibilidad” (el permiso europeo de aparcamiento para personas con discapacidad), o si el itinerario a pie es difícil, la visita no se podrá hacer. Las normativas poco claras que atañen a los animales de servicio, acompañantes y ayudas técnicas también frenan la intención de acudir.

Recomendaciones antes de la visita.

Proporcionar información completa y accesible. Crea una sección clara sobre accesibilidad en tu sitio web a la que se pueda acceder desde el menú principal. Incluye información sobre transporte, llegada, instalaciones, servicios y venta de tiquets. El sitio web debe cumplir con las pautas WCAG (pautas de accesibilidad para el contenido web) más actualizadas. Incorpora subtítulos y versión en lenguaje de signos a los vídeos. Proporciona materiales descargables con letra grande, audio y PDF adaptados.

Que se note que todo el mundo es bienvenido. Utiliza fotografías donde aparezcan retratadas personas con discapacidad. Elabora un informe de accesibilidad. Menciona las capacidades del personal, por ejemplo “Nuestro personal está formado en sensibilización sobre discapacidades” o “Se ofrece interpretación en lengua de signos previa reserva”.

Ofrece información del recorrido previa a la visita. Incluye fotos de las entradas, de los espacios clave y de las instalaciones. Describe el entorno sensorial que incluya información sobre niveles de iluminación, y ruido y sobre las zonas tranquilas. Elabora “historias sociales” (social stories) para visitantes dentro

del espectro autista. Estos materiales contribuyen a reducir su ansiedad, ya que dan información sobre lo que la visita les va a deparar.

Especifica las normas y ayuda con el proceso. Indica de una manera clara y visible que los cuidadores o asistentes personales entran gratis y que se admiten animales de servicio. Explica cómo hacer la reserva de estos servicios especializados. Facilita información sobre medios de transporte. Proporciona varios métodos de contacto además del teléfono, como por ejemplo, correo electrónico o formularios online, para que los visitantes con deficiencia auditiva puedan contactar fácilmente.



Figura 2. Una visitante en el mostrador de información del Museo de Historia de Riga y de la Navegación utiliza un auricular de bucle de inducción, identificado con el símbolo internacional de la bobina telefónica «T», para acceder a contenido de audio compatible con su audífono. (Fuente: Apeirons, 2026) **Texto alternativo:** Una joven de cabello largo y rubio está de pie junto al mostrador de información de madera del Museo de Historia de Riga y de la Navegación, ubicado en el Castillo de Riga. Sonríe mientras sostiene junto a su oído derecho un auricular negro conectado a un bucle de inducción. El dispositivo situado sobre el mostrador muestra el símbolo internacional del bucle de inducción: una oreja estilizada con una «T», que indica su compatibilidad con la función de bobina telefónica de los audífonos. Sobre el mostrador hay folletos apilados sobre el museo y su accesibilidad, tanto en inglés como en letón.

La visita en sí misma

La experiencia *in situ*

Esta es la tercera fase (la visita en sí misma). Aquí es donde se evalúan las promesas que se hicieron previo a la visita. Si falla la experiencia en el sitio, hasta la mejor información pierde eficacia. Esta fase cubre todo el proceso, desde la llegada hasta la salida, incluido lo que sucede cuando algo no sale bien.

Obstáculos habituales durante de la visita.

Recepción poco acogedora y señalización deficiente. Las barreras aparecen cuando la entrada accesible no es fácilmente visible o no hay personal en la puerta de entrada al espacio, cuando el personal de recepción no logra comunicarse o cuando en la taquillas no hay auriculares adaptados. Cuando a un visitante ciego o con baja visión se le ofrece únicamente un folleto impreso, el mensaje es claro: estas necesidades no se habían contemplado. En el interior, la falta de señalización táctil en el suelo, letreros de bajo contraste y avisos exclusivamente de audio crean todavía más barreras.

Exposiciones que contemplan solo un sentido. Cuando el contenido de una exposición es únicamente de carácter visual, se excluye a los visitantes con discapacidad visual. Cuando el audio no tiene subtítulos, los visitantes con sordera se pierden toda la información. Las exposiciones que están dirigidas a uno solo de los sentidos no tienen en cuenta a gran parte de la audiencia.

Constante sobreestimulación sensorial. Los espacios con eco, el ruido de la multitud, los sonidos fuertes y las luces intermitentes pueden resultar agobiantes para los visitantes dentro del espectro autista y a otras personas que presentan diferencias en el procesamiento sensorial. Sin un espacio tranquilo donde recuperarse, estos visitantes pueden verse obligados a marcharse.

Problemas de comunicación con el personal. El personal que habla sin utilizar gestos, notas escritas o ayudas visuales excluye a las personas con discapacidad auditiva. Las indicaciones verbales poco precisas, por ejemplo: “mira hacia allá”, resultan ineficaces para aquellos con discapacidad visual. Considerar a las personas como si no pudieran tomar decisiones autónomas, como por ejemplo, hablar con el acompañante de una persona ciega en vez de con ella, constituye una falta de respeto.

No existe plan de emergencia para personas con discapacidades sensoriales. Las alarmas de incendio que solo emiten sonido, no cuentan con los visitantes con deficiencia auditiva. Los planos de evacuación con información exclusivamente visual dejan a las personas con deficiencias visuales sin ninguna orientación. En una emergencia, si el personal que debe atender a personas con discapacidad sensorial no tiene formación específica, puede empeorar la situación.

Recomendaciones durante la visita.

Crea una llegada acogedora. Sitúa a un miembro del equipo en las entradas. Forma al personal de recepción para que ofrezcan ayuda de manera respetuosa. Proporciona planos táctiles, mapas con letra grande y audífonos en los mostradores.

La navegación debe diseñarse contando con todos los sentidos. Instala bandas táctiles o podo táctiles en las zonas clave. Utiliza letreros de alto contraste con Braille. Ofrece audioguías a través de aplicaciones para teléfonos inteligentes. Asegúrate de que las alarmas de emergencia incluyan sonido y luces intermitentes.

Haz que las exposiciones sean multisensoriales. Proporciona réplicas táctiles y gráficos en relieve. Proporciona descripciones sonoras, subtítulos, transcripciones, opciones de lenguaje de signos, dispositivos de apoyo a la audición y etiquetas con letras grandes.

Favorece la regulación sensorial. Establece horarios de visita respetuosos con los sentidos cuando haya menor asistencia y por ello, menos estímulos sensoriales. Ofrece auriculares, tapones y “bolsas sensoriales” en préstamo. Crea un espacio tranquilo claramente señalizado. Forma al personal para que sea capaz de reconocer y responder a aquellas personas que se muestran con sobrecarga sensorial.

Prepárate para cuando surja una emergencia. Asegúrate de que las alarmas de emergencia incluyan sonido y luces intermitentes. Forma al personal para que pueda ayudar a evacuar a los visitantes con distintas discapacidades. Entrena estos procedimientos con regularidad.



Figura 3. En la entrada de una exposición, una guía muestra un folleto con letra grande a un visitante con baja visión, ayudándole a orientarse sobre el contenido de la exposición antes de que comience la visita. (Fuente: Apeirons, 2026) **Texto alternativo:** Una mujer de cabello largo y castaño, con gafas, vestida con una camiseta de rayas y una sudadera oscura, está de pie junto a un joven con una camisa de cuadros rojos y negros en la entrada de un espacio expositivo. Ella sostiene abierto un folleto impreso con texto de gran tamaño, que ambos observan juntos. El hombre lleva gafas oscuras y sostiene un bastón blanco plegado en la mano derecha. Al fondo, otros dos visitantes están entrando en el espacio a través de una puerta.

Cerrar el bucle: Por qué es importante el feedback

El feedback es lo que convierte tu trabajo en materia de accesibilidad en algo que no deja de mejorar. Sin ella, solo se especula. Con el feedback, sabes lo que realmente funciona y lo que no. Establece canales accesibles para recibir feedback: tarjetas de comentarios en letra grande y Braille, encuestas online que funcionen con lectores de pantalla, correos electrónicos de seguimiento y conversaciones cara a cara. Revisa los comentarios con regularidad y busca patrones. Si varios visitantes denuncian el mismo problema, soluciónalo. Las opiniones positivas indican que es lo que hay que seguir haciendo. Cada ciclo es beneficioso para el siguiente visitante y hace la cadena más fuerte.

Cómo llevarlo a la práctica: Refuerzo de su cadena de accesibilidad

Los subtemas anteriores te indican que debe hacer. Esta sección trata sobre cómo abordar el trabajo. Los museos, las bibliotecas y los centros culturales comunitarios pueden utilizar estas cinco estrategias y lograr mejoras reales, incluso contando con recursos limitados.

Checklist de la estrategia principal

1. Analiza el recorrido de tu visitante y encuentra los puntos débiles. Recorre el camino del visitante desde la perspectiva de alguien con discapacidad sensorial. ¿Puede una mujer con discapacidad visual encontrar información sobre visitas guiadas con audiodescripción en vuestro sitio web? ¿Puede una persona sorda reservar una visita sin necesidad de llamar por teléfono? ¿Pueden los visitantes orientarse en el espacio sin no pueden ver u oír? Toma nota de todos los obstáculos. Este mapa te indica dónde debes poner el mayor interés.

2. Empieza poco a poco y vaya progresando. No es necesario empezar con una revisión completa de la accesibilidad. Elige un punto débil para empezar. Tal vez sea tu sitio web, tal vez sea la formación del personal, tal vez sea liberar un espacio para crear una sala tranquila. Los pequeños logros motivan y muestran al equipo lo que se puede conseguir. Lo que no ayuda es un plan perfecto que no te puedes permitir.

3. Involucra a las personas con discapacidad sensorial como colaboradores en la creación de las adaptaciones. Invita a personas con discapacidad visual, auditiva o personas neuro divergentes a que validen, como expertos, si tu edificio es accesible. Su experiencia personal pone de manifiesto lo que tú no percibes. La colaboración significa participar como iguales y no únicamente limitarse a opinar. Esta tarea debe ser remunerada, de la misma manera que pagarías a cualquier otro experto.

4. Evalúa lo que es importante. Realiza un seguimiento del progreso de forma sencilla. ¿Cuántos visitantes con discapacidad sensorial vinieron el año pasado en comparación con este año? ¿Cuántas quejas has recibido y cuántas felicitaciones? ¿Has conseguido resolver los problemas planteados por los visitantes con las modificaciones que has hecho? No se puede mejorar lo que no hemos valorado antes, pero para empezar tampoco hace falta sistemas complicados.

5. Mantén el ciclo funcionando. La accesibilidad es un proceso sin fin. Lea regularmente las opiniones y las sugerencias. Publica las modificaciones realizadas para que los visitantes sepan que su opinión se tiene en cuenta. Haz revisiones periódicas, una vez por temporada o una vez al año. Cada ciclo refuerza tu cadena y conserva la capacidad de respuesta de tu entidad.

Ejemplos en distintos contextos

En un museo: en la página web de accesibilidad se muestran las rutas de autobús, fotos de la entrada y detalla las exposiciones que disponen de audiodescripción. El personal recibe formación en materia de sensibilización sobre las diferentes discapacidades. En la entrada accesible hay un voluntario que recibe a los visitantes. Las exposiciones disponen de maquetas táctiles con etiquetas en Braille y de audio descripción para teléfonos inteligentes a través de una aplicación. Todos los vídeos disponen de subtítulos. Hay una sala tranquila a disposición del visitante. Las encuestas posteriores a la visita sirven de guía para las mejoras.

En una biblioteca: el catálogo online funciona con lectores de pantalla. El personal ayuda a los visitantes sordos mediante notas escritas. Una “historia social” con fotografías cuenta las normas del espacio antes de acudir a él. Los formularios para dar feedback están disponibles en varios formatos, letra grande y Braille incluidos.

En un centro cultural en una pequeña localidad: Los pequeños espacios rurales también pueden reforzar su cadena. Las publicaciones en redes sociales incluyen información relativa a accesibilidad. Hay señales de alto contraste y marcadores táctiles para guiar los visitantes. El personal recibe a los visitantes de forma directa y se interesa por sus necesidades. En los eventos se dispone de asientos en primera fila reservados para visitantes con discapacidades auditivas o visuales y un rincón tranquilo mientras tienen lugar las reuniones de la comunidad más animadas. Los visitantes habituales aportan sus opiniones para mejorar la temporada.



Figura 4. Un visitante ciego explora una maqueta táctil a escala del Monumento a la Libertad de Letonia durante la exposición, utilizando el tacto para acceder a un elemento del patrimonio cultural que, de otro modo, sería únicamente visual. (Fuente: Apeirons, 2026). **Texto alternativo:** Un joven con una camisa de cuadros rojos y negros está de pie junto a un pedestal circular de madera en una sala de exposiciones. Lleva gafas oscuras y sostiene un bastón blanco con la mano izquierda, mientras extiende la mano derecha para tocar una detallada maqueta a escala del Monumento a la Libertad de Letonia. La maqueta muestra la alta columna coronada por la figura de la Libertad sosteniendo tres estrellas, así como los grupos escultóricos situados alrededor de su base. Detrás de él, unos paneles expositivos en letón e inglés muestran fotografías históricas y un mapa de Letonia. Al fondo, otro visitante está tomando una fotografía.

Resumen

La Cadena de accesibilidad funciona realmente como una cadena.

La experiencia del visitante consta de tres fases: la decisión de visitar, la planificación de la visita y la visita en sí. Las tres fases deben de ser accesibles. Si algo “sale mal” en una fase, puede arruinar toda la cadena, es decir, la visita a un espacio cultural.

La clave está en la información. La información clara y accesible es de ayuda en cada fase. Asegúrate de que tu sitio web funciona con lectores de pantalla. Proporciona información detallada sobre transporte, instalaciones y servicios en varios formatos.

Conocer lo que te espera reduce la ansiedad. Proporciona información detallada antes de la visita. Describe el entorno con base en los sentidos, por ejemplo, olores fuertes, luces brillantes. Proporciona guías preparatorias a la visita, es decir, historias sociales.

El personal es tan importante como las instalaciones. Contar con personal con la debida formación y versátil puede salvar las barreras físicas. Disponer de personal sin preparación puede echar a perder un espacio accesible.

El Feedback cierra el círculo. Escucha lo que tienen que decir los visitantes con discapacidad sensorial. Adapta tu forma de trabajar en función de lo que te cuenten. Esta es la única manera de seguir mejorando.

Glosario

Cadena de accesibilidad

Las fases enlazadas de una visita cultural: Decisión, Planificación y Visita. Para que la experiencia en su conjunto sea un éxito, todos los elementos deben ser accesibles.

Tarjeta azul de accesibilidad

Permiso europeo de aparcamiento para personas con discapacidad, que permite aparcar en plazas designadas cerca de las entradas.

Guía previa a la visita

Documento que prepara a los visitantes para un viaje. Esta incluye fotos de edificios, descripciones de procedimientos e información sensorial. Esto reduce la ansiedad, especialmente de los visitantes con en el espectro autista.

Bolsa sensorial (o kit sensorial)

Un conjunto de herramientas a disposición de los visitantes para su uso en la exposición: auriculares con cancelación de ruido, juguetes antiestrés, gafas de sol, tapones para los oídos. Esto ayuda a los visitantes en el espectro autista o diferencias de procesamiento sensorial a ser capaces de regular su experiencia.

Historia social

Herramienta para visitantes en el espectro autista que a través de texto sencillo y fotografías describe lo que va a suceder durante la visita. Esta mejora la previsibilidad y reduce la ansiedad.

5. Directrices de accesibilidad al contenido web (WCAG)

Contexto

Bienvenido al Capítulo 5. Esta sección proporciona estrategias digitales esenciales para lograr que espacios culturales, como tu biblioteca, teatro o museo sea verdaderamente inclusivo. A medida que nos adentramos en la era digital, tu sitio web y tu plataforma online suelen funcionar como tú **“puerta de entrada digital”**. Para las personas con discapacidad sensorial, estas plataformas constituyen la principal herramienta a emplear para planificar visitas, comprar entradas y participar en exposiciones virtuales de manera autónoma y significativa.

Implementar las **Pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG)** no es meramente una tarea técnica, sino que es un requisito fundamental para defender el Enfoque de los derechos humanos en materia de discapacidad. Como reconoce el artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD), el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación constituye un derecho humano. Al garantizar un acceso adaptado a tu sitio web, estás participando activamente en la supresión de las barreras digitales del entorno que impiden que las personas participen en igualdad de condiciones en la vida cultural.

Este capítulo también es fundamental para el cumplimiento de la legislación. En virtud de la Ley Europea de Accesibilidad (European Accessibility Act, EAA), la mayoría de los servicios digitales debían adaptarse y cumplir los requisitos funcionales de accesibilidad antes del 28 de junio de 2025. Si sigues las directrices, tus recursos digitales garantizarán el cumplimiento de las normas básicas de la UE, más específicamente en materia de reducción de barreras que se encuentran los usuarios con discapacidad visual, auditiva y cognitiva. Este capítulo te capacita para que puedas diseñar espacios digitales que incluyan la diversidad como una norma fundamental y básica, ya seas un curador, personal de biblioteca o un responsable de comunicación de un espacio cultural.

Por qué la accesibilidad digital es la “puerta de entrada digital” a la cultura

El Modelo social de la discapacidad constituye el eje central de este capítulo. En él se afirma que la discapacidad no constituye una característica inherente en un individuo, sino más bien el resultado de la interacción de las personas con discapacidad con las diferentes barreras externas impuestas por la sociedad. En el ámbito digital, los sitios web inaccesibles, el contenido no estructurado y la ausencia de tecnología de acceso son las barreras que impiden participar culturalmente a estas personas. Al adoptar Las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG), los espacios culturales van a dirigir su interés en identificar y eliminar los obstáculos del entorno que obstaculizan la participación social plena y efectiva de las personas con discapacidad.

La accesibilidad digital garantiza que la información esté disponible a través de más de un canal sensorial: por ejemplo, proporcionando conversión de “texto a voz” para usuarios con discapacidad visual, o subtítulos para usuarios con discapacidad auditiva, así se reducen las barreras visuales o auditivas y se evita la sobrecarga sensorial.

Planteamiento basado en los derechos humanos

El acceso a la información es un derecho humano reconocido en virtud del artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD). Esta convención exige que todos los signatarios, incluidos la UE y sus Estados miembros, tomen las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La accesibilidad digital es un “facilitador” esencial de los derechos, la autonomía y la igualdad, que permite a los usuarios encontrar, comprender y utilizar los recursos culturales de forma independiente.

El mandato legal europeo (EAA)

La transición desde la consideración de buenas prácticas a constituir un requisito legal se consolida con la Ley europea de accesibilidad (Directiva 2019/882). La EAA unifica los requisitos de accesibilidad en toda la UE, centrándose específicamente en los servicios digitales como el comercio y las comunicaciones electrónicos. Para el 28 de junio de 2025, la mayoría de los productos y servicios digitales deberán cumplir estos requisitos de funcionamiento. Para los espacios culturales esto significa que garantizar que tus plataformas digitales sean comprensibles y perceptibles a través de más de un canal sensorial ya no es una opción, sino una obligación legal.

Autonomía digital en el sector cultural

Para un visitante con discapacidad, un sitio web es a menudo la “puerta de entrada digital” a un museo, biblioteca o teatro. Si esta “puerta de entrada digital” está “bloqueada” por obstáculos técnicos, las personas con discapacidad dejan de ser autónomas y pasan a ser dependientes de otros para tareas básicas como son planificar sus visitas, comprar entradas o participar en exposiciones virtuales de forma autónoma. Al adherirse a las normas WCAG

(2.2), los espacios culturales ya no solo facilitan el acceso físico, sino que proporcionan una experiencia global e inclusiva que adopta la diversidad humana como la norma básica del diseño.



Figura 1. Persona accediendo al sitio web de un museo desde un ordenador de escritorio (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** Persona frustrada en silla de ruedas que no puede comprar entradas para el museo en línea debido a un sitio web inaccesible.

Diseño universal e inclusión sensorial

En este capítulo se sientan las bases de las estrategias digitales del Diseño universal (DU), que busca diseñar productos y entornos que puedan ser utilizados por la mayor parte de las personas sin necesidad de adaptación. Cuando los espacios culturales aplican el Diseño centrado en el ser humano (HCD), lo que están garantizando es que el proceso del diseño del entorno digital gire en torno a las necesidades reales de las personas con discapacidad, en particular de aquellas con discapacidad sensorial.

Los principios del POUR: los cuatro pilares de la inclusión digital

Para garantizar que tu espacio cultural es de verdad accesible, tus plataformas digitales deben diseñarse con base en las Pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG) 2.2 y la Ley europea de Accesibilidad (EAA). Estas estructuran todos los requisitos de accesibilidad de una web en torno a cuatro cualidades básicas: perceptible, operable, comprensible y robusta, a menudo denominados por el acrónimo POUR, por sus siglas en inglés. Estas cualidades no son solo un checklist de condiciones técnicas; son las normas que permiten a las personas con discapacidades sensoriales (PwSD) guiarse por las colecciones de su museo, reservar entradas para el teatro o acceder a los archivos de la biblioteca en igualdad de condiciones que los demás.

1. Perceptible: la información debe verse o escucharse

El principio de perceptibilidad se refiere a que los usuarios deben poder identificar la información y los componentes de la interfaz utilizando los sentidos de los que disponen. Para los espacios culturales, esto implica que cuando no se puede transmitir contenidos básicos solo a través de un único canal sensorial como podría ser la vista.

- **Alternativas de texto:** debes proporcionar texto alternativo (alt-text) para todo el contenido que no sea basado en texto, como en fotos de piezas antiguas o en carteles publicitarios, para permitir que los lectores de pantalla puedan “leérselo” a los usuarios con discapacidad visual.
- **Opciones multisensoriales:** la información debe estar disponible en más de un formato. Por ejemplo, cuando publiques un vídeo de un recorrido por la galería, debes incluir subtítulos para los usuarios con discapacidad auditiva y audio descripciones para los usuarios con discapacidad visual.

- **Adaptable y distinguible:** el diseño de tu sitio web debe permitir a los usuarios cambiar su apariencia, como por ejemplo aumentar el tamaño de la fuente (mínimo 12 puntos) o poder elegir combinaciones de color con gran contraste que ayuden a los usuarios con problemas de visión. El color nunca debe ser la única forma de comunicar información, una mala práctica es el uso del color rojo como el único indicativo de error.

2. Operable: la interfaz debe ser utilizable

La operatividad debe garantizar que cualquier individuo pueda navegar por su “puerta de entrada” digital, independientemente de la forma en la que este interactúe con la tecnología. Muchas personas con discapacidades sensoriales utilizan en lugar del ratón tradicional otras herramientas tecnológicas, por lo que tu sitio web debe poder adaptarse a estos recursos.

- **Accesibilidad del teclado:** la totalidad de tu sitio web, desde el menú de navegación hasta los formularios de reserva de entradas, tiene que poder manejarse también a través de un teclado. Esto es esencial para los usuarios con discapacidades motoras o aquellos que utilizan la navegación controlada por voz.
- **Tiempo suficiente:** se debe garantizar a los usuarios el disfrute del tiempo adecuado para poder leer el contenido o completar las tareas. Evita realizar sesiones con limitación de tiempo ya que aquellos que necesitan más tiempo para procesar información visual o auditiva pueden frustrarse.
- **Navegación segura:** para proteger a los usuarios con fotosensibilidad, evita los elementos de diseño que parpadean más de tres veces por segundo, ya que podría provocarles crisis convulsivas.

3. Comprensible: el contenido debe ser claro

Ser “comprensible” implica tanto que la información de tu sitio web como la forma en que la web funciona deben ser claras para el usuario. La coherencia es fundamental para los usuarios con discapacidades sensoriales y cognitivas que pueden sentirse abrumados por protocolos complicados.

- **Texto legible:** debes utilizar lenguaje sencillo y una fuente Sans Serif clara (como Verdana) para facilitar la lectura del contenido. Cualquier término técnico relacionado con el arte o la historia debe aparecer bien explicado.
- **Previsibilidad:** tus menús de navegación deben aparecer en el mismo orden relativo en todas las páginas. Cuando un usuario hace clic en un botón, el resultado debe ser exactamente lo que espera, evitando cualquier confusión o error involuntario.
- **Ayuda en la introducción de datos:** Si un usuario se equivoca al rellenar un formulario -por ejemplo, omite un campo al solicitar un carné de biblioteca-, tu sitio debe mostrar mensajes de error claros y descriptivos que expliquen cómo se puede solucionar el problema.

4. Robusto: compatibilidad con tecnologías futuras

Un sitio web robusto es aquel que una amplia gama de usuarios puede entender correctamente, tecnologías de asistencia actuales y futuras incluidas.

- **Maximizar la compatibilidad:** Asegúrate de que el código subyacente de tu sitio web (HTML) sea limpio y cumpla con los estándares. Esto permite a herramientas como los lectores de pantalla, pantallas Braille y software de ampliación funcionar de manera impecable con tus contenidos.
- **Apoyar la autonomía:** Al comprometerte con el principio de robustez, te aseguras de que las personas con discapacidad sensorial no tengan que depender de un dispositivo caro y específico para acceder a la oferta de tu espacio, pudiendo usar las herramientas que mejor se adaptan a sus necesidades individuales.

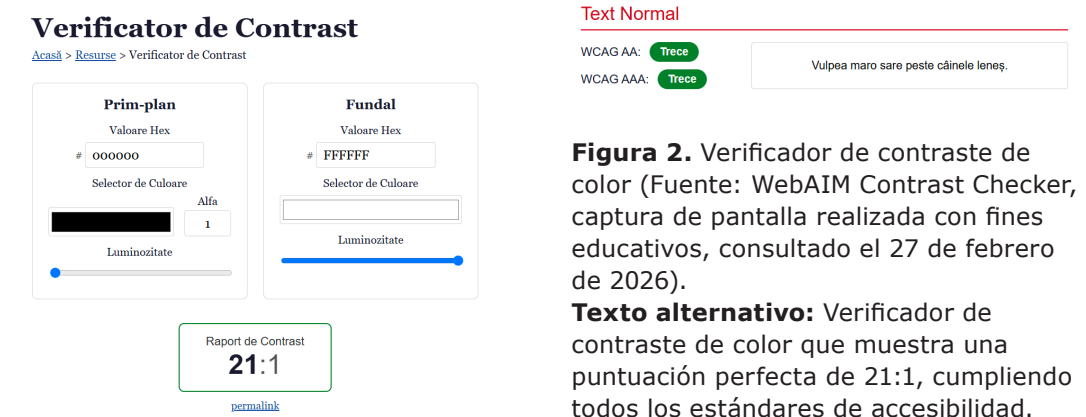
Pequeños incentivos para la accesibilidad e inclusión digital

Cumplir con la Ley europea de accesibilidad puede resultar una tarea abrumadora en nuestra condición de curador de museo, personal de biblioteca o gerente. Sin embargo, la accesibilidad “por diseño” consiste a menudo en pequeñas medidas de bajo coste que mejoran significativamente la experiencia del sitio web para todos tus visitantes. Así es como puedes pasar de la abstracción a la puesta en práctica hoy mismo:

Incentivos visuales: contraste y descripciones

Tu primera prioridad debe ser garantizar que el contenido visual de tu sitio web pueda ser percibido por todos, incluidos aquellos con discapacidad visual o daltonismo.

- Comprueba el contraste: El color no debe utilizarse de manera exclusiva para transmitir información (por ejemplo, “haz clic en el botón rojo”). Existen herramientas gratuitas como colourcontrast.cc o el comprobador de contraste de WebAIM a nuestra disposición para que podamos asegurarnos de que el texto contraste. Hay que procurar mantener una relación mínima de 4,5:1 para texto normal. A mayor la diferencia de luminosidad entre el texto y su fondo, mayor la relación de contraste.



- **Conviértete en un experto del texto alternativo:** para cada imagen de objeto o cartel de la exposición debes proporcionar texto alternativo (Alt Text). Omite frases como “imagen de” o “foto de” ya que el lector de pantalla ya sabe que es una imagen. En su lugar, describe el contexto. Por ejemplo, cuando se trate una maceta de terracota, describe su textura y forma; para una foto de marketing, céntrate en detallar la acción, por ejemplo “un niño pintando en la sala del museo”. Finaliza siempre tu descripción con un punto (.) para que el lector de pantalla se detenga de forma natural.



Figura 3. Niño participando en una actividad de pintura en un espacio educativo de un museo. (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** Un niño pequeño pintando sobre un gran lienzo en un espacio abierto de un museo, rodeado de cajas de pinturas en el suelo.

Incentivos de interacción: teclado y multimedia

Muchos de tus visitantes pueden navegar por tu archivo o reservar entradas sin usar el ratón del ordenador.

- **La prueba de la tecla “Tab”:** Suelta el ratón e intenta navegar por tu sitio web utilizando únicamente la tecla tabuladora. ¿Puedes ver dónde te encuentras? Debe tener un indicador de puntero visible (generalmente un cuadro o contorno de color) que sigue tus movimientos a través de la página. Si este

indicador desaparece, los visitantes que dependen del teclado están perdidos.

- **Multimedia básica:** no necesitas un software caro para elaborar las transcripciones de vídeos de una obra de teatro o de una visita virtual. Una forma barata y eficaz de ayudar a los visitantes con discapacidad visual, y también para aquellos que prefieren leer en lugar de ver, es proporcionar una transcripción completa basada en el diálogo y los sonidos clave.

Las normas de “fácil lectura”

En el sector europeo de la cultura, la accesibilidad cognitiva es tan necesaria como el acceso físico. Piensa en un museo. Las rampas y los ascensores facilitan el acceso físico. Pero ¿qué ocurre con el acceso a la información? La accesibilidad cognitiva garantiza que todo el mundo pueda entender y participar de tus contenidos online. Tiene la misma importancia que la tiene una rampa para una silla de ruedas.

¿Qué es el lenguaje claro?

Es una forma de escribir directa, clara y respetuosa. Es útil para todos los visitantes, incluyendo:

- Turistas.
- Personas neuro divergentes (como personas con trastorno del espectro autista).
- Personas con dificultades de aprendizaje.
- Cualquier persona que se sienta cansada o agobiada.

Cómo usar el lenguaje claro: tres reglas sencillas

1. Utiliza frases cortas. Divide las ideas complejas en varios pasos. Esto facilita su seguimiento.
2. Usa verbos en voz activa. Di “El artista hizo esto”, no “Esto fue hecho por el artista”. Es más directo.

3. Explica seGuíamente las palabras complicadas. Si utilizas un término como “claroscuro”, añade justo después una definición sencilla: “...que significa usar luces intensas y sombras oscuras”. Utiliza frases cortas. Divide las ideas complejas en varios pasos. Esto facilita su seguimiento.

El derecho a entender es un derecho fundamental. El uso de un lenguaje claro elimina las barreras. Garantiza que todos y cada uno de los visitantes, independientemente de su procedencia o capacidad, pueda interactuar con sus colecciones, historias e ideas (en línea o fuera de ella). Si facilitas la lectura de la información, haces que la cultura sea accesible para todos.

Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción

Auditoría interna: 3 pasos para evaluar la accesibilidad de tu sitio web

No es necesario ser programador para empezar la auditoría del sitio web de tu institución. Sigue estos sencillos pasos:

Paso 1: Auditoría automatizada. Revisa tu sitio web con herramientas gratuitas como la extensión WAVE (de WebAIM). De este modo, se detectan al instante, por ejemplo, la falta de texto alternativo o los errores de contraste.

Paso 2: Simulación manual. Dedica 10 minutos a navegar por tu web con un lector de pantalla como el gratuito NVDA - Non Visual Desktop Access para Windows o VoiceOver en Mac (pulsando Comando-F5) o utilizando solo el teclado. Descubrirás rápidamente

los errores de lógica que las herramientas automatizadas pasan por alto.

Paso 3: Feedback centrado en el usuario. La forma más eficaz de identificar las barreras es implicar en la evaluación de estas personas con discapacidad. Colabora con las asociaciones de personas con discapacidad de ámbito local para recabar qué opinan realmente sobre tus sistemas de reserva y exposiciones virtuales. La regla de oro a aplicar es “Nada sobre nosotros, sin nosotros” (UNPD, 2024).

Si introduces ahora estos pequeños cambios, lo que garantizas es que el sitio web de tu espacio no sólo cumpla los requisitos legales, sino que haces que todo el mundo se sienta bienvenido.

De la auditoría a la acción: plan de ejecución

Cuando realizas una auditoría de accesibilidad obtienes una lista de problemas. El paso siguiente es arreglar dichos problemas. Este plan de acción se centra en dos estrategias básicas de alta repercusión que abordan tanto la accesibilidad técnica como la cognitiva:

1. Adopta un método que priorice el texto para todo el contenido.

Asegúrate de que toda la información tenga una base textual y clara. Esto supone:

- Elaborar textos alternativos descriptivos para todas las imágenes significativas.
- Proporcionar subtítulos precisos y transcripciones completas para todo el audio y video.
- Añadir etiquetas de texto a los iconos.
- Garantizar que todas las funciones interactivas se describan en el texto.

2. Aplica la regla de “Lenguaje sencillo y estructura clara” a todos los textos digitales. Reescribe y estructura tu contenido online para que se entienda con la primera lectura. Esto supone:

- ▶ Utilizar la voz activa y oraciones cortas.
- ▶ Definir el lenguaje técnico en el momento.
- ▶ Organizar el contenido con títulos claros, viñetas y espacio suficiente.
- ▶ Usar elementos visuales que apoyen el texto, no que lo reemplacen.

¿Cómo hacer para que la información sea clara? Utiliza lenguaje claro. Como se mencionó en la subsección anterior, el lenguaje claro es una forma de escritura directa y fácil de leer. No implica simplificar en exceso. Es ser claro y respetuoso.

He aquí las reglas principales:

1. Usa oraciones cortas.

- ▶ En lugar de: “El artista, profundamente influenciado por la agitación política de principios del siglo XX, desarrolló un estilo caracterizado por formas quebradas y una paleta de colores apagada”.
- ▶ Prueba con: “El artista vivió en una época con grandes cambios políticos. Esto influyó en su obra. Su estilo utiliza formas quebradas y colores suaves”.

2. Usa verbos activos.

- ▶ En lugar de: “La escultura fue creada por el artista en 1952”.
- ▶ Prueba con: “El artista creó esta escultura en 1952”.

3. Evita el lenguaje técnico.

El lenguaje técnico incluye palabras especiales que solo conocen los expertos. Si tienes que utilizar un término complejo, explícalo en ese mismo momento.

- ▶ En lugar de: “Este es un buen ejemplo de claroscuro”.
- ▶ Prueba con: “Esta pintura utiliza el claroscuro. Esto significa que el artista utilizó luces intensas y sombras oscuras para crear dramatismo”.

4. Estructura tus contenidos con claridad.

- ▶ Utiliza títulos y subtítulos (como en este texto).
- ▶ Utiliza viñetas para las listas.
- ▶ Deja mucho espacio en blanco. No sobrecargues el texto.

5. Complementa el texto con elementos visuales.

- ▶ Utiliza iconos significativos junto a la información importante (como una silla de ruedas para indicar el acceso, o un reloj para los horarios de apertura).
- ▶ Haz uso de imágenes y diagramas sencillos y útiles para explicar las ideas.

¿Por qué es esto importante?

Estos sencillos pasos llevan implícito el respeto. Garantizan que todo el mundo pueda utilizar y disfrutar tu sitio web.

Un buen contraste de color y una navegación a través del teclado ayudan a las personas que:

- ▶ Sufren deficiencia visual o padecen daltonismo.
- ▶ Utilizan el teclado en lugar del ratón.

El lenguaje sencillo y claro ayuda a las personas que:

- ▶ Con neuro divergencia (como las dentro del espectro autista).
- ▶ Presentan dificultad en el aprendizaje.
- ▶ No dominan el idioma.
- ▶ Están cansados o tienen prisa.

Cuando haces ambas cosas, eliminas las barreras y creas una experiencia que sirve para todos. Tu sitio web se convierte en una herramienta útil, no en una puerta por la que no se puede acceder. Demuestras que das la bienvenida a todos los visitantes, independientemente de cómo vean, se muevan o piensen.

Resumen

Este capítulo le ayuda a hacer accesibles tus contenidos digitales y tu sitio web. El acceso digital es un derecho humano y una obligación legal en virtud de la Ley Europea de Accesibilidad, que entrará en vigor en 2025.

Principales conclusiones:

Tu sitio web es una “puerta de entrada digital”. Para las personas con discapacidad sensorial, es la principal herramienta para planificar una visita, comprar una entrada o explorar una exposición. Si no es accesible, les impides el acceso.

Sigue los cuatro principios de POUR. Tu contenido digital debe ser:

- ▶ **Perceptible** (disponible en más de un formato, como con texto y sonido).
- ▶ **Operable** (se puede usar con un teclado, no solo con un ratón).
- ▶ **Comprensible** (escrito en un lenguaje claro y sencillo).
- ▶ **Robusto** (funciona con herramientas de acceso tecnológicas actuales y futuras).

Empieza con iniciativas sencillas, No hace falta ser experto. Comprueba el contraste de color, elabora buenas descripciones de imágenes (texto alternativo), asegúrate que la navegación por el teclado funcione y facilita transcripciones para los videos.

- ▶ **Paso 1:** Utiliza herramientas automáticas gratuitas para encontrar errores.
- ▶ **Paso 2:** Comprueba tu sitio web tú mismo con un teclado o lector de pantalla.
- ▶ **Paso 3:** Recaba opiniones directamente de las personas con discapacidad. Su experiencia es la mejor guía.

Comprométete con el lenguaje claro. Escribe frases cortas, utiliza la voz activa y explicar términos complicados. La escritura clara ayuda a todos, incluidos turistas, las personas neurodivergentes y aquellos con dificultades de aprendizaje.

Siguiendo esta estrategia, irás más allá del cumplimiento legal. Crearás un espacio digital acogedor donde todos los miembros de tu comunidad puedan participar de forma independiente y con dignidad.

Glosario

Alt-Text (texto alternativo)

Una breve descripción escrita añadida a una imagen en línea. El software de lectura de pantalla lee esta descripción en voz alta para personas ciegas o con baja visión. Un buen texto alternativo describe el propósito o los detalles clave de la imagen.

Lenguaje sencillo

Una forma de escritura directa y fácil de leer. Utiliza frases cortas, verbos en voz activa y define cualquier término complicado. Es respetuosa e inclusiva.

Lector de pantalla

Software de asistencia utilizado principalmente por personas ciegas o con baja visión. Convierte el texto y otros elementos de la pantalla (como botones e imágenes con texto alternativo) en voz sintetizada o braille.

Texto a voz (TTS)

Un tipo de tecnología de asistencia que lee en voz alta el texto digital. Suele ser una función integrada en los lectores de pantalla, pero también se utiliza de manera autónoma como herramienta para ayudar a personas con dislexia, deficiencia visual u otras dificultades de lectura.

WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)

Conjunto internacional de normas técnicas para que los contenidos web sean accesibles a las personas con discapacidad. Las directrices se basan en los cuatro principios POUR. La ley europea de accesibilidad (EAA) hace referencia a estas normas.

Diseño universal (DU)

El diseño de productos, entornos y servicios para que puedan ser utilizados por todos los individuos, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación. En accesibilidad digital, significa crear sitios web que funcionen desde el principio para todo el mundo.

6. Narración multisensorial y diseño de exposiciones

Contexto

Los museos, las galerías de arte y las bibliotecas son importantes espacios públicos donde la gente aprende, piensa y se siente parte de una vida cultural en común. Nos ayudan a conocer los objetos, las historias, las tradiciones y las ideas que conforman las comunidades. También generan oportunidades de diálogo, curiosidad y conexión. Por todas estas razones, la cultura debe ser un bien al alcance de todos, sin barreras de por medio que lo impidan.

Siguiendo los objetivos de la guía Cultura para todos, este capítulo pretende concienciar sobre la accesibilidad y mostrar que la inclusión es una parte fundamental, y no adicional, de las buenas prácticas museísticas. Su finalidad es que los museos tengan en cuenta las necesidades de todos los visitantes, incluidas las personas con discapacidad sensorial, las personas mayores, los niños y cualquier persona que pueda necesitar información más clara, una mejor orientación o apoyo adicional durante su visita.

Cuando diseñamos una exposición teniendo en cuenta las necesidades de las personas con alguna discapacidad sensorial, todos salimos ganando. La claridad de la información, el uso inteligente del espacio y el diseño accesible hacen que todos los visitantes se sientan bienvenidos, cómodos y seguros de sí mismos.

Lo primero que tenemos que hacer al diseñar este tipo de experiencias es dar formación al personal del museo. Todos sus miembros desempeñan un papel importante: comisarios, diseñadores, educadores, personal de recepción y personal de la galería. Necesitan conocer las barreras con las que algunos usuarios pueden encontrarse y, con cuidado y respeto, trabajar juntos para eliminarlas.

¿En qué consisten la narración y el diseño multisensorial?

La narración y el diseño multisensorial hacen que una exposición se perciba a través de más de un canal sensorial, y no únicamente a través de la vista. Así, mediante el sonido, el tacto, un texto claro y una guía sencilla de la instalación, cualquier usuario puede interpretar la exposición.

La narración multisensorial se fundamenta en que las personas experimentamos el mundo de distintas maneras. Algunos usuarios utilizan más la vista para procesar la información. Otros utilizan más el oído, el tacto, el movimiento o incluso una combinación de varios sentidos. Y si los museos tuvieran esto en cuenta desde el principio, las exposiciones serían más sencillas de visitar.

Esto es especialmente importante para las personas con discapacidad sensorial. Un visitante con discapacidad visual puede necesitar el tacto, la audiodescripción y que el recorrido del espacio esté libre de obstáculos. Un visitante con discapacidad auditiva puede necesitar subtítulos, transcripciones, lengua de signos e indicaciones visuales precisas. Un visitante con diferencias en el procesamiento sensorial puede necesitar zonas más tranquilas, que todo sea previsible y que se controle el sonido, la luz o la interacción. El diseño multisensorial ayuda a que los museos respondan a estas necesidades específicas. No es una tarea adicional que podamos realizar después de dar por finalizado el diseño de la exposición.

Este planteamiento está estrechamente relacionado con el diseño universal. El diseño universal implica planificar los espacios, los servicios y la información para que, desde el principio, funcionen para el mayor número posible de personas. Esto, en el caso de los museos, implica identificar las barreras en una fase temprana para reducirlas antes de la inauguración de la exposición. También implica ayudar a que los visitantes se desplacen por el espacio de manera digna, cómoda e independiente, y que puedan seguir el recorrido y utilizar sin dificultad las herramientas a su disposición.

Esto también se recoge actualmente en los principios europeos de accesibilidad, que defienden el suministro de información a través de más de un canal. A efectos prácticos, significa que no hay que ofrecer una única manera de acceder al contenido, sino varias alternativas.

En el caso de un museo, la narración multisensorial implica que los visitantes puedan acceder al mismo contenido de distintas maneras. Por ejemplo, un letrero mural puede ir acompañado de audio; una escultura puede explorarse mediante el tacto y un archivo de audio descriptivo, y una obra sonora puede incluir subtítulos y una transcripción. También podemos disponer de un mapa tridimensional, de una señalización clara y de un miembro del personal como guía para acompañarnos durante el recorrido. El objetivo es facilitar que un mayor número de visitantes interprete la exposición a su manera y a su propio ritmo.

La narración multisensorial también mejora el diseño general de la exposición. Estimula al personal del museo a que estudie detenidamente cómo deben ser el plano, la claridad de la información y el flujo sensorial del espacio. Los visitantes necesitan saber por dónde empezar, por dónde seguir y dónde hacer una pausa. Los elementos táctiles deben colocarse a una altura accesible. Los puntos de audio deben ser fáciles de encontrar. La información importante debe darse de forma breve y sencilla y estar disponible en más de un formato. Esta opcionalidad no sólo favorece la accesibilidad, sino que también hace la visita más fácil y atractiva para todos.

En este sentido, la narración y el diseño multisensorial no sólo están relacionados con la accesibilidad. También tienen que ver con una mejor comunicación, un mejor aprovechamiento del espacio y una mejor experiencia del usuario. Cuando en los museos se utiliza más de un canal sensorial y se planifica con detenimiento la exposición, se crean espacios más claros, ricos e inclusivos para todos.

Más allá de la vista: incorporar elementos táctiles y auditivos

No debes diseñar una exposición sólo pensando en disfrutarla con los ojos. Debes diseñarla de modo que los visitantes puedan interpretarla a través del tacto, del sonido, del texto y de un espacio perfectamente señalizado. Una regla básica de accesibilidad establece que la información debe transmitirse a través de más de un canal sensorial. Esto implica contar con más de una forma de acceder al mismo contenido. Si el usuario no dispone de un canal sensorial determinado o le resulta difícil usarlo, debe haber otro por el que pueda acceder.

Esto es de especial importancia para las personas con discapacidad sensorial. Pero también mejora la experiencia de muchos otros. La claridad de la información en distintos formatos ayuda a los visitantes a sentirse más seguros e incluidos. Resulta especialmente útil cuando la exposición es compleja, está concurrida o trata de un tema que no conocemos bien.

En su diseño no debemos añadir muchos efectos a cada sala. Sino asegurarnos de que cada parte importante de la exposición ofrezca al menos dos formas de interpretación. Por ejemplo, puedes emparejar un letrero mural breve con un audio, una copia táctil con una descripción hablada, o un sonido con subtítulos y transcripción. El objetivo es sencillo. Todos los visitantes deben poder acceder a la historia principal, aunque presenten alguna discapacidad sensorial.

Deberías empezar por el diseño espacial de la exposición. Para que una experiencia sensorial sea clara, debemos contar con un recorrido bien definido de la exposición. El visitante necesita saber por dónde empezar, adónde ir después y dónde detenerse para descansar. En la entrada, proporcióname una guía sencilla. Puede incluir un mapa, una breve explicación del recorrido e información sobre las zonas con sonido fuerte, luz intensa, aroma, estaciones táctiles o actividades interactivas. Si es posible, ofrécele dos opciones: una más tranquila y otra estándar. Esto le permitirá al usuario regular el nivel de estimulación al que desea exponerse. Los puntos de audio deben ubicarse en los lugares más habituales,

para que los visitantes no tengan que buscarlos. También resulta útil intercalar zonas de descanso en las partes más intensas de la exposición. Los mapas sensoriales son una herramienta práctica y económica para este tipo de planificación. Sirven para que los visitantes puedan preparar de antemano la visita y para que el personal transmita de manera sencilla el flujo sensorial del espacio (Cieslik 2024).

Las personas con discapacidad sensorial no deben colaborar únicamente durante la fase de prueba. Debes considerarlas cocreadoras del diseño desde el principio. Pídeles ayuda para revisar la ruta, probar prototipos y distinguir la información fundamental. Una buena práctica del diseño accesible consiste en implicar a tus usuarios finales desde el principio y en contar con ellos durante todo el proceso. En los proyectos museísticos, el diseño participativo considera a estas personas no como meros probadores, sino como participantes activos en el análisis de necesidades y propuestas de diseño (buenas prácticas de accesibilidad de la UER 2021-2022; Declaración de Estocolmo del EIDD).

Y se puede hacer con un presupuesto reducido. Empieza por disponer de unos pocos elementos interactivos de calidad en vez de gastar en instalaciones muy caras. Utiliza muestras de materiales, tarjetas en relieve, mapas con líneas en 3D, réplicas hechas a mano y pon a su disposición audios que los propios visitantes puedan escuchar en sus teléfonos a través de código QR. Los mapas táctiles simples pueden fabricarse con cuerda, pegamento y otros materiales texturizados. Utiliza la impresión 3D cuando dispongas de una impresora o de un socio local que la tenga y necesites copias repetidas. Utiliza réplicas hechas a mano cuando la textura y el tacto del material sean lo más importante. Pide, en todos los casos, a los cocreadores con discapacidad visual que lo prueben antes de instalarlo.

Como se muestra en la infografía “Narración holística multisensorial”, la exposición utiliza información interpretable por los cinco sentidos. Para la vista: letra grande y alto contraste. Para el oído: audiodescripción y volumen ajustable. Para el tacto: maquetas táctiles, réplicas y mapas en relieve. Para el olfato:

muestras de aromas sin riesgos y materiales naturales. Para el gusto: degustación de sabores sin riesgos. Esta información recogida por los sentidos mejora la accesibilidad y hace que la exposición sea más inclusiva y atractiva.



Figura 1. Diagrama que ilustra un enfoque holístico y multisensorial para la interpretación en museos y la participación de los visitantes. (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** Infografía que muestra un enfoque holístico de narración multisensorial en un museo. En el centro aparece una exposición con una escultura, una pintura y un panel informativo, rodeada por cinco canales sensoriales: vista, oído, tacto, olfato y gusto. Cada canal está representado mediante un icono y ejemplos de recursos de accesibilidad, como textos en letra grande y alto contraste para la vista; audiodescripción y volumen ajustable para el oído; modelos táctiles, reproducciones y mapas en relieve para el tacto; experiencias olfativas seguras para el olfato; y experiencias de degustación seguras para el gusto. Un mensaje en la parte inferior recomienda utilizar al menos dos modalidades sensoriales para mejorar la accesibilidad y la participación de los visitantes.

Diseñar para regular la información sensorial y evitar la sobrecarga

La regulación de la información sensorial debe planificarse desde el primer boceto del diseño, no al final. La visita al museo debe resultar acogedora, sencilla y fácil de gestionar para todos los usuarios. Demasiada luz, ruido, movimiento, olor o actividad visual puede hacer que una exposición resulte estresante. Esta circunstancia puede afectar a visitantes autistas, a personas con diferencias en el procesamiento sensorial, a personas con discapacidad sensorial, a personas mayores, a niños y a muchas otras personas. Un buen diseño sensorial no solo beneficia a un grupo de usuarios. Mejora la experiencia de todos (Ley europea de accesibilidad).

En la práctica, el primer paso consiste en reflexionar sobre el flujo sensorial a lo largo de toda la exposición. Los visitantes deben ser capaces de interpretar fácilmente el recorrido de la exposición y sentir que tienen cierto control sobre su experiencia. Una de las herramientas más sencillas y asequibles que puedes añadir es un mapa sensorial. Puede ser un mapa impreso, un panel en la pared o en formato digital. En él se debe reflejar dónde hay alta y baja estimulación y dónde el visitante puede sentarse, descansar o cambiar de ruta.

En el diseño de una exposición es conveniente incluir algunas medidas concretas para integrar la regulación sensorial:

- **Dispón de un lugar para descansar.** Los visitantes pueden necesitar un lugar tranquilo para hacer una pausa y recuperarse. No tiene por qué ser grande ni caro. Puede tratarse de un rincón tranquilo, una zona con bancos o una habitación independiente. Lo que importa es que sea fácil de encontrar y de usar. Señálalo con claridad y hazlo visible en el mapa sensorial. Ubícalo cerca de zonas de alta estimulación. Dispón asientos sencillos e informa con claridad de que se trata de una zona de descanso.
- **Mantén el nivel del sonido, la luz y los olores en un rango de intensidad moderada siempre que sea posible.** Evita los cambios bruscos de iluminación, el ruido de fondo continuo y los efectos que se activen sin previo aviso. Si una instalación incluye sonidos fuertes, imágenes parpadeantes, olor intenso o vibración, informa a los visitantes de ello antes de que entren en ese espacio. Un aviso en la entrada, en el mapa y en el letrero puede ayudar a los visitantes a prepararse para estas circunstancias y decidir si desean continuar.
- **Permite que los visitantes ajusten en cualquier momento la cantidad de información sensorial que reciben.** Por ejemplo, permíteles cambiar el volumen, pausar el audio, saltarse pistas o elegir si prefieren activar el sonido, el aroma o los efectos digitales. La accesibilidad no es una característica adicional. Es una medida fundamental de la accesibilidad. Cuando las personas pueden elegir su propio ritmo y nivel de

estimulación, participan con mayor confianza y durante más tiempo (Avni et al., 2025).

- **No necesitas un gran presupuesto para estas ayudas.** Puedes prestar auriculares o protectores auditivos con reducción de ruido, proporcionar fundas desechables para auriculares, invitar a los visitantes a utilizar sus dispositivos personales y preparar pequeños kits sensoriales. Estos kits pueden incluir elementos simples y asequibles, como láminas de colores, dispositivos antiestrés o tarjetas con rutas claramente indicadas. Ponlos a disposición de los usuarios en la entrada o en el mostrador de información y explica claramente cómo pueden pedirlos prestados.
- **Forma al personal de atención al público.** El personal debe aprender a responder con respeto y calma, y a preguntar a los visitantes qué apoyo necesitan. Deben ser capaces de explicar las opciones de recorrido de la instalación de las que disponen, señalar los espacios tranquilos, describir los puntos sensorialmente problemáticos y ayudar a los visitantes a utilizar las herramientas disponibles. Siempre que sea posible, cuenta con formadores, asesores y cocreadores con discapacidad en esta formación. Su experiencia puede ayudar al personal a entender cuáles son sus necesidades reales y no las que se supone que deben tener.

Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción

Comisarios, diseñadores de exposiciones, técnicos y arquitectos deben seguir un sencillo protocolo. A pesar de que la tecnología cambie, las tareas principales siempre serán las mismas. Necesitas un recorrido sencillo de seguir, información fácilmente accesible y opciones sensoriales que los visitantes puedan controlar. Esta tarea no solo le corresponde al personal del museo. También debes contar, desde la primera reunión de planificación, con la

colaboración de los colectivos locales de discapacidad y de otros cocreadores. Y esta colaboración debe durar hasta la prueba final en el sitio. Su experiencia puede ayudarte a evitar barreras y a tomar mejores decisiones desde el principio.

- La narración debe hacerse, por lo menos, a través de dos canales sensoriales. Una combinación clásica es aquella en la que se combinan audio, texto escrito y vídeo con subtítulos. Si utilizas vídeo, añádele, si es posible, lenguaje de signos. Redacta escritos cortos, claros y directos. Usa lenguaje claro, letra grande y alto contraste.
- Añade elementos táctiles y olfativos con sumo cuidado. Estos elementos son opcionales y deberían estar directamente vinculados al objeto o a la historia. Hay opciones económicas como tableros texturizados, muestras de material, figuras de arcilla, tarjetas con relieve, réplicas hechas a mano y pequeñas muestras de aromas que los visitantes pueden abrir si lo desean.
- Usa objetos táctiles para explicar el proceso, no solo la forma. Selecciona una secuencia de objetos para que los visitantes puedan seguirla con la mano y el oído. Por ejemplo, una secuencia en la que estén alineados la materia prima, la herramienta, el objeto semiacabado y el objeto final. Muestra el grupo de objetos juntos y acompáñalos con una breve audiodescripción.
- La exposición debe resultar atractiva, pero no cargante. Distingue las zonas tranquilas de las activas. Advierte a los visitantes sobre la presencia de estímulos que pudieran provocar malestar en algunos usuarios. Reduce el ruido de fondo cuando lo importante es hablar o escuchar.
- Crea un área interactiva en la que los visitantes puedan manipular réplicas o muestras de materiales. Las instrucciones deberán ser breves. Utiliza materiales que duren. Cuando el presupuesto es limitado, una mesa pequeña con 3 a 5 elementos cuidadosamente seleccionados es mejor que una zona interactiva grande y menos didáctica (kit de herramientas de NEMO).

Ejemplos:

- Museos de Historia y Arqueología: Diseña ,en una zona de la exposición, una secuencia sensorial bien definida. Puedes recrear una zona de una casa medieval con una mesa, herramientas de madera, objetos de alfarería y muestras de lana, lino y cáñamo. Permite a los visitantes tocar algunos de esos objetos. Añade la posibilidad de activar un audio con sonidos de fuego y de viento y de oler una muestra, por ejemplo, de madera quemada. Debes reflejar en la guía escrita, de audio y de video qué debe percibir el visitante en primer, segundo y tercer lugar. Si no cuentas con mucho presupuesto, una mesa con 4 materiales, 1 réplica y 1 pista de audio corta es suficiente.



Figura 2. Visitante explorando modelos táctiles en un museo. (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).
Texto alternativo: Una persona ciega está sentada ante una mesa de madera en un espacio expositivo de un museo diseñado como un recorrido táctil sobre un espacio de vida medieval. La imagen muestra cómo los objetos táctiles y el audio pueden explicar un proceso paso a paso, ayudando a los visitantes a seguir la historia mediante el tacto y el sonido.

- Galerías de arte: facilita a tus usuarios reproducciones texturizadas de pinturas o esculturas y añade información por escrito y una audioguía. Al lado de cada obra, dispón una carpeta pequeña o una bandeja con texturas , como tela, metal, madera o piedra, que tengan relación con la imagen. Para un retrato, puedes incluir un trozo de tela, del mismo estilo que el de la ropa, un artículo de joyería o un objeto pequeño que aparezca en la obra. Si tu presupuesto es reducido, empieza por instalar un detalle táctil de cada obra de arte en lugar de una reproducción completa.

Resumen

La accesibilidad debe incluirse en la planificación desde el primer momento. La narración multisensorial tiene como objetivo que los visitantes comprendan la exposición a partir de la información que les llega a través de más de un canal sensorial, como la vista, el sonido, el tacto y la orientación del espacio.

Un buen diseño ayuda a todos. Las medidas diseñadas para las personas con discapacidad sensorial también mejoran la experiencia de las personas mayores, los niños y los visitantes que necesitan información más sencilla, espacios más tranquilos o más ayuda.

La fluidez espacial y sensorial es esencial. Los visitantes necesitan un recorrido claro, puntos de audio predecibles, objetos táctiles alcanzables, áreas de descanso y advertencias antes de que se produzcan sonidos fuertes, luz, olor o movimiento. Los mapas sensoriales y las zonas tranquilas son herramientas prácticas económicas.

Las personas con discapacidades sensoriales deben ser cocreadoras. Deben ayudar a revisar la ruta, a probar prototipos y a decidir qué información es más importante. Esto conduce a mejores soluciones y más útiles.

Las soluciones prácticas pueden ser económicas. Los museos pueden usar subtítulos, transcripciones, audioguías, réplicas táctiles, mapas en relieve, muestras de materiales, códigos QR y mesitas de interacción. Es mejor contar con unos pocos puntos de acceso bien diseñados que con muchos que no resultan claros.

Glosario

Descripción del audio

Narración oral que describe información visual (como obras de arte, objetos o escenas) para personas con discapacidad visual.

Modelo táctil

Versión tridimensional o en relieve de un objeto, imagen u obra de arte diseñada para ser manipulada.

Sobrecarga sensorial

Estado en el que un individuo sufre un exceso de estimulación debido a las características del entorno, por ejemplo, cuando un espacio es demasiado ruidoso, luminoso o abarrotado.

El diseño de exposiciones

La práctica interdisciplinaria de planificar y dar forma a las exposiciones con el fin de comunicar su contenido, interpretar las colecciones y estructurar la experiencia del visitante, mediante el uso de medios espaciales, visuales y sensoriales.

7. Formación del personal, comunicación y protocolos de atención para personas con discapacidad

Contexto

En los capítulos anteriores, has conocido diferentes perspectivas de los principios de accesibilidad: desde la accesibilidad sensorial y el Diseño universal hasta un enfoque centrado en el ser humano, la cadena de accesibilidad, los entornos digitales y el diseño de exposiciones multisensoriales.

Estos principios son los que te van a ayudar a la hora de crear un entorno accesible. Sin embargo, esta accesibilidad no se hace tangible hasta el momento en que entras en contacto con tus usuarios y les ayudas a disfrutar del lugar. Está en tu mano hacer que esa experiencia sea inclusiva, clara y positiva.

El acceso a la cultura es un derecho recogido en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (Naciones Unidas, 2006). Esto supone que debemos garantizar a todos nuestros visitantes que este acceso sea en condiciones de igualdad y respeto.

Incluso cuando los entornos son inclusivos, que haya deficiencias en la comunicación y falta de claridad en los protocolos de atención puede crear problemas. Por el contrario, un comportamiento profesional, sereno y respetuoso ayuda a eliminarlas.

En este capítulo, aprenderás a comunicar de manera inclusiva, comprender mejor las diferentes necesidades y usar protocolos bien definidos en tu trabajo diario.

Por qué es el personal el que determina la calidad de la accesibilidad

En la etapa de planificación del proyecto, el Diseño universal suprime algunas barreras, lo que permite que más personas puedan hacer uso del espacio. Sin embargo, la accesibilidad no se hace realidad hasta que las personas se relacionan entre ellas. Y tú desempeñas un papel fundamental en este proceso.

Los visitantes pueden experimentar dificultades de comunicación si la forma en la que tú lo haces no está adaptada. Un visitante con discapacidad visual puede sentirse perdido si no dispone de guía, un visitante con discapacidad auditiva puede necesitar comunicarse por escrito y un visitante con trastorno del espectro autista puede resultar afectado por una sobrecarga sensorial. Que ocurran estas situaciones se suele achacar al desconocimiento y la falta de confianza. Tu forma de actuar debe, por ello, fundamentarse en el diseño universal, que garantiza que las medidas que tomes realmente funcionen. También es importante considerar a los visitantes no solo como usuarios del servicio sino como participantes activos. Sus comentarios y opciones pueden contribuir a mejorar la accesibilidad.

Desde un enfoque caritativo a uno basado en los derechos humanos

En el pasado, la ayuda dirigida a las personas con discapacidad se solía interpretar como un acto caritativo, lo que podía generar relaciones desiguales y hacer a los individuos más dependientes. Hoy en día, esta ayuda se interpreta bajo el prisma que la considera como un derecho, no un privilegio y que garantiza una participación igualitaria y respetuosa en la vida cultural.

Se debe:

- ▶ hablar con la persona, no sobre ella;
- ▶ preguntar si necesita ayuda;
- ▶ respetar su decisión si no desea ayuda;
- ▶ adaptar la manera en que te relacionas con ella para que sea profesional y respetuosa.

El respeto y la independencia son principios clave.

Barreras actitudinales: el obstáculo invisible

Las barreras de actitud son igual de importantes que las físicas, aunque más difíciles de percibir. Se pueden manifestar como una tendencia a evitar comunicarse, hablar con un compañero en lugar de con la persona a la que se dirigen o mostrarse intolerantes frente a un comportamiento diferente.

Estas situaciones, incluso en un entorno inclusivo, pueden generar exclusión. Es por ello por lo que la accesibilidad necesita de tu sensibilización y de tu comportamiento para considerarse completa.

Atención centrada en el ser humano

La atención centrada en el ser humano te permite ver al visitante como una persona, no como su diagnóstico. Individuos diferentes que presentan el mismo tipo de discapacidad pueden demandar necesidades diferentes también.

Lo que te deberías preguntar es:

- ▶ ¿Qué necesita esta persona ahora?
- ▶ ¿Cómo puedo proporcionarle información de modo que me pueda entender?
- ▶ ¿Cómo puedo facilitar que esta persona sea independiente?

A veces, una descripción precisa del espacio y tiempo extra son suficientes. Otras, es necesario que trabajemos en equipo.

Ventajas para todos tus usuarios

La comunicación inclusiva y un contexto predecible mejoran la experiencia de muchos visitantes. La información sencilla también ayuda a aquellos que no hablan bien el idioma, los visitantes más mayores, las familias con niños y las personas que sienten ansiedad en lugares desconocidos.

Que tu atención sea flexible y respetuosa mejora la calidad del servicio que prestas. La forma en que tratas a un grupo de personas usuarias se convierte en el estándar de calidad para toda la organización.

En las siguientes secciones aprenderás como aplicar la accesibilidad en tu trabajo cotidiano.

Comprender las discapacidades sensoriales y la comunicación inclusiva

El diseño universal borra algunas barreras en la primera fase del proyecto para que más gente pueda utilizar el espacio y los servicios.

Debes proporcionar información a través de distintos canales: visual, sonoro, escrito o táctil. Este enfoque está también en consonancia con la directiva de accesibilidad de la Unión Europea (Unión Europea, 2019).

Las discapacidades sensoriales pueden conllevar déficits visuales, o auditivos o problemas en la forma de procesar la información sensorial. Estos problemas pueden estar presentes en la persona desde que nace o pueden desarrollarse con el tiempo. La discapacidad no es igual en todos los casos. No todas las personas con discapacidad visual son ciegas, y no todas las que presentan discapacidad auditiva utilizan la lengua de signos. Las necesidades de las personas con trastorno del espectro autista también pueden ser muy diferentes.

Por eso la comunicación no debe estar fundamentada en suposiciones sino en recoger información y respeto.

Comunicación con personas con discapacidad visual

Las personas con discapacidad visual pueden utilizar diferentes herramientas para guiarse, como un bastón blanco, un perro de asistencia u otras.

Con ellos debes:

- ▶ dirigirte directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante;
- ▶ presentarte y explicar cuál es tu función;
- ▶ ofrecer ayuda, pero sin forzar.
- ▶ si vas a servir de guía, dejar que la persona te coja el codo en lugar de cogerle el brazo;
- ▶ describir el espacio de manera precisa (por ejemplo: "A su derecha está el mostrador de información. A unos cinco metros delante suyo hay una escalera").

Hay que evitar indicaciones generales como "por ahí" o "por aquí", ya que no favorecen su independencia ni el que se sienta seguro.

Comunicación con personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva pueden llevar audífonos o implantes cocleares, utilizar lectura labiofacial o lengua de signos.

Deberías:

- ▶ posicionarte en frente de esa persona y mantener tu rostro visible;
- ▶ evitar hablar demasiado alto o de una manera exagerada;
- ▶ utilizar lenguaje claro y sencillo;
- ▶ ofrecer la posibilidad de comunicarse por escrito, si esto fuera necesario.
- ▶ darle tiempo suficiente para responderte.

Aunque contéis con un intérprete de lengua de signos en la conversación, te debes dirigir directamente a él y no a su intérprete. Él está ahí para ayudar, no para sustituirlo.

Comunicación con personas con diferencias de procesamiento sensorial

Las personas con trastorno del espectro autista (TEA) o que presentan otras diferencias de procesamiento sensorial pueden ser más sensibles al sonido, la luz o a situaciones impredecibles. En estas situaciones, lo que debes hacer es:

- dirigirte a ella en un tono tranquilo y sin variaciones;
- proporcionar instrucciones breves y claras;
- explicar lo que va a pasar a continuación;
- ofrecerle un lugar más tranquilo, si lo necesita;
- respetar su espacio personal.

Si un visitante da la impresión de que se está agobiando, debes interpretar que esta situación puede derivarse de la sobrecarga sensorial a la que está expuesto, no a la falta de disposición por su parte a colaborar.

Principios clave de la comunicación inclusiva

Sigue estos principios:

- pregunta, no des nada por sentado;
- utiliza más de un medio para dar la información;
- mantente sereno y respeta;
- comprueba que la persona entienda la información;
- respeta las elecciones y el ritmo del individuo.

Importancia del sistema

Entender las discapacidades sensoriales es parte de tu trabajo. Debes aplicar los principios anteriores en tu trabajo diario. Cuando la comunicación es clara y profesional contribuyes a generar confianza, reducir la ansiedad y garantizar la igualdad de acceso a las experiencias culturales.

Como se muestra en el siguiente modelo, debes utilizar diferentes canales de comunicación y adaptar tu manera de abordar cada situación.



Figura 1. Modelo de comunicación inclusiva (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: En el centro del diagrama aparece una figura humana estilizada con la etiqueta «Visitante». Alrededor de la figura, cuatro canales de información están dispuestos en círculo y conectados mediante flechas que muestran la interacción y la comunicación multicanal. En la parte superior izquierda se encuentra el «Canal visual», representado por el símbolo de un ojo; corresponde a información visual como señales, imágenes, pictogramas y avisos visuales. En la parte superior derecha está el «Canal auditivo», representado por el símbolo de una oreja; corresponde a información oral, anuncios de audio y señales sonoras. En la parte inferior izquierda se encuentra el «Canal escrito», representado por el símbolo de un documento y un lápiz; corresponde a información escrita como textos, instrucciones y subtítulos. En la parte inferior derecha está el «Canal táctil y espacial», representado por el símbolo de una mano y flechas direccionales; corresponde a mapas táctiles, señales táctiles y orientación mediante el tacto. Debajo de la figura del visitante aparece una barra con la etiqueta «Adaptación y formulación de preguntas por parte del personal». Esto indica que el personal evalúa la situación, formula preguntas y adapta la manera de proporcionar la información a las necesidades del visitante.

Pasos del proceso y práctica por sistema

La comunicación inclusiva es esencial, pero por sí sola no es suficiente. Para garantizar un enfoque coherente y profesional para todos los visitantes, la accesibilidad debe formar parte del trabajo cotidiano de la organización. Esto implica contar con protocolos de atención claros y por escrito, que todo el personal conozca y aplique.

Un protocolo de atención no es un guion rígido. Es una guía compartida que ayuda al personal a actuar de manera coherente y respetuosa en diferentes situaciones. Los protocolos son una herramienta para incorporar el Diseño Universal a la práctica diaria. Favorecen una actuación coordinada, reducen la improvisación y evitan respuestas muy diferentes entre los distintos miembros del personal. Una estructura clara genera una sensación de seguridad tanto para los visitantes como para el personal.

Forma estándar de dar la bienvenida al usuario

El primer contacto suele marcar el tono de lo que será la experiencia del visitante. Por eso, conviene que lo hagamos de la misma manera con todos los visitantes. Deberías:

- ▶ saludar directamente al visitante con respeto;
- ▶ explicar tu función cuando proceda;
- ▶ informar brevemente de los servicios que tiene a su disposición (por ejemplo: servicio de guía o existencia de zonas tranquilas);
- ▶ preguntar si precisa información o ayuda adicionales;
- ▶ hablar de forma clara y sencilla.
- ▶

No debes dar por sentado que un usuario necesite ayuda. En su lugar, lo mejor es crear un entorno en el que pueda pedirla con total tranquilidad.

Abordaje de la orientación

Los visitantes con discapacidad visual, ansiedad o aquellos que no están familiarizados con la instalación pueden necesitar ayuda adicional para interpretar el contexto. Deberías:

- ▶ proporcionar una descripción breve y estructurada del espacio (entrada, salidas, aseos, ascensores);
- ▶ explicar la ubicación de las escaleras, umbrales u otros obstáculos;
- ▶ señalar las áreas de descanso o zonas tranquilas;
- ▶ ofrecer guiar a la persona si esta lo desea.

Todo esto ayuda a reducir el estrés y fomenta su independencia.

Ayuda en situaciones de sobrecarga sensorial

Muchas veces en los espacios culturales se integran sonidos, luces y movimiento que pueden provocar una sobrecarga sensorial. En estas situaciones, lo que debes hacer es:

- ▶ ofrecer un espacio más tranquilo o menos estimulante;
- ▶ reducir los estímulos sonoros o visuales, cuando esto sea posible;
- ▶ comunicarte de forma tranquila y estructurada;
- ▶ darle tiempo a la persona para que se recupere sin presionarla;
- ▶ trabajar en equipo.

No debes dejar a la persona sola sin darle ninguna explicación, pero tampoco debes tomar tú el control de la situación.

Gestión de reclamaciones e incidencias

Si un visitante señala que encuentra un problema de accesibilidad, debes considerar el hecho como una oportunidad de mejora del servicio. Deberías:

- ▶ escuchar sin estar a la defensiva;
- ▶ pedir disculpas por la situación;
- ▶ preguntar qué es lo que se puede mejorar;
- ▶ documentar el caso;
- ▶ compartir la información con la persona responsable.

Considera las quejas como una valiosa retroalimentación.

Situaciones de emergencia

Deberías:

- ▶ proporcionar instrucciones claras y concisas;
- ▶ ayudar a las personas con discapacidades sensoriales;
- ▶ explicar cuáles son las zonas seguras y las vías de evacuación;
- ▶ mantener la calma y comunicarse con claridad;
- ▶ colabora con tu equipo.

Debes organizar sesiones de entrenamiento y simulacros regularmente para evitar tener que improvisar.

De la empatía a la práctica diaria

La claridad en los protocolos garantiza que su resultado no dependa de la actitud o la experiencia individual del personal.

Cuando las formas de proceder son consistentes se consigue generar confianza, reducir la incertidumbre y crear un entorno seguro para todos los visitantes. Este planteamiento integra la accesibilidad de forma natural en tu trabajo diario, no la considera una tarea diferenciada.

Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción

Para que la formación del personal y los protocolos de atención no se queden en un mero documento teórico, es necesario implementarlos de forma estructurada y clara. La accesibilidad debe establecerse como un estándar profesional de la organización, y no como una iniciativa independiente. Esta sección presenta medidas prácticas que ayudan a aplicar en el trabajo cotidiano los principios descritos anteriormente.

A. Checklist de la estrategia

Para fortalecer la accesibilidad de la cultura de atención al cliente debes:

- ▶ incluir formación en materia de accesibilidad obligatoria para todo el personal (que comprenda tanto situaciones teóricas como prácticas);

- elaborar y actualizar regularmente la documentación en la que se recoge por escrito el protocolo de atención (saludo, orientación, apoyo sensorial, incidentes, situaciones de emergencia);
- organizar simulacros y ejercicios de juego de roles (con el propósito de desarrollar habilidades y confianza);
- designar a una persona como responsable de accesibilidad o bien a un coordinador;
- introducir una evaluación periódica que analice los incidentes y las opiniones de los visitantes.

Estas medidas garantizan que la accesibilidad no dependa de la iniciativa personal de cada miembro del personal, sino que esté integrada en la estructura de la organización.

B. Aplicación de estrategias en diferentes entornos culturales

A continuación, se muestran ejemplos de cómo poner en práctica estas estrategias.

En un museo:

El museo ha introducido una formación en materia de accesibilidad obligatoria para todo el personal y ha desarrollado una guía clara para orientarse en el espacio.

En el mostrador de información, un miembro del personal está dando la bienvenida a un visitante con un bastón blanco, se presenta y le describe brevemente el lugar. Le da una descripción detallada de las zonas de la exposición y le informa sobre las principales instalaciones.

Como se muestra en la Imagen 2, el museo también dispone de un mapa táctil de la planta, que permite que el visitante explore de manera independiente el espacio. Por si fuera necesario, el personal se ofrece a guiar al visitante a la primera área de

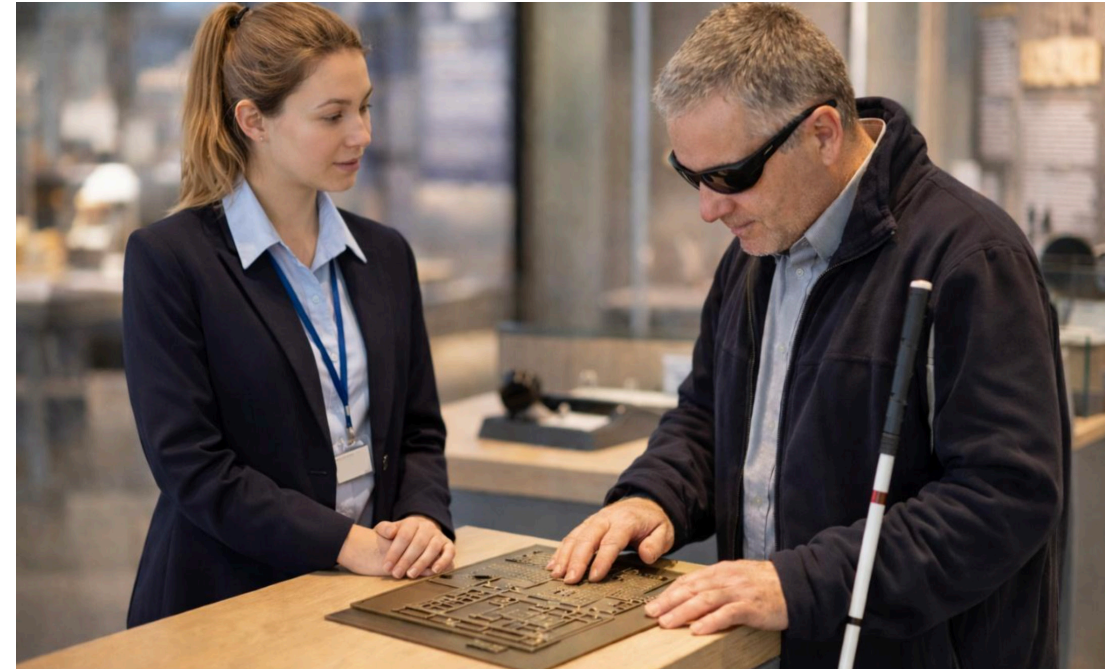


Figura 2. Un miembro del personal del museo presta apoyo de orientación a un visitante con discapacidad visual mediante un plano táctil. (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026). **Texto alternativo:** La imagen muestra un área de información del museo con un escritorio de madera. Un miembro del personal, con una identificación visible, se encuentra detrás del mostrador y escucha tranquilamente a un visitante. El visitante es un hombre que lleva gafas oscuras y sostiene un bastón blanco. Está examinando con las manos un plano de planta táctil colocado sobre el escritorio. La miembro del personal no le toca las manos, pero está dispuesta para dar detalles. La escena muestra serenidad y profesionalidad.

exposición, dejando que le sujete por el codo y pueda moverse con independencia. Esto muestra:

- un claro planteamiento de la orientación;
- uso de múltiples canales de comunicación (verbal y táctil);
- consistencia en el comportamiento del personal;
- comunicación respetuosa y profesional.

En un teatro

El teatro ha designado a un coordinador de accesibilidad que supervisa la formación y actualiza el protocolo de atención. Antes de la actuación, un miembro del personal informa a los visitantes sobre la duración, los descansos y los posibles efectos de luz o sonido.

Si un visitante experimentara una sobrecarga sensorial, el personal conoce la ubicación del área tranquila y cómo debe invitar a que dicha persona se tome un respiro sin llamar la atención. Si es necesario, el personal le informará también de cómo puede regresar a la sala.



Figura 3. Un miembro del personal del teatro presta apoyo a un visitante durante una situación de sobrecarga sensorial. (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: Sala de teatro durante una representación. Al fondo se ven actores y una iluminación escénica intensa, mientras el público está sentado en filas. En primer plano, un visitante se cubre los oídos y muestra signos de angustia. A su lado se encuentra un miembro del personal con una acreditación, que sostiene unos auriculares y se los ofrece. El miembro del personal mantiene una postura tranquila y una pequeña distancia, sin tocar al visitante. La escena muestra un apoyo respetuoso y profesional durante una situación de sobrecarga sensorial.

Esto muestra:

- un método preparado para situaciones de alteración sensorial;
- comportamiento sereno y confiado;
- comunicación respetuosa.
- trabajo de equipo.

En una biblioteca

La biblioteca organiza periódicamente simulacros y simulaciones con juegos de rol. En el mostrador de información, el personal da información tanto de forma verbal como por escrito.

Si un visitante se siente abrumado, el miembro del personal procede según el protocolo que ha aprendido: reduce la intensidad de la comunicación, ofrece un lugar más tranquilo y da instrucciones breves. Esto es la prueba de cómo la formación y la evaluación contribuyen a que las respuestas sean consistentes.



Figura 4. Un miembro del personal de la biblioteca ayuda a una persona visitante a encontrar un lugar más tranquilo para estudiar. (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: Una biblioteca con estanterías llenas de libros y grandes ventanales. En primer plano, una persona visitante sostiene varios libros y mira a un miembro del personal. El miembro del personal, que lleva una tarjeta de identificación, se encuentra a poca distancia y señala con calma hacia un espacio más tranquilo cercano. Detrás de ambos se ve la entrada a la zona silenciosa, con mesas y una lámpara. La situación muestra cómo el miembro del personal ofrece indicaciones claras y tranquilas, ayudando a la persona visitante a encontrar un lugar adecuado para estudiar.

Este ejemplo muestra:

- ▶ formación y evaluación periódicas que favorecen una práctica coherente;
- ▶ información disponible a través de múltiples canales en el punto de atención;
- ▶ un enfoque claro de regulación sensorial integrado en el trabajo cotidiano;
- ▶ apoyo a la orientación prestado de forma respetuosa y tranquila.

Resumen

Poner en práctica la accesibilidad. Incluso el entorno mejor diseñado necesita que el personal esté formado.

La accesibilidad se fundamenta en los derechos, no en la compasión Tu función no es hacer un favor, sino garantizar condiciones igualitarias, respetuosas y profesionales.

La comunicación inclusiva significa compartir la información por diferentes vías. debes proporcionar información visual, verbal, por escrito o táctil según la situación.

En aras a que la actuación sea más coherente, los protocolos deben ser precisos. Un método bien definido reduce el tener que improvisar y facilita que el todo el personal actúe coherentemente.

La accesibilidad es un estándar de calidad, no una tarea extra. La formación periódica, la evaluación y la responsabilidad clara garantizan la sostenibilidad del planteamiento.

Glosario

Barreras actitudinales

Obstáculos invisibles que surgen de estereotipos, suposiciones o

de la falta de sensibilización, y que pueden limitar la participación incluso en un entorno físicamente accesible.

Infraestructura viva de la accesibilidad

Una forma de describir al personal como un elemento clave de la accesibilidad, destacando que la inclusión no se logra únicamente mediante soluciones técnicas, sino también a través de las competencias, las actitudes y las acciones de las personas.

Discapacidad sensorial

Condición que afecta la visión, la audición o el procesamiento sensorial, y modifica la forma en que una persona percibe y responde al entorno.

Comunicación inclusiva

Un enfoque de la comunicación que garantiza que la información esté disponible en formatos accesibles, comprensibles y utilizables para el mayor número posible de personas. Combina los principios de la accesibilidad, el lenguaje claro y el diseño universal para eliminar las barreras de comunicación y promover la participación en igualdad de condiciones para todas las personas.

Protocolo de atención

Un enfoque escrito y acordado para situaciones específicas que ayuda al personal a actuar de manera coherente, profesional e inclusiva, independientemente de la experiencia individual de cada miembro del personal.

Coordinador de accesibilidad

Persona responsable de la accesibilidad, la supervisión y la formación del personal.

8. Mecanismos de evaluación, feedback y mejora continua

Contexto

Bienvenido al capítulo 8, en el que encontrarás una hoja de ruta que ayudará a que tu biblioteca, teatro o museo se convierta en un espacio inclusivo proactivo. Esta herramienta introduce procedimientos de evaluación que garantizarán que tu institución elimine las barreras antes de que se conviertan en obstáculos para tus visitantes.

Objetivos principales que debes plantearte:

- **Mejora de la sensibilización del personal:** enfréntate a las barreras actitudinales mediante la evaluación continua.
- **Puesta en práctica:** utiliza el Checklist de SenseAble para la planificación de la accesibilidad de tu institución, como base para tu plan de mejora a largo plazo.

La evaluación periódica te permitirá identificar las deficiencias existentes y tomar medidas para crear un entorno cultural en el que todos los usuarios se sientan a gusto.

Entender los matices de las barreras dentro de los espacios culturales

En primer lugar, hay que entender que la discapacidad no es un rasgo inherente de una persona. La discapacidad, en realidad, es el resultado de la interacción entre las personas y las barreras físicas, digitales o de actitudes que la sociedad nos impone. Si tú eliminas estas barreras, creas igualdad.

Cuando trabajas en un espacio cultural, debes considerar la accesibilidad no como un conjunto de reglas sino como un enfoque basado en los derechos. Eso implica que la responsabilidad de identificar y eliminar los obstáculos que puedan existir para que cada usuario participe, es tuya.

El “efecto rampa” y el Diseño universal

Como se introdujo en el capítulo 2, el Diseño universal (DU) consiste en crear entornos, productos y servicios que funcionen para el mayor número posible de personas, sin necesidad de adaptación alguna. Un ejemplo clásico es el “efecto rampa”. En un principio se diseñaron para usuarios de sillas de ruedas, pero que en consecuencia, todo el mundo se beneficia: padres o madres con cochecitos de bebé, viajeros con equipaje pesado y personas mayores.

Al aplicar los principios del Diseño universal a tu contexto cultural, modificas tu forma de pensar. Pasas de atender a una minoría a “diseñar para todos”. Por ejemplo, la redacción en “lenguaje claro” (plain language en inglés) de los textos destinados a, por ejemplo, tu exposición resulta fundamental para las personas con discapacidad cognitiva, pero resulta también que ayuda a turistas que habla en otros idiomas. Sirve también para estudiantes que estén estudiando un nuevo tema. Cuando haces que la rampa sea invisible e integrada en el diseño inicial, mejoras la experiencia de todos los usuarios.



Figura 1. Ilustración del efecto de los rebajes de acera y de los amplios beneficios del diseño inclusivo. (Imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: Ilustración de una rampa de acceso en la acera que se bifurca en varios caminos hacia distintas personas. Una persona usuaria de silla de ruedas, una persona que empuja un cochecito de bebé, una persona viajera que arrastra una maleta y una persona repartidora que empuja un carro se benefician de la ruta accesible. Sobre los caminos aparece un símbolo de accesibilidad, que destaca cómo una única medida de accesibilidad puede beneficiar a muchos tipos de usuarios.

Por qué tiene sentido ser proactivo:

La cadena de accesibilidad

Esperar a que un usuario se queje para actuar es una respuesta fallida, porque en ese momento el visitante ya ha sufrido exclusión. La evaluación continua identifica la “Cadena de accesibilidad” y te permite ser proactivo.

Esta cadena es la secuencia de acciones que realiza un usuario, que se inicia con la consulta en tu sitio web y finaliza en el momento en que este abandona tu espacio, sin ningún problema. Comprende las siguientes fases:

- **Fase 1:** Planificación e información previas a la visita (en tu sitio web).
- **Fase 2:** Llegada y entrada (transporte y aparcamiento).
- **Fase 3:** La visita (desplazarse por las galerías, comprender las exposiciones y acceder a instalaciones como los aseos y la cafetería).

Recuerda que la accesibilidad es una secuencia ininterrumpida. Si un elemento de esa secuencia falla e interrumpe la secuencia, como cuando alguien no puede comprar la entrada en tu sitio web, la visita resulta un fracaso global, incluso si tu edificio estuviera perfectamente adaptado.



Figura 2. Pareja visitando un museo. (Fuente: Guilherme Christmann, vía Pexels.com, ID: 3939634; consultado el 18 de febrero de 2026).

Texto alternativo: Una pareja de personas mayores, vista de espaldas, permanece de pie, una al lado de la otra, en un museo, contemplando tranquilamente una pintura expuesta.

Utilizar el diseño centrado en el ser humano y la co-creación

Para confirmar que tu cadena no contiene eslabones que no funcionen, tienes que utilizar el Diseño centrado en el ser humano (DCH). Se trata de un proceso que se repite y que sitúa a las personas en el núcleo de la toma de decisiones. La mejor manera de que conozcas las necesidades de las personas con discapacidad sensorial es involucrarlas en el proceso como co-creadoras. Siguiendo la filosofía del «nada sobre nosotros sin nosotros», deberías invitar a algunos miembros de tu comunidad con discapacidad a probar las herramientas digitales y los espacios físicos de los que dispones, antes de dar por terminado el diseño.

Sus vivencias te permitirán entender mejor lo que necesitas para no solo cumplir la normativa sino lograr la plena inclusión.

El enfoque basado en los derechos: del acceso a la pertenencia

Si quieres transformar tu institución, es necesario que cambies la forma en que consideras a tus usuarios. Y para pasar del «acceso» a la «pertenencia» debes adoptar un enfoque basado en los derechos. Este enfoque, que constituye una parte fundamental de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (CRPD), sostiene que las personas con discapacidad tienen el derecho fundamental a participar en la vida cultural en igualdad de condiciones que las demás.

En el pasado, el enfoque “médico” o “caritativo” era el más habitual. Este consideraba a las personas con discapacidad como pacientes que necesitaban ser “reparadas” o como víctimas a las que hay que ayudar. Esta visión anticuada provocaba que las personas sintiesen que eran una carga. Tú, en cambio, debes seguir el modelo social de la discapacidad, según el cual la discapacidad de una persona no es producto de sus limitaciones, sino de las barreras que crea la sociedad. Este modelo señala a tu entidad como responsable de identificar y eliminar esas barreras.

Cambiar “acceso” por “pertenencia”

Distinguir entre acceso y la plena pertenencia te será de gran ayuda. El término “acceso” se refiere a todo aquello que facilita la entrada en un espacio, como una rampa junto a las escaleras. El término “pertenencia” se refiere a la sensación que tiene un usuario de que se pensó en él o ella cuando se diseñó un espacio. Cuando utilizas el Diseño universal (DU), estás creando un espacio en el que se da la bienvenida a todo el mundo y nadie necesita un trato especial.

Identificación de barreras institucionales

No podrás conseguir la pertenencia si no revisas las barreras

institucionales de tu entidad: las leyes, políticas y prácticas de tu institución que, involuntariamente o no, producen discriminación.

- **Incluir una partida para estas medidas de inclusión y accesibilidad en el presupuesto:** debes plantearte si el compromiso con los derechos o la accesibilidad está reflejado en tu presupuesto o si solo se atiende si hay remanente al final del año con el que hacerlo.
- **Adquisiciones inclusivas:** debes exigir a las empresas externas que contratas para construir tu sitio web o diseñar tus exposiciones que cumplan con los estándares de accesibilidad de la UE.
- **Espacios seguros:** ¿Hay una política clara de “Espacios seguros” en tu institución? Tiene que haber un compromiso formal de ser una zona libre de discriminación y de proporcionar información sobre cómo actuar si en tu espacio se produce un comportamiento inadecuado o excluyente.

Cuando evalúas estas tres áreas, tu institución deja de proporcionar únicamente “acceso” para convertirse en un lugar donde la gente siente que “pertenece”.

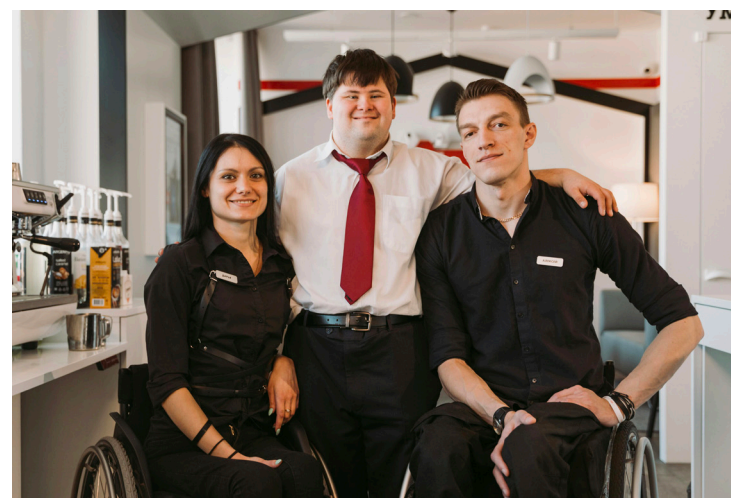


Figura 3. Contratación no discriminatoria. (Fuente: MART-PRODUCTION, vía Alamy, ID: 405123574; consultado el 18 de febrero de 2026).

Texto alternativo: Tres miembros del personal de una cafetería posan juntos: un hombre y una mujer en silla de ruedas, y un hombre con síndrome de Down de pie entre ellos. Los tres sonríen a la cámara.

Entender cuáles son las barreras que enfrentan las personas con discapacidad sensorial

Para los visitantes con discapacidad sensorial, las barreras suelen ser obstáculos invisibles que afectan la forma en que perciben y procesan la información.

1. Barreras de comunicación: la trampa del canal único

Cuando confías en un único canal sensorial para compartir información, estás construyendo una barrera importante. Por ejemplo, un video sin subtítulos y/o sin lenguaje de signos supone una barrera insuperable para los visitantes sordos o con alguna discapacidad auditiva. Del mismo modo, contar únicamente con letreros visuales o carecer de alguna ayuda de audio en una exposición constituye una barrera insuperable para visitantes ciegos o con discapacidad visual. Para ser inclusivo, debes proporcionar canales adicionales, como texto, audio y elementos táctiles, de modo que, aunque un canal no funcione para un usuario en particular, este será capaz de entender el contenido.

2. Sobrecarga sensorial: la necesidad de previsibilidad

Muchos usuarios, incluidas las personas neuro divergentes, pueden sentirse sometidos a una sobrecarga sensorial. Algunos estímulos, como ruidos fuertes, luces parpadeantes u olores intensos, pueden hacer que una visita al museo resulte estresante. Puedes eliminar esta barrera proporcionando a tus usuarios «mapas sensoriales» en los que se señale la ubicación de los «zonas de alta intensidad sensorial» de alta estimulación e identifiquen los lugares tranquilos donde retirarse y relajarse.

3. Barreras digitales: el “muro” virtual

Tu sitio web suele ser el primer eslabón de la cadena de accesibilidad. Si en tu sitio web no se puede navegar solo con el teclado, estás excluyendo a las personas que no pueden usar el ratón. Además, la Ley europea de accesibilidad (EAA, por sus siglas en inglés) establece que los servicios digitales como el tuyo deben estar operativos para todos los públicos desde junio de 2025. Cumplir la ley implica que añadas texto alternativo (ALT TEXT) a las imágenes que publicas en tu sitio web y que te asegures de que

la forma de comprar entradas en tu web sea sencilla y la página no te de error.



Figura 4. Ilustración de un museo accesible con múltiples elementos diseñados para apoyar a visitantes con diversas necesidades de accesibilidad. (Fuente: imagen generada por IA, creada por el proyecto SenseAble Culture con fines ilustrativos, 2026).

Texto alternativo: Interior de un museo con pinturas, esculturas, exposiciones interactivas y personas visitantes que utilizan diferentes recursos de accesibilidad. Una persona lleva auriculares, otra se encuentra en una sala tranquila, mientras otras observan las obras de arte y utilizan pantallas táctiles. En el centro aparece un símbolo de accesibilidad conectado mediante flechas a distintas áreas, destacando la accesibilidad y la facilidad de orientación en todo el museo.

Análisis en detalle:

El Checklist de SenseAble Culture

Primer paso: el Checklist de SenseAble Culture

Para materializar tu deseo de ser inclusivo, necesitas una herramienta que te permita medir tu situación actual. El checklist es la herramienta de autoevaluación digital personalizada del proyecto SenseAble Culture. Se basa en marcos jurídicos internacionales reconocidos, tales como:

- La red europea de organizaciones de museos (NEMO, por sus siglas en inglés): museos de impacto (MOI, por sus siglas en inglés) y listas de verificación de diversidad.
- Checklist de accesibilidad y diversidad para museos. De “Culture for All” (enero de 2022).

- La Checklist de Sense Able Culture para planificar la accesibilidad de tu espacio cultural se centra específicamente en las necesidades de las personas con discapacidad sensorial.

Al utilizar esta herramienta, podrás olvidarte de intentar adivinar qué pasa e iniciar un proceso de planificación formal que identifique exactamente qué funciona en tu institución y qué genera problemas. El checklist clasifica cómo funcionas en seis áreas clave:

- 1. Barreras físicas:** comprueba si es fácil llegar a tu edificio, entrar y moverse por él con seguridad.
- 2. Barreras institucionales:** evalúa si has incluido la accesibilidad en las estrategias oficiales, el presupuesto y las políticas de contratación de tu entidad.
- 3. Barreras de comunicación:** evalúa si la información llega al usuario a través de múltiples sentidos (audio y texto) y un lenguaje claro.
- 4. Barreras actitudinales:** evalúa el nivel de preparación de tus trabajadores para que reciban y apoyen a los visitantes con necesidades sensoriales.
- 5. Barreras digitales:** verifica si tu sitio web cumple con las pautas de accesibilidad WCAG para que todo el mundo pueda usarlo.
- 6. Consulta y feedback:** Comprueba hasta cuándo dejas participar a las personas con discapacidad en la toma de decisiones de tu entidad.

La lógica de asignar una puntuación como hoja de ruta

El Checklist de Sense Able Culture para planificar de la accesibilidad de tu espacio cultural utiliza una escala de 1 a 5. No debes ver estas cifras solo como una puntuación, sino en el contexto de una guía de evolución que va a ayudarte a priorizar los próximos pasos. A la hora de puntuar un elemento debes utilizar pruebas concretas de tu funcionamiento diario

Puedes utilizar el siguiente sistema para comprender el recorrido:

- **Nivel 1 (Básico):** no hay pruebas de que exista la adaptación o de que se haya hablado de ella. Tu objetivo: concienciar.
- **Nivel 2 (En desarrollo):** se está hablando de la adaptación, pero todavía no hay pruebas ni modificaciones físicas. Tu objetivo: planificar.
- **Nivel 3 (Bueno):** Has puesto en marcha la adaptación, pero todavía no has evaluado su funcionamiento ni ha tenido mayor recorrido. Tu objetivo: formalizar.
- **Nivel 4 (Muy bueno):** La adaptación funciona bien y la evalúas periódicamente. Tu objetivo: ser consistente.
- **Nivel 5 (Excelente):** Constituye una fortaleza excepcional de tu institución; es innovadora y se integra en el ciclo continuo de mejora de tu entidad. Tu objetivo: liderar.

Nota: Debes evitar seleccionar el Nivel 3 como una respuesta "intermedia". Si no estás seguro de tu respuesta, analiza con datos el desempeño de tu institución.

El bucle de feedback: "Nada sobre nosotros sin nosotros"

El principio de compromiso es una parte fundamental del Checklist de SenseAble Culture. Pregunta a los visitantes con discapacidad visual o auditiva qué necesitan, en vez de adelantarte a lo que crees que necesitan. La evaluación real es un ciclo que incluye:

- **Co-creación:** Involucra a las personas con discapacidad sensorial en las primeras etapas de la planificación de una nueva exposición o herramienta digital.
- **Pruebas de usuario:** Invita a visitantes con discapacidad a probar las audio-guías o tu sitio web antes de dar por finalizado su diseño.
- **Canales de feedback:** ofrece varias opciones, como un formulario web, correo electrónico o teléfono, para que los visitantes puedan comunicar sus quejas o sugerencias.



Figura 5. Personas visitantes interactúan con el contenido de una exposición en una galería de museo durante un proceso de cocreación. (Fuente: Freepik, vía magnific.com, ID: Exibicionismo; consultado el 18 de febrero de 2026).

Texto alternativo: Un grupo diverso de personas, con y sin discapacidad, colabora en un taller de un museo para probar y evaluar las características de accesibilidad de la exposición.

La justificación del feedback continuado: la cadena de accesibilidad

Tienes que considerar la accesibilidad como una cadena de acontecimientos. El diseño centrado en EL humano (DCH) es un proceso que se repite y que sitúa a las personas en el núcleo de tu evaluación. Dado que la experiencia de los visitantes de tu espacio comienza en sus casas y termina cuando abandonan tu institución, cualquier problema convierte la visita en un fracaso total.

Por ejemplo, si en tu sitio web hay una barrera digital (como un formulario para sacar entradas no adaptado para un usuario), es posible que esta persona nunca llegue a tu espacio, aunque físicamente sea accesible. La evaluación continua te permite reforzar cada uno de los puntos de contacto. Cuando incorporas canales sensoriales adicionales, como textos o audios informativos tanto en tu sitio web como en tu espacio, estás asegurando que,

si un enlace o un canal sensorial no funciona, el visitante pudiese acceder al contenido de igual manera y puede disfrutar de la visita.

Estrategias de implementación, soluciones y planes de acción

Convertir la puntuación en la escala en una estrategias: crea un plan plurianual para tu institución

Después de completar el Checklist de Sense Able Culture y recibir tu puntuación, debes traducir estos resultados en un plan formal de actuación para la accesibilidad. Tu puntuación no es una nota final, sino un punto de partida dentro del cronograma que te indican dónde debes enfocar primero tu energía y tus recursos.

Si la puntuación obtenida es mayoritariamente de 1 o 2, tu institución está en la fase de concienciar y planificar. En esta etapa, es prioritario resolver las barreras de «Prioridad 1»: efectuar los cambios necesarios para que las personas puedan acceder por la entrada principal, como hacer que el parking sea accesible, construir entradas a pie de calle y señalizar de una manera clara.

Si la puntuación obtenida es mayoritariamente de 4 o 5, has llegado a la fase de ser consistente o liderar la inclusividad. El siguiente paso consistirá en trabajar en la co-creación avanzada, mediante la cual las personas con discapacidad sensorial colaboran en calidad de socios activos en todos los procesos de investigación y diseño de tu entidad y no se limitan a ser solo sujetos de prueba.

Puesta en práctica: recomendaciones útiles

Estas son las estrategias fundamentales derivadas de la metodología del proyecto, que debes seguir en un proceso de planificación eficaz.

A. Del Checklist a la estrategia

- ▶ **Realiza una auditoría inicial:** utiliza al menos una vez al año el Checklist de SenseAble Culture para identificar obstáculos físicos, digitales y actitudinales que aún no se han abordado.
- ▶ **Asigna una partida de tu presupuesto al compromiso de accesibilidad:** deja de considerar los gastos de accesibilidad como un gasto puntual del proyecto y genera una partida presupuestaria anual dedicada a servicios como la audio descripción o la incorporación de la lengua de signos.
- ▶ **Proporciona formación de manera sistemática:** asegúrate de que todo el personal, incluidos los miembros de seguridad, recepción y administración, reciba formación obligatoria sobre protocolos de atención a la discapacidad y comunicación en la discapacidad sensorial.
- ▶ **Establece canales de feedback permanentes:** forma un grupo de consulta estable, en el que estén representados los colectivos de discapacidad, que se reúna periódicamente para evaluar tus exposiciones y tu oferta digital antes de dar por finalizado su diseño.
- ▶ **Esfuérzate por cumplir el compromiso de realizar adquisiciones inclusivas:** actualiza las políticas de tu institución. Exige que todos tus proveedores, por ejemplo, los diseñadores de tu sitio web, justifiquen documentalmente que sus servicios cumplen con los estándares de accesibilidad de la UE.

Ejemplos

Existen diferentes maneras creativas de aplicar estas estrategias dependiendo del contexto particular de tu institución:

En una biblioteca o en un teatro: el “recorrido sensorial” invita a alguna persona de la zona con discapacidad visual o neuro-divergencia a recorrer tu espacio y a describir su experiencia, detallando si se ha sentido bienvenido y con seguridad. Durante este recorrido, puede que descubras que, aunque tu entrada dispone de una rampa accesible, la navegación por el espacio



Figura 6. Mujer leyendo un libro en una biblioteca. (Fuente: Pixabay, vía Pexels, ID: 256455; consultado el 18 de febrero de 2026).

Texto alternativo: Una mujer, vista de espaldas, permanece de pie leyendo un libro en una biblioteca, rodeada de estanterías que van del suelo al techo y están llenas de libros de colores.

resulta imposible para alguna persona con discapacidad visual debido al brillo del suelo o de los fluorescentes. **Acción:** El problema se puede resolver si instalas en los pasillos suelos no reflectantes o iluminación graduable que no produzca deslumbramiento.

Resumen

En el transcurso de este capítulo has aprendido a convertir la evaluación en una herramienta muy potente para la inclusión. Estos son los puntos más importantes que debes recordar:

Utiliza el Checklist de SenseAble Culture como hoja de ruta: sirve para iniciar el proceso de identificación de las barreras específicas en las siguientes seis áreas: física, institucional, de comunicación, actitudinal, digital y de compromiso.

Prioriza realizar actuaciones acordes con los resultados: usa la escala del 1 al 5 para avanzar, desde la toma de conciencia sobre la accesibilidad hasta el liderazgo. Si tu puntuaste bajo en la escala, debes atender primero las barreras de «Prioridad 1» y así lograr que todo el mundo pueda entrar por tu entrada principal.

Añade canales sensoriales adicionales: asegúrate de que la

información fundamental se comuniquen a través de más de un canal sensorial (por ejemplo, texto y audio) para alcanzar la plena accesibilidad.

Nada sobre nosotros sin nosotros: nunca debes anticipar lo que un visitante necesita. La mejora es real cuando cuentas con personas con discapacidad sensorial como co-creadores en tu proceso de evaluación.

Glosario

Cadena de accesibilidad

La secuencia de acciones que realiza un usuario que se inicia con la consulta de tu sitio web y finaliza en el momento en que el usuario abandona sin ningún problema el edificio.

Descripción de audio (AD)

Narración verbal de elementos visuales para visitantes con discapacidad visual.

Lenguaje claro

Una forma de escribir (Nivel B2 del MCER) que evita el lenguaje técnico para que a todo el mundo le resulte fácil de entender.

Hoja de ruta de desarrollo

Un plan paso a paso que muestra cómo una organización, un proyecto o una iniciativa avanzará desde su situación actual hasta el estado futuro deseado. Identifica los objetivos principales, los hitos, las acciones y los plazos necesarios para su implementación.

Feedback

Información, opiniones y observaciones proporcionadas por las personas visitantes, el personal y otros participantes sobre la experiencia en el museo. Ayudan a la institución a identificar barreras, comprender las necesidades reales del público y mejorar continuamente la accesibilidad, los servicios y los contenidos que ofrece.

Referencias

Capítulo 2

Mace, R. L., Hardie, G. J., & Place, J. P. (1997). *Accessible Environments: Toward Universal Design*. Center for Universal Design, North Carolina State University.

United Nations (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD)*. <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Design for All Europe (EIDD) (2004). *The EIDD Stockholm Declaration*. <https://dfaeurope.eu/what-is-dfa/dfa-documents/stockholm-declaration/>

CAST (2018). *Universal Design for Learning Guidelines version 2.2*. <http://udlguidelines.cast.org>

Capítulo 3

ISO. ISO 9241-210:2019 Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems.

European Union. Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services.

OHCHR. Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Article 30.

European Union. Charter of Fundamental Rights of the European Union, Article 26.

UNICEF / SBC Guíance. Using Human-Centred Design and Guiding principles.

Capítulo 5

Apple. (n.d.). VoiceOver user guide for Mac. Apple Support. <https://support.apple.com/en-euro/guide/voiceover/vo2682/mac>

ColourContrast.cc. (n.d.). Colour contrast checker. <https://colourcontrast.cc/?background=2f6b6d&foreground=ffffda>

Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. (2019). Official Journal of the European Union, L 151, 70–115. <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

HCD4Health. (n.d.). Guiding principles. <https://www.hcd4health.org/guiding-principles>

NV Access. (n.d.). Download NVDA. <https://www.nvaccess.org/download/>

WebAIM. (n.d.). Contrast checker.

<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

WebAIM. (n.d.). WAVE browser extensions.
<https://wave.webaim.org/extension/>

World Wide Web Consortium. (2023). Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2.
<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Capítulo 6

European Accessibility Act - European Commission. Annexes 1, 2 and 3 (pdf)
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

Cieslik, E. (2024). Accessibility and Exhibit Safety: The Importance of Sensory Maps. (pdf)
https://ncp.si.edu/sites/default/files/ncp/files/PDFs/PEAS_2024%20Journal/CJX_PEAS_2024_11_cieslik-2024-accessibility-and-exhibit-safety-the-importance-of-sensory-maps.pdf

EIDD Stockholm Declaration – The EIDD Design for All Europe. The Stockholm Declaration (pdf).
https://dfaeurope.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/05/stockholm-declaration_english.pdf

EBU good practice for accessibility 2021-2022 - European Blind Union. Good Practice for Accessibility 2021–2022: Museums and Heritage Sites (pdf).
https://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu_good_practice_2021_2022_museums_and_heritage_sites_20220222.pdf

NEMO Toolkit - Network of European Museum Organisations (NEMO). A Toolkit for Museums Working Towards Inclusion. (pdf)
https://www.ne-mo.org/fileadmin/Dateien/public/topics/Museums_as_Social_Agents/Toolkit_for_Museums_working_towards_Inclusion.pdf

Avni et alii 2025 - Avni, Y., Danial-Saad, A., Sheidin, J., & Kuflik, T. (2025). Enhancing museum accessibility for blind and low vision visitors through interactive multimodal tangible interfaces. (pdf)
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1071581925000266>

Capítulo 7

European Parliament and Council of the European Union. (2019). *Directive (EU) 2019/882 on the accessibility requirements for products and services (European Accessibility Act)*.
<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>

United Nations. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities.
https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf

Capítulo 8

ARCHES Participatory Research Group. (2019). *Towards a participatory research museum; A how-to guide on inclusive activities*.

Culture for All Service / For Culture on Equal Terms and The Finnish (2022). **Culture for All Service Accessibility and Diversity Checklist for Museums (1/2022)** *Accessibility and diversity checklist for museums* (Publication of Culture for All Service 1/2022). Culture for All Service & ICOM Finland. Retrieved from: https://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/checklists/Accessibility_and_diversity_checklist_for_museums.pdf

Dąbrowski, A., Filipowska, B., Jurczyk, M., Stachurski, R., Szymczak, M., Tumidajewicz, A., & Żrółka, P. (2024). **Digital Accessibility Report of European Museums**. *Digital accessibility report of European museums*. Wrocław: Kinaole Solutions.

European Parliament and Council of the European Union. (2019). **European Accessibility Act**. *Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services*.

Network of European Museum Organisations. (2022). **NEMO: Museums of Impact (MOI) and Diversity Checklists**. *MOI! Museums of Impact self-evaluation tool*. Retrieved from: <https://www.ne-mo.org/resources/moi-self-evaluation-tool>

National Endowment for the Arts. (2001). *Design for Accessibility: A Cultural Administrator's Handbook*.

UNICEF. (n.d.). **Rights-Based Approach to Disability**. *Disability inclusion – Frontline workers training package*.

World Wide Web Consortium. (2024). **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2** *Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2*.

Autores de los textos:

Fundación del Instituto de Sordos de Turín (Italia)

Carolina Carotta, Silvia Doratiotto

La Lliga para la Inclusión (España)

Ana Isabel Herranz Zentarski, María Elena Chapa de la Peña

Museo Nacional de Historia de Rumanía (Rumanía)

Cristiana Tătaru

Fundación de la Asociación de Personas con Discapacidad y sus Amigos «Apeirons» (Letonia)

Reinis Darkēvics, Nellija Repina

Gestión del proyecto e introducción

Marius Gabriel Neculae