



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

IPEDEY
INSTITUTO PARA LA INCLUSIÓN
DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
DEL ESTADO DE YUCATÁN



MANUAL PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



INDICE

Introducción.....	3
Discapacidad y personas con discapacidad.....	4
Lenguaje inclusivo/no discriminatorio.....	5
Conceptos de accesibilidad al entorno físico en espacios de atención de público.....	6
Barreras.....	8
Principios del Diseño Universal.....	9
Recomendaciones generales para la atención inclusiva.....	10
a) Trato adecuado -Atención a personas con discapacidad motriz -Atención a personas con discapacidad auditiva -Atención a personas con discapacidad visual -Atención a personas con discapacidad intelectual -Atención a personas con discapacidad psicosocial b) Espacios	
Condiciones de accesibilidad al entorno físico en espacios de atención de público.....	14
Fuentes de información.....	23





INTRODUCCIÓN

El modelo inclusivo en la prestación de servicios públicos con perspectiva de derechos de personas con discapacidad se refiere al desarrollo de entornos, procesos, bienes, productos y servicios a través de la comunicación y no de la discriminación por motivos de alguna discapacidad; el objetivo es eliminar las barreras para que las deficiencias carezcan de importancia.

Como parte de las acciones para dar cumplimiento, como servidoras y servidores públicos y sociedad en general, a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Ley para la Protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Estado de Yucatán, se presenta este manual con el objetivo de proporcionar los conceptos, principios, elementos técnicos y ajustes razonables básicos para la inclusión y atención a las personas con discapacidad.

Discapacidad y personas con discapacidad

1. Discapacidad: resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

2. Persona con discapacidad: aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.





Lenguaje inclusivo / no discriminatorio

1. Es correcto utilizar el término: **persona con discapacidad.**

Los términos incorrectos son: discapacitado, inválido, incapacitado, disminuido, persona con capacidades diferentes, enfermito o que padece discapacidad.

2. Es correcto utilizar el término: **persona con discapacidad visual.**

Los términos incorrectos son: invidente o cieguito.

3. Es correcto utilizar el término: **personas con discapacidad motriz.**

Los términos incorrectos son: minusválido, inválido, paralítico, lisiado o impedido.

4. Es correcto utilizar el término: **persona con discapacidad intelectual.**

Los términos incorrectos son: retrasado mental, deficiente mental, retrasado o mongolito.

5. Es correcto utilizar el término: **persona con discapacidad auditiva o persona sorda.**

Los términos incorrectos son: sordomudo o sordito.

6. Es correcto utilizar el término: **persona de talla baja.**

Los términos incorrectos son: enanito o chaparrito.

7. Es correcto utilizar el término: **persona con discapacidad psicosocial.**

Los términos incorrectos son: loco, enfermo mental, trastornado o demente.



Conceptos de accesibilidad al entorno físico en espacios de atención de público

1. Accesibilidad Universal: la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible;

2. Ajustes razonables: las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

3. Cadena de Accesibilidad: se refiere a la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con independencia, facilidad y sin interrupciones. Si cualesquiera de estas acciones no son posibles de realizar, la cadena se corta y el espacio o situación se torna inaccesible. El desplazamiento físico de una persona, entre un punto de origen y un destino, implica traspasar los límites entre la edificación y el espacio público o entre éste y el transporte; ahí radica la importancia en la continuidad de la cadena de accesibilidad;

4. Comunicación accesible: los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

5. Diseño universal: el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado;

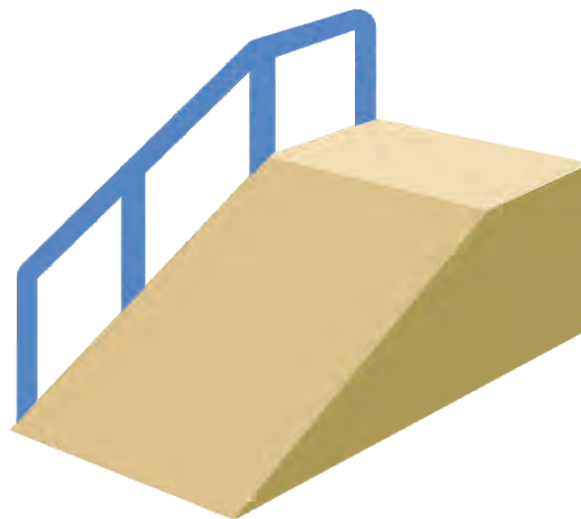
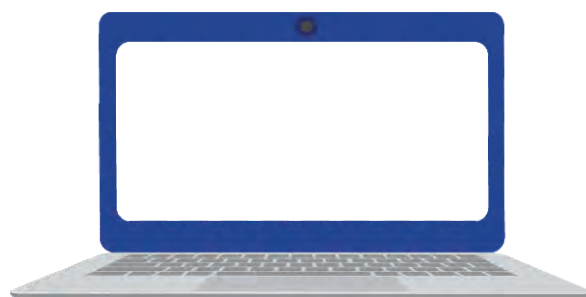
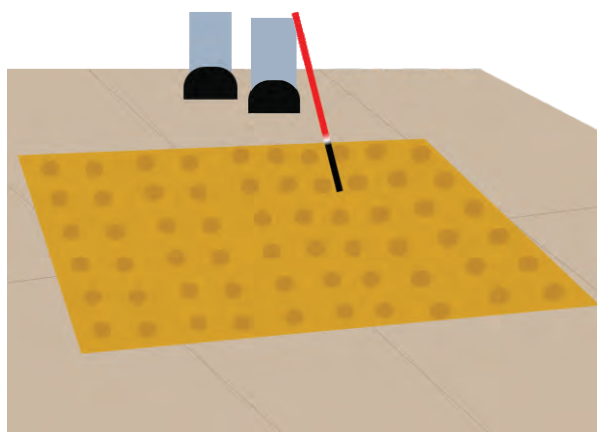
6. Espacio público: el lugar donde confluyen cuatro componentes: lo simbólico, lo simbiótico, el intercambio y lo cívico.

7. Lenguaje: tanto el lenguaje oral como la lengua de señas mexicana y otras formas de comunicación no verbal;



8. Lugares de uso público: espacios interiores o exteriores que están disponibles para el público en general en un inmueble de propiedad pública o privada, y

9. Movilidad: conjunto de desplazamientos cotidianos y rutinarios, en los que se conjugan expectativas, necesidades y recursos de los sujetos.



Barreras

1. Barreras urbanísticas son aquellas que se encuentran en las vías y espacios de uso público.

2. Barreras arquitectónicas son aquellas que se encuentran en el acceso e interior de los edificios públicos o privados.

3. Barreras en el transporte son aquellas que se encuentran en los medios de transporte terrestre, aéreo y marítimo.

4. Barreras de comunicación es todo impedimento para la expresión y la recepción de mensajes a través de los medios de comunicación o en el uso de los medios técnicos disponibles.





Principios del Diseño Universal

- 1. Igualdad de uso.** El diseño debe ser fácil de usar y adecuado para todas las personas, independientemente de sus capacidades y habilidades.
- 2. Flexibilidad.** El diseño se acomoda a una amplia gama y variedad de capacidades individuales. Acomoda alternativas de uso para diestros y zurdos.
- 3. Uso simple y funcional.** El diseño debe ser fácil de entender independiente de la experiencia, conocimientos, habilidades o nivel de concentración del usuario. Elimina complejidad innecesaria. El diseño es simple en instrucciones e intuitivo en el uso.
- 4. Información comprensible.** El diseño debe ser capaz de intercambiar información con el usuario, independiente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo. Utiliza distintas formas de información (gráfica, verbal, táctil). Proporciona el contraste adecuado entre la información y sus alrededores (uso del color), y dispositivos o ayudas técnicas para personas con limitaciones sensoriales.
- 5. Tolerancia al error.** El diseño reduce al mínimo los peligros y consecuencias adversas de acciones accidentales o involuntarias. Dispone los elementos de manera tal que se reduzcan las posibilidades de riesgos y errores (proteger, aislar o eliminar aquello que sea posible riesgo). Minimiza las posibilidades de realizar actos inconscientes que impliquen riesgos.
- 6. Bajo esfuerzo físico.** El diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible. Permite al usuario mantener una posición neutral del cuerpo mientras utiliza el elemento. Minimiza las acciones repetitivas y el esfuerzo físico sostenido.
- 7. Dimensiones apropiadas.** Los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición o movilidad. Otorga una línea clara de visión y alcance hacia los elementos, para quienes están de pie o sentados. Adapta opciones para asir elementos con manos de mayor o menor fuerza y tamaño.

Recomendaciones generales para la atención inclusiva

A) Trato adecuado

Existen diversos criterios y recomendaciones que se deben seguir cuando se atiende a las personas con discapacidad. Algunas actitudes son de carácter general, tales como:

1. Ser natural.
2. Entender que todos somos personas con los mismos derechos.
3. Emplear un lenguaje correcto, se dice: persona con discapacidad.
4. Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
5. Respetar la identidad de la persona. Durante la atención que se brinde a una persona en situación de discapacidad, tenga presente su situación.
6. Las personas con discapacidad se desarrollan en todos los ámbitos de la vida social: tienen familia, estudian, trabajan, realizan deportes, se expresan a través del arte y la cultura, etc.
7. Las personas con discapacidad desarrollan actividades comunes y corrientes al igual que todos, y tan cotidianas como todas las personas: pagan cuentas, llevan sus hijos al colegio, manejan automóviles, cocinan, compran, realizan trámites, etc.
8. Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas.
9. Evite dirigir la palabra o mirada sólo a los acompañantes o tutores.
10. No trate a la persona como si fuera un niño o niña.
11. Trate a los adultos como adultos, y en lo posible, diríjase a la persona por su nombre.
12. Evite distinciones innecesarias, no adopte actitudes excluyentes sobreprotectoras, compasivas ni lastimosas.
13. Evite hacer hincapié en las diferencias, porque esto refuerza la actitud “ellos” versus “nosotros”.
14. Evite mirar prolongadamente sus bastones, muletas, silla de ruedas u otros.
15. Evite los estereotipos o juicios a priori. No presentar a la persona con discapacidad como alguien dependiente, en estado lastimoso o como una persona especial.
16. Tenga una actitud cordial con todas las personas que atienda, más allá de si vive o no en situación de discapacidad.
17. El funcionario o servidor público debe atender en forma diferenciada a cada usuario o usuaria para dar una atención de calidad.

Asimismo, existen criterios de carácter especial que van dirigidos a cada tipo de



discapacidad, dichas recomendaciones se describen a continuación.

Atención a personas con discapacidad motriz

- Preguntar a la persona si necesita ayuda y cómo se le puede ayudar, especialmente, si hay problemas de accesibilidad en el lugar. En el caso que la respuesta sea afirmativa, es la persona con discapacidad quien indicará la manera en que puede ser auxiliada.
- Para conversar con una persona que está en silla de ruedas, se debe sentar de frente o al lado de ella para quedar a un mismo nivel. Lo anterior para facilitar la comunicación.
- No apoyarse ni mover la silla de ruedas sin permiso de la persona con discapacidad motriz, toda vez que la silla de ruedas también es parte de su espacio personal.
- Evitar ser invasivo con la persona con discapacidad motriz. Es más efectivo y cómodo importante mantener un trato y atención natural.
- No mover la silla de ruedas de una persona, ni tome del brazo a alguien que camina con dificultad. Primero se debe preguntar a la persona con discapacidad la manera en que se le puede ayudar.
- Al conversar con una persona con discapacidad motriz durante un paseo se debe procurar no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Para salvar niveles, al asistir a una persona en silla de ruedas, se debe inclinar la silla con movimientos suaves hacia atrás y empujar firmemente usando las empuñaduras. Evitar golpear o usar demasiada fuerza.
- Verificar que la persona en silla de ruedas no arrastre los pies mientras se le está empujando, algunas no tienen sensibilidad en ellos y podríamos causarles un daño importante.

Atención a personas con discapacidad auditiva

- Ubicarse frente a la persona y que la cara se encuentre iluminada para que la persona con discapacidad auditiva pueda leer los labios e interpretar el lenguaje facial.
- Utilizar lenguaje claro y directo.
- No subir el volumen de la voz, a menos que la persona con discapacidad auditiva lo solicite.
- No exagerar los gestos, la comunicación debe ser precisa y con naturalidad.
- No mentir respecto a que se comprendió lo que solicita la persona con discapacidad auditiva, el usuario podría percibir que no está siendo comprendido.
- Identifique si la persona puede leer. Se podría establecer una comunicación escrita con la finalidad de mejorar la atención.
- Si la persona con discapacidad auditiva se encuentra acompañada de un intérprete, dirigirse directamente a la persona con discapacidad y evitar dirigirse al intérprete.

- Las personas con discapacidad auditiva interactúan con el lenguaje interrogativo “¿Quién?”; “¿Qué?”; “¿cómo?”. Dar respuesta a estas preguntas básicas de un mensaje es lo que se debe procurar en la comunicación.

Atención a personas con discapacidad visual

- Cuando la persona con discapacidad visual se encuentre acompañada, dirigirse directamente a la persona y no al acompañante.
- Identificarse con la persona con discapacidad visual para que ella sepa con quién se encuentra. Decir nombre, función y la institución en donde se encuentra.
- Comunicarle a la persona con discapacidad visual las acciones que se están efectuando en el momento y las que se harán en el futuro, por ejemplo: “voy a apuntar sus datos y solicitud”, “vuelvo en un momento, voy a llamar al encargado”. De esta manera la persona será consciente de que está siendo atendida y escuchada por el personal de la institución.
- No sustituir el lenguaje verbal por gestos, pues la persona con discapacidad visual no podrá percibir el mensaje.
- Evitar expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona con discapacidad visual, tales como “ahí no” “cuidado”, cuando exista un peligro para ella (por ejemplo, una silla o escaleras que se encuentren en el camino). Es preferible decirle: “alto, no siga”, con el fin de evitar que continúe avanzando. Después explicarle lo que sucedió.
- Al acompañar a una persona con discapacidad visual mientras camina ofrecerle el brazo y evitar tomarla del brazo porque pierde estabilidad. A veces dichas personas toman el hombro de quien los acompañan a caminar.
- En caso de que sea necesario trasladarse a un lugar distinto a la recepción o módulo de atención al público, no se debe dejar a la persona con discapacidad visual a solas en medio de un espacio. Es necesario ofrecerle esperar en lugares donde esté seguro.
- Cuando se requiera ofrecerle un asiento, se debe indicar la posición de éste guiando la mano de la persona con discapacidad visual hasta el respaldo o el brazo del mueble.

Atención a personas con discapacidad intelectual

- No se debe referir a la discapacidad de la persona con calificaciones ni prejuicios, la persona con discapacidad intelectual puede comprender el sentido de la comunicación.
- Al terminar de atender a la persona con discapacidad intelectual, asegurarse de que comprendió la información que se le comunicó.
- En caso de que la persona con discapacidad intelectual esté acompañada, no se debe ignorar a la persona con discapacidad y establecer la comunicación directamente con ésta.
- Actuar con total naturalidad y expresarse de forma sencilla y clara al interactuar.
- Evitar el trato infantilista y proteccionista, siempre se debe tratar a la persona con



discapacidad intelectual de acuerdo con su edad.

Atención a personas con discapacidad psicosocial

- Cuando la persona con discapacidad psicosocial tenga dificultades para expresar su solicitud, se debe continuar con la conversación de manera paciente hasta que la persona exprese lo que necesita.
- Escuchar lo que manifiesta la persona con discapacidad psicosocial y responderle de manera congruente para hacerle ver que se le está poniendo atención. De esta manera se evitará que se ponga nerviosa la persona y se creará un ambiente de confianza.
- Buscar soluciones concretas y reales a la situación que plantea la persona con discapacidad psicosocial, no debe dilatarse la situación.
- En caso de que la persona con discapacidad psicosocial esté acompañada, no ignore a la persona con discapacidad y establezca la comunicación directamente con ésta.
- No se debe referir a la discapacidad de la persona con calificaciones ni prejuicios, la persona con este tipo de discapacidad puede comprender el sentido de la comunicación.
- En caso de que la persona con discapacidad psicosocial no comprenda la información que se le está comunicando, intentar decir de nuevo lo mismo, pero utilizando otras palabras.

B) Espacios

En casos en donde por razones estructurales del edificio no se puedan implementar rampas de acceso, se sugiere establecer un acceso secundario, el cual debe seguir los siguientes criterios:

1. Deberá ubicarse lo más próximo posible al acceso principal.
2. Deberá existir una señalización en el acceso principal con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA) y la dirección hacia donde debe dirigirse.
3. Si fuera necesario recibir asistencia (abrir un portón o puerta de ascensor), debe instalarse un timbre para solicitar la ayuda necesaria y ésta deberá estar siempre disponible.
4. Debe primar el criterio de autonomía e independencia y no optar por lugares lejanos donde la persona se encuentre con portones cerrados y sin la asistencia inmediata para ingresar.
5. **Cargar a la persona con discapacidad no es opción, violenta la dignidad de la persona.**

Para adecuar espacios existentes, en las rutas accesibles debe considerarse elegir la más corta, la que presente menos obstáculos y la que conecte los servicios principales.

Condiciones de accesibilidad al entorno físico en espacios de atención de público

Los edificios de atención al público deben garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder mediante una ruta accesible, utilizando los mismos servicios que las otras personas ya sean visitantes o empleados del inmueble considerando las medidas antropométricas indicadas.

Las características de accesibilidad para personas con discapacidad, deben considerar los siguientes requisitos mínimos:

- 1. Acceso:** Llegar por lo menos a una entrada accesible de la o las edificaciones, desde el alineamiento del inmueble y el área de estacionamiento accesible;
- 2. Ruta o rutas accesibles dentro del inmueble,** a las diferentes edificaciones en un conjunto, a los diferentes niveles y a las áreas que se requieran;
- 3. Sanitarios accesibles;**
- 4. Espacios accesibles:** para las personas sobre silla de ruedas en lugares donde existan posiciones para espectadores y áreas de estar;
- 5. Señalización visual,** auditiva y táctil para la movilidad interna, y
- 6. Pavimento táctil de advertencia y de dirección.** Se indicará la ruta accesible para personas con discapacidad visual con pavimento táctil como mínimo hasta el primer punto de comunicación del edificio (módulo de atención, personal, etc., o información interactiva).

Se propone realizar de manera paulatina en los edificios, donde sea viable las adaptaciones, las siguientes propuestas técnicas mínima que debe ser considerada en los edificios, de acuerdo a la normatividad vigente en nuestro país:

ELEMENTO

Cajón de estacionamiento en vía pública (ascenso y descenso vehicular).

- Se requiere implementar en el arroyo vehicular del acceso principal, un cajón de estacionamiento en cordón; el mismo, deberá tener dimensiones de 2.40 por 6.00 metros, e incluir un área de descenso peatonal adyacente a su lado corto y contigua a la rampa de la banqueta preferentemente. Señalizarlo tanto vertical como horizontalmente con la nomenclatura y colores universales (ISO-41, MTA-RA-08), a efecto de facilitar la movilidad de las personas que requieran utilizar la misma y considerando la seguridad de las personas, dentro del perímetro correspondiente a la Institución.

El diagrama muestra una vista superior de un espacio designado para vehículos en una vía pública. El espacio está delimitado por líneas blancas y tiene una longitud de 6.00 metros y una anchura de 2.40 metros. En el extremo superior hay una zona con franjas verdes y blancas, etiquetada con el número 8. A lo largo del lado izquierdo hay una zona con franjas verdes y blancas, etiquetada con el número 18. En el centro del espacio hay un símbolo de una persona en silla de ruedas, etiquetado con el número 7. A lo largo del lado derecho hay una zona con franjas verdes y blancas, etiquetada con el número 9. Hay una flecha blanca que apunta hacia arriba, indicando la dirección del tráfico. En la parte inferior izquierda se ve un coche estacionado, y en la parte inferior derecha se ve una silla de ruedas.

La imagen muestra dos señales de tráfico verticales. La señal superior es un cuadrado azul con una letra 'E' blanca y un símbolo blanco de una persona en silla de ruedas. La señal inferior es un rectángulo azul con la palabra 'EXCLUSIVO' en letras blancas mayúsculas.

AJUSTE RAZONABLE

IMAGEN

b) Banqueta

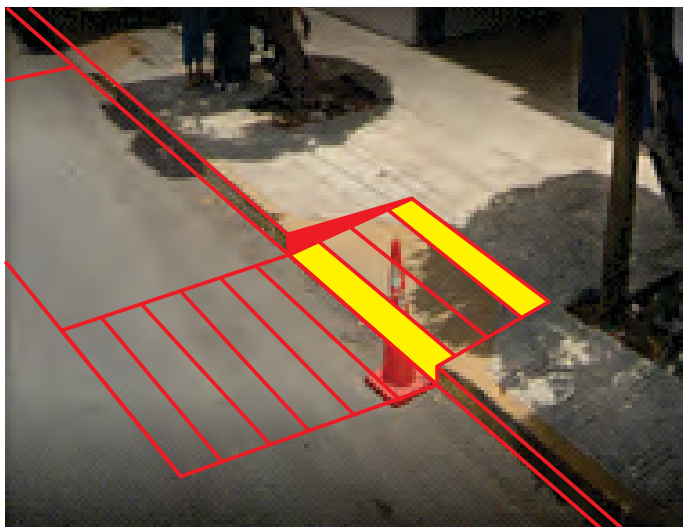
ELEMENTO

Rampa en banqueta.

AJUSTE RAZONABLE

- Implementar la rampa en la banqueta que cumpla con las siguientes características:
- Pendiente máxima del 6%.
- Ancho mínimo de 1.20 metros, libres de cualquier obstáculo.
- Área de aproximación (descansos) de 1.50 metros mínimo, de longitud (en caso de requerirse).
- Superficie antiderrapante.
- Protección lateral de al menos 0.15 metros de altura (en caso de requerirse).
- Señalización con la nomenclatura y colores universales (ISO-41, MTA-RA-08).
- Implementar una franja de advertencia táctil que señale los cambios de nivel al principio y final de la rampa.
- La rampa deberá estar libre de obstáculos a manera que se encuentre disponible en el momento que se requiera sin necesidad de ayuda externa.

IMAGEN





c) Estacionamiento interior

ELEMENTO

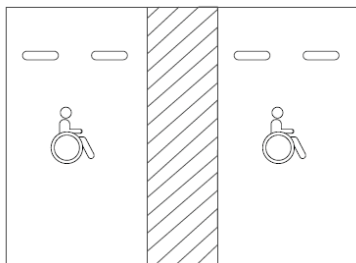
Cajones de estacionamiento al interior del recinto.

AJUSTE RAZONABLE

En los casos donde el edificio cuente con su propio estacionamiento, se deberán implementar sendos cajones de estacionamiento que cumplan con las siguientes características:

- Se deberá considerar una relación de 1 cajón por cada 10 espacios existentes.
- Ubicarlos junto a zonas de acceso a servicios públicos, de preferencia junto a las rampas.
- Cajones de estacionamiento en batería deberán medir 3.80 por 5.00 metros.
- Franja peatonal de mínima de 1.50 metros de ancho (dos cajones pueden compartir una misma franja).
- Señalización horizontal y vertical con la nomenclatura y colores universales (ISO-41, MTA-RA-08).
- De igual manera se requiere que todo el perímetro esté libre de obstáculos a efecto de tener una adecuada circulación.
- Dependiendo del funcionamiento del inmueble, deben tener zonas de ascenso y descenso vehicular cercanas a la entrada accesible del edificio, que acomoden diferentes tipos de vehículos para pasajeros, por ejemplo: automóviles, camionetas, taxis o autobuses. En caso de requerirse, contar con servicio de estacionamiento con acomodador.

IMAGEN



# total de cajones de estacionamiento	# mínimo de cajones de estacionamiento accesibles
1 a 25	1
26 a 100	4
101 a 300	7
301 a 500	9
501 a 1000	2%
más de 1001	20, más 1 por cada 100, o fracción, por arriba de los 1000

d) Acceso al edificio

ELEMENTO

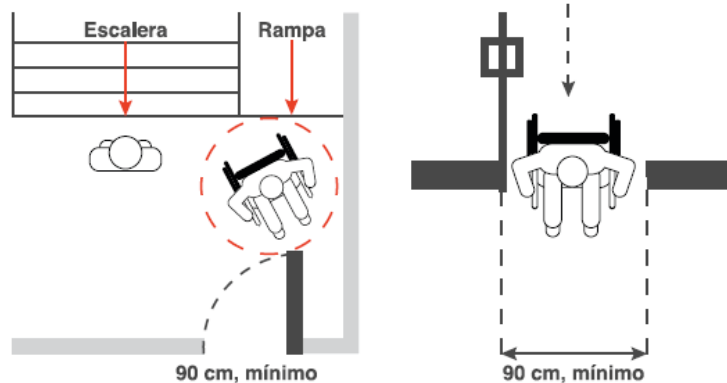
Rampa de acceso.

AJUSTE RAZONABLE

Para los casos donde el nivel del interior del edificio sea mayor al de la banqueta se deberá implementar una rampa de acceso que cumpla con las siguientes características:

- Pendiente máxima del 6%.
- Ancho mínimo de 1.20 metros, libres de cualquier obstáculo que interfiera con la movilidad.
- Área de aproximación (descansos) de 1.50 metros mínimo, de longitud (en los casos de abatimientos de puertas o cuando el desnivel requiera una longitud considerable de la rampa)
- Superficie antiderrapante.
- Protección lateral de al menos 0.15 metros de altura (en los casos donde el desnivel implique una altura del desarrollo considerable).
- Señalización con la nomenclatura y colores universales (ISO-41, MTA-RA-08).
- Implementar una franja de advertencia táctil al principio y al final de la rampa, a 0.30 metros de separación del cambio de nivel.
- El acceso al edificio para las personas con discapacidad dentro de la ruta accesible debe de cumplir con las siguientes características:
 - El acceso nunca se deberá ubicar cercano a las áreas de servicio como contenedores de basura, servicios sanitarios, registros o sumideros que despidan malos olores.
 - La puerta de acceso exterior deberá contar con un ancho libre (restando los espesores de marcos, chambranas, bisagras, etc.) mínimo de 1.00 metro.
 - Deberá contar con un área de aproximación o maniobra frontal de 1.50 metros de diámetro mínimo.
 - El abatimiento de la puerta no deberá interferir con el área de aproximación o descanso de la rampa (en caso de contar con una).
 - Todas las cerraduras o manijas deberán ser de palanca o de fácil accionamiento, ubicadas a una altura máxima de 0.90 metros.
 - Eliminar cualquier perfil u obstáculo en el piso que impida la libre circulación de personas en silla de ruedas.

IMAGEN





d) Acceso al edificio

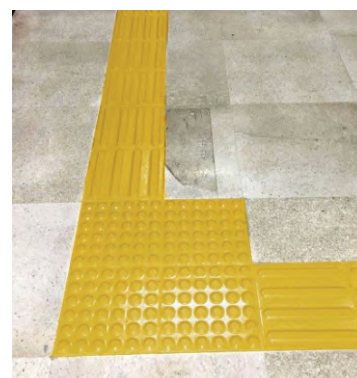
ELEMENTO

Franja de advertencia táctil.

AJUSTE RAZONABLE

- La ruta táctil o accesible, se define como una fila continua de módulos de superficie de piso táctil de advertencia.
- Pueden estar integrados al acabado del piso, ser tipo loseta o estar sobrepuestos.
- Deben ser de textura antiderrapante y material durable.
- Para indicar puertas de acceso, cambios de nivel, inicio y final de rampas, escaleras, elevadores, zonas de riesgo como rejillas, registros, bordes de espejos de agua o piscinas etc.
- Deben incluirse módulos perpendiculares a la línea principal, que indiquen un cambio de dirección, inicio y final de ruta.
- Se recomienda que la ruta táctil debe incluirse desde la entrada al recinto y/o estacionamiento, hasta el primer punto de comunicación o servicio; por ejemplo, módulos de atención o información interactiva.
- La ruta táctil debe ubicarse en la zona más segura de la circulación (no debe pasar por zonas de servicio como contenedores de basura, registros con malos olores, etc.)
- Se pueden colocar (de ser necesario) dos guías de dirección paralelas en una misma ruta con una separación mínima de 0.90 metros
- La ruta táctil debe complementarse con la respectiva señalización vertical en formato Braille, donde se incluya toda la información pertinente del recinto, ubicados a una altura máxima de 1.60 metros del nivel del piso.

IMAGEN



e) Interior del edificio

ELEMENTO

Señalización.

AJUSTE RAZONABLE

- Como complemento a la señalización y carteles que pudieran existir en las instalaciones, se requiere implementar información en formato Braille con todos los datos relevantes del edificio (nombre, horarios, departamentos, servicios, páginas web para servicios o pagos en línea, etc.), así como el croquis general en Relieve, donde se ubiquen cada una de las áreas respecto al punto de inicio.
- La altura máxima de la señalética deberá ser de 1.60 metros a partir del piso, la misma deberá estar libre de objetos a manera de que sea de fácil acceso para cualquier persona y se pueda acceder a la información táctil.
- En el área de ingreso se requiere –de ser necesario–, reubicar cualquier elemento (macetas, jardineras, bancas, extintores, etc.) que pudieran interferir con la ruta accesible (y por ende con la señalética táctil), para las personas con discapacidad.

IMAGEN





e) Interior del edificio

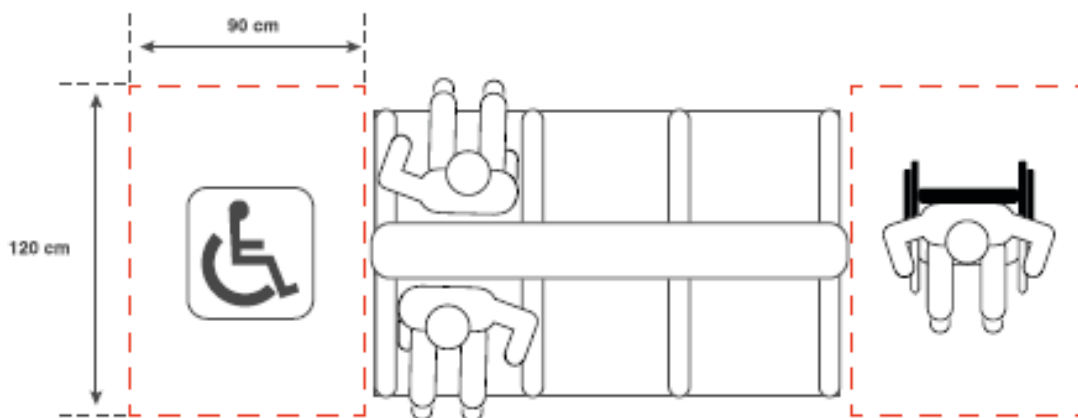
ELEMENTO

Áreas de espera.

AJUSTE RAZONABLE

- Señalizar con la nomenclatura y colores universales (ISO-41, MTA-RA-08) las áreas de atención al público y uso de espacios de descanso, espera y/o usos exclusivos para personas en silla de ruedas.
- Estos espacios deberán medir 0.90 por 1.40 metros.
- En caso de contar con máquinas para tickets, contenedores de folletos, dispensador de gel antibacterial, etc. en la pared, éstos deberán ubicarse a una altura máxima de 0.80 metros.
- Es importante considerar espacios de espera, fuera del libre tránsito general y como parte de la ruta accesible.

IMAGEN



e) Interior del edificio

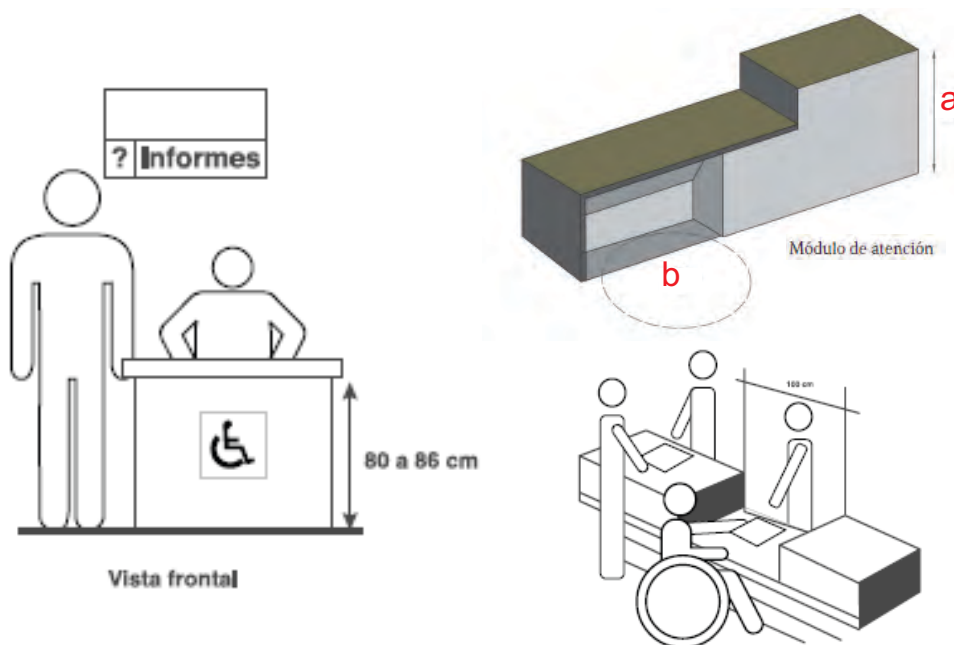
ELEMENTO

Módulo de atención al público.

AJUSTE RAZONABLE

- La implementación de un módulo de atención para personas con discapacidad donde se les brinde información o asistencia para la realización de trámites o pagos es de vital importancia dentro de la dinámica actual del servicio público; y ya sea con la modificación de los espacios ya existentes o con la integración de mobiliario nuevo exprofeso; en ambos casos se deberá tener en cuenta las siguientes características:
- La altura desde el piso hasta el borde superior de la cubierta del mueble deberá ser máximo de 0.95 metros. (a)
- Deberá contar con un área de aproximación (maniobra en 360°) para personas en silla de ruedas que contemple un diámetro de 1.50 metros. (b)
- Señalización horizontal y vertical con la nomenclatura y colores universales (ISO-41, MTA-RA-08).

IMAGEN





Fuentes de información

1. **BOUDEGUER SIMONETTI (2010).** Andrea, "Ciudades y espacios para todos. Manual de Accesibilidad Universal" Corporación Ciudad Accesible - Boudeguer & Squella ARQ., Santiago de Chile.
2. **Corporación Ciudad Accesible (2020).** Accesibilidad en el Patrimonio Cultural.
3. **FLUJAS, M.J. (2006).** Protocolo Accesible para Personas con Discapacidad.
4. **OMT.** Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto, OMT, Madrid.
5. **ONU.** Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
6. **SECTUR (2018).** Guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo
7. **Servicio Nacional de la Discapacidad (2017).** Medidas de Accesibilidad e Inclusión para Personas con Discapacidad, Ministerio de Desarrollo Social, Gobierno de Chile.
8. **ZÚÑIGA, L. (2019).** Manual de Accesibilidad para Museos.



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

IPEDEY

INSTITUTO PARA LA INCLUSIÓN
DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
DEL ESTADO DE YUCATÁN

**Instituto para la Inclusión de las Personas
con Discapacidad del Estado de Yucatán**

Calle 86B #499C por 59 y 61

Ex Penitenciaria Juárez, Mérida, Yucatán, México

(999)9 30 33 40

Extensión: 23052

Celular: 99 96 35 83 71

iipedey@yucatan.gob.mx

discapacidad.yucatan.gob.mx

