BORRADOR
USO INTERNO

Proyecto museo accesible:
Pictogramas y Lenguaje claro.

Área de Educación y Audiencias
Museo de la Memoria y los Derechos Humanos - MMDH

Santiago, 2025.

Resumen: el Área de Educación y Audiencias del MMDH se ha propuesto desarrollar un proyecto piloto para facilitar la accesibilidad cognitiva por algunas zonas de la muestra principal a través del diseño, elaboración, producción y uso de una *guía multimedia accesible.*

El material diseñado se basará en los estudios de lenguaje claro y uso de pictogramas, asimismo en los estudios que promueven otras maneras de recorrer los museos y espacios patrimoniales.

Conceptos claves: lenguaje claro, accesibilidad cognitiva, pictogramas, MMDH.

Índice

Introducción..... p.3

Antecedentes generales.....p.4

Relevancia.....p.5

Justificación.....p.6

Referentes teóricos.....p.7

Objetivos.....p.8

Referencias Bibliográficas.....p.9

Anexos.....p.

Introducción

La inclusión y la accesibilidad son conceptos amplios que inspiran a diversas instituciones culturales y educativas a formar parte activa de su promoción y desarrollo.

La inclusión se comprende como agregar cita

En el Área de Educación y Audiencias del MMDH, se tiene dentro de sus enfoques, el enfoque inclusivo, el que se posiciona desde "la preocupación por facilitar el acceso al museo, como también a los contenidos que se desprenden de la museografía y de las experiencias mediadas. Por consiguiente, el desafío para la promoción de diálogos también recae en las herramientas para democratizar los espacios de intercambio de ideas, dar oportunidades sin discriminación para que todos los visitantes participantes puedan acceder a respuestas o a la construcción de preguntas personales y colectivas." (2024)

El servicio nacional de la discapacidad define a la accesibilidad como "un derecho fundamental señalando la importancia de que los Estados identifiquen y eliminen los obstáculos y las barreras y aseguren que las personas con discapacidad puedan tener acceso a su entorno, al transporte, las instalaciones y los servicios públicos, y tecnologías de la información y las comunicaciones. La Ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, incorpora la Accesibilidad y el Diseño Universal como principios fundamentales [...] para promover la igualdad, la inclusión, la participación y la Accesibilidad." (SENADIS, s.f)

Hoy en día, son cientos los museos en el mundo que buscan instalar y promover prácticas inclusivas y accesibles al interior de sus espacios, invirtiendo tiempo y recursos para derribar las barreras de sus instalaciones, diseñar exposiciones accesibles y buscar maneras de ofrecer una comunicación afectiva, pueden abrir sus puertas a públicos más diversos. "Facilidades tales como entradas sin escaleras, textos que puedan leer los visitantes que están sentados o de pie, folletos de exposiciones impresos con letras grandes y programas multimedia con subtítulos, y otras muchas cosas, ayudan a los museos a llegar a este público enorme y en continuo crecimiento." (EVE Innovación en museos y exposiciones, 2018)

En esta misma línea, el Museo de la Memoria y los Derechos Humanos ha implementado diversas acciones para mejorar la accesibilidad física de sus espacios. Al año 2025, el museo dispone de ascensores que permiten acceder a casi todas sus exhibiciones, rampas, cintas podo táctiles para personas ciegas, y algunos materiales y cédulas en sistema braille. Además, varios videos y documentales de la muestra principal cuentan con subtítulos en español e inglés, así como interpretación en lengua de señas. Si bien se han logrado avances importantes, aún existen aspectos por mejorar. Por ello, este proyecto busca fortalecer la accesibilidad de los contenidos en puntos específicos y estratégicos de la muestra principal.

De esta manera, es el punto de la comunicación el que se pretende desarrollar con este proyecto con la implementación de pictogramas para facilitar el acceso a los contenidos del museo. Así lo señalan las autoras Chacón y Espinoza (2025): “En la actualidad, los museos atraviesan una profunda transformación impulsada por la revolución digital y las cambiantes demandas de las nuevas generaciones. Este proceso de cambio no solo involucra una revisión de sus modelos tradicionales de comunicación, sino que también plantea el desafío de garantizar la accesibilidad universal a sus contenidos, permitiendo que todos los públicos puedan acceder, disfrutar y aprender de ellos. La experiencia museística, que tradicionalmente ha sido unidireccional y contemplativa, está dando paso a espacios más dinámicos e interactivos donde la comunicación transmedia emerge como una herramienta fundamental para democratizar el acceso a la cultura.” (p.183)

https://www.academia.edu/35711595/II_Congreso_Internacional_de_Educaci%C3%B3n_y_Accesibilidad_Museos_y_patrimonio_En_y_con_todos_los_sentidos_hacia_la_integraci%C3%B3n_social_en_igualdad

https://www.academia.edu/85324419/Museos_en_igualdad

- **Antecedentes de cómo los museos que trabajan la inclusión, en específico el lenguaje claro y el uso de pictogramas**

Ver: https://www.academia.edu/128825762/Gu%C3%ADa_de_accesibilidad_en_museos

https://www.academia.edu/83739432/Conocimiento_aumentado_y_accesibilidad_en_los_museos_del_Cusco

- **Algunos datos y/o experiencias en espacios públicos y culturales**

  Ver:

https://www.academia.edu/113408972/Una_revisi%C3%B3n_sobre_Accesibilidad_e_Inclusi%C3%B3n_en_Museos_y_Patrimonio

https://www.academia.edu/33483553/Museos_Estrategias_de_Accesibilidad_EVE_Museolog%C3%ADa_Museograf%C3%ADa

Pictogramas

Los pictogramas son signos visuales, como figuras o símbolos, que pueden ser comprendidos sin necesidad de saber leer o hablar un idioma, lo que facilita la comunicación y el entendimiento entre personas de diferentes contextos lingüísticos.

La guía de cómo usar los pictogramas los define como *herramientas de la accesibilidad cognitiva. La accesibilidad cognitiva es hacer el mundo más fácil de entender.*

En esta misma línea, también plantea que desde el paradigma de la accesibilidad cognitiva [...] un pictograma es un dibujo sencillo que puede reflejar muchos elementos: un espacio, una acción, una persona, una actividad. Y también postulan que, al menos, hay cuatro tipos de uso específico de los pictogramas: para señales, para comunicarse, para lectura fácil y para aplicaciones y webs.

Asimismo, el autor Ángel B. Comeras (2009) señala que "una gran variedad de pictogramas y recursos materiales y gráficos permite facilitar la comunicación de personas con alguna dificultad en el lenguaje, entre los que se encuentra la discapacidad intelectual, causa por la que puede ser necesaria su utilización" (p. 101).

Considerando lo anterior, este proyecto propone la utilización de pictogramas como herramienta para favorecer la accesibilidad cognitiva dentro del museo, con el fin de facilitar la comprensión y la orientación espacial de los visitantes, especialmente de aquellas personas con dificultades en el lenguaje o con discapacidad intelectual.

El uso de pictogramas para el apoyo [...] en personas con discapacidad intelectual ha sido ampliamente estudiado (García, 2012; Larraz, 2015; Márquez et al, 2015; Rodrigo & Anaut, 2016), demostrando que estos pueden facilitar la comprensión de los mensajes escritos en las señaléticas. Si bien las personas con discapacidad intelectual son capaces de comunicarse en su vida diaria sin el uso de pictogramas, existen algunas que sí los necesitan. Lo cierto es que ellos complementan la comprensión de la información, influyendo positivamente en el desarrollo de la participación de la persona en su entorno. (Von Unger, Pastén, Exss, Spencer, & Vega, 2018)

En este contexto, resulta relevante considerar los criterios DALCO como marco de referencia para la accesibilidad universal, ya que establecen una serie de requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios para ser accesibles a todas las personas, independientemente de sus capacidades. Los criterios DALCO son una serie de requisitos de accesibilidad que se aplican a entornos, productos y servicios para asegurar que sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades. La organización Plena inclusión define los criterios DALCO como *el conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación, que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal* (Boudeguer, 2023).

En línea con lo anterior, resulta relevante destacar el uso del lenguaje claro, el que se desprende del lenguaje fácil. Este se define como: "Un método que recoge un conjunto de

pautas y recomendaciones relativas a la redacción de textos, al diseño y maquetación de documentos y a la validación de la comprensibilidad de estos, destinado a hacer accesible la información a las personas con dificultades de comprensión lectora." (Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas [CEAPAT] – Imserso, 2023, párr. 1)

Comentado [PA1]: Pienso que tal vez seria más apropiado situar los metodos en otro apartado, tal vez relevancia? o crear uno sobre metodología.

Mientras que el lenguaje claro se define como "una expresión clara y directa, utilizando solo las palabras necesarias. Es un lenguaje que evita la oscuridad, el vocabulario inflado y la construcción de oraciones complicadas" (Plain Language Action and Information Network [PLAIN], s.f., párr. 1).

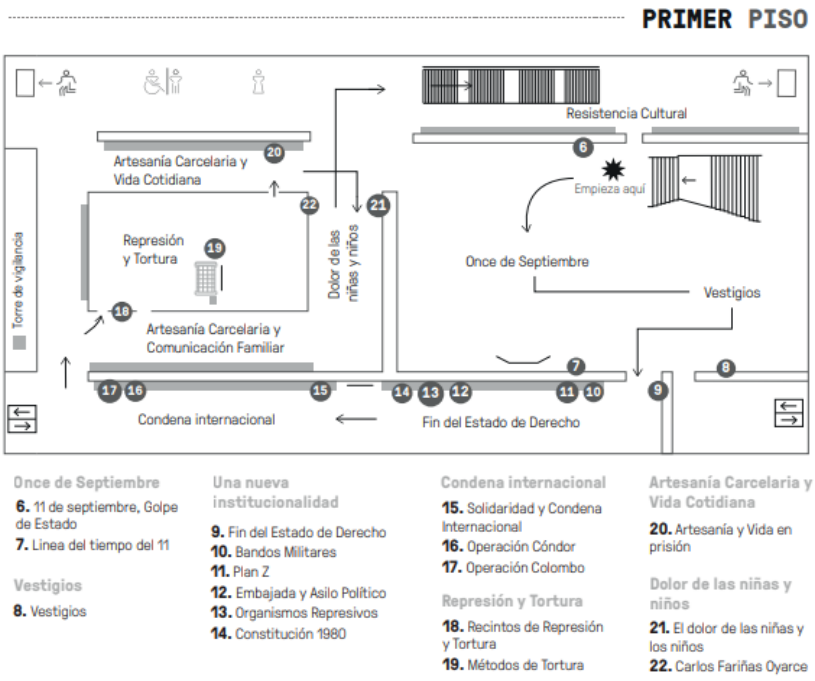
Antecedentes generales

El Museo de la Memoria y los Derechos Humanos es un espacio destinado a dar visibilidad a las violaciones a los derechos humanos cometidas por el Estado de Chile entre 1973 y 1990; a dignificar a las víctimas y a sus familias; y a estimular la reflexión y el debate sobre la importancia del respeto y la tolerancia, para que estos hechos nunca más se repitan. Impulsando la educación y la cultura.

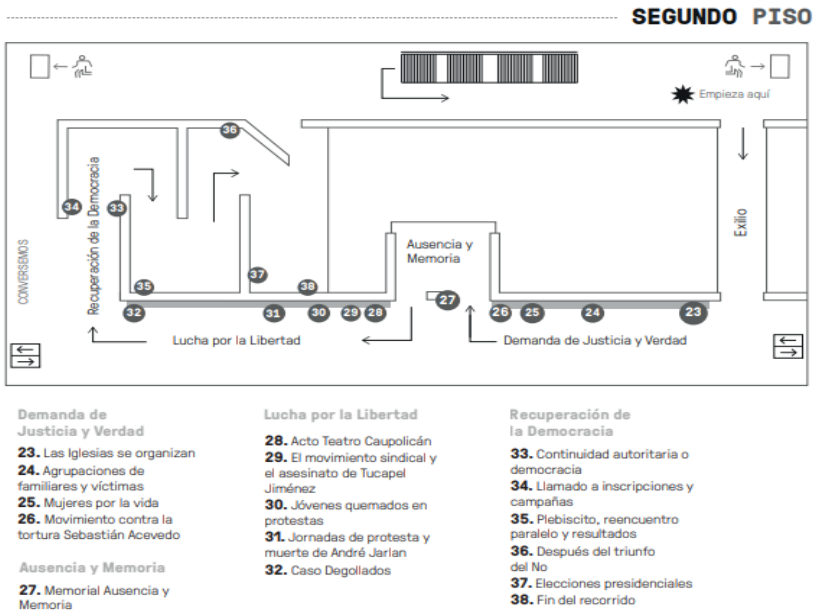
El edificio cuenta con 5 pisos, de los cuales 3 presentan la muestra principal. Serán puntos específicos de la muestra museográfica en los que este proyecto tomará lugar. Esta exposición cuenta con dos tercios del edificio de 5.000 metros cuadrados está conformada por objetos, documentos y archivos en diferentes soportes y formatos, y una innovadora propuesta visual y sonora, es posible conocer parte de esta historia: el golpe de Estado, la represión de los años posteriores, la resistencia, el exilio, la solidaridad internacional y la defensa de los derechos humanos. (Corporación Museo de la Memoria y los Derechos Humanos, 2025).



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. Mapa muestra museográfica principal piso 0.



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. Mapa muestra museográfica principal piso 1.



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. Mapa muestra museográfica principal piso 2.

Este proyecto tiene como objetivo implementar la instalación progresiva de pictogramas en puntos estratégicos dentro de la muestra principal del museo. La incorporación de estos pictogramas busca facilitar la accesibilidad y la comprensión del contenido exhibido, especialmente para personas con discapacidad cognitiva o dificultades para la lectura. El proceso comenzará con la colocación de pictogramas en la sección *Emergencia del Silencio*, específicamente en las escaleras que conectan el piso 0, zona de acceso al museo, con el piso 1. Posteriormente, se extenderá a la sala *Once de Septiembre* y al pasillo *Fin del Estado de Derecho*, ambos ubicados en el primer piso del museo. Esta intervención gradual permitirá evaluar la efectividad y el impacto de los pictogramas en la experiencia de los visitantes, promoviendo una interpretación más inclusiva y enriquecedora de la memoria histórica exhibida.

Comentado [PA2]: Sugiero plantear el tiempo que tomará la instalación de pictogramas e implementación del proyecto, inicio aprox de mes y cuales son las salas con las que se continuará después.

Se producirán 15 sets, cada uno compuesto por un libro pictográfico en formato A5 con 10 páginas. Conforme avance el desarrollo y profundización de los distintos ejes temáticos, el contenido de estos libros aumentará progresivamente, primero a 25 páginas y, finalmente, se espera que lleguen a contar con un total de 50 páginas cuando estén completamente desarrollados. Además, se propone instalar en cada sala del museo una breve descripción del contenido que se abordará, con el objetivo de fomentar la autonomía de los visitantes al permitirles comprender fácilmente el enfoque de cada espacio.

El primer material será realizado en lenguaje claro para poder entregar un contexto más amplio del pictograma dispuesto, ya que el objetivo principal de este proyecto es derribar paulatinamente las barreras comunicacionales que el museo presenta.

El museo es un espacio para el encuentro con la memoria, la historia y la reflexión colectiva. Sin embargo, sabemos que no todas las personas viven estas experiencias de la misma manera. Hay quienes necesitan otras formas de aproximarse, comprender y expresarse dentro de este entorno.

Comentado [PA3]: Set con dos herramientas comunicacionales, una que contextualiza las temáticas de 3 zonas del museo y la segunda ofrece símbolos para comunicar las necesidades que pueden surgir en el trayecto por el museo. **DESCRIBIR CADA PIEZA GRÄFICA conforme guion.** (Comentario de Sandra)

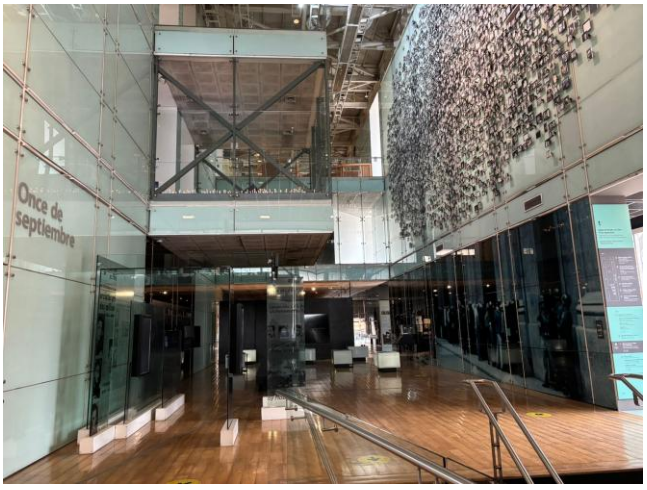
En particular, las personas neurodivergentes como aquellas con autismo, TDAH, discapacidad intelectual leve, entre otras, pueden enfrentar barreras sensoriales, emocionales o comunicativas durante su visita. Frente a esto, no basta con abrir las puertas del museo: es necesario crear condiciones reales de accesibilidad, acogida y contención.

El set está compuesto por dos herramientas comunicacionales, diseñadas de manera accesible y con un enfoque inclusivo:

1. Tarjetas de contextualización temática (zona por zona)

Estas tarjetas entregan un relato breve y claro sobre el contenido central de tres zonas del museo. Están acompañadas por íconos o bocetos que ayudan a anticipar lo que se va a encontrar, permitiendo que las personas se preparen emocional y cognitivamente para ingresar a cada sala.

a. Eb. Sala Once de septiembre En esta sala se relatan los hechos del golpe de Estado, el quiebre democrático y el inicio de la dictadura. El contenido puede ser sensible para algunas personas.



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (2025). Sala Once de septiembre, piso 1.



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (2025). Sala Once de septiembre, piso 1.

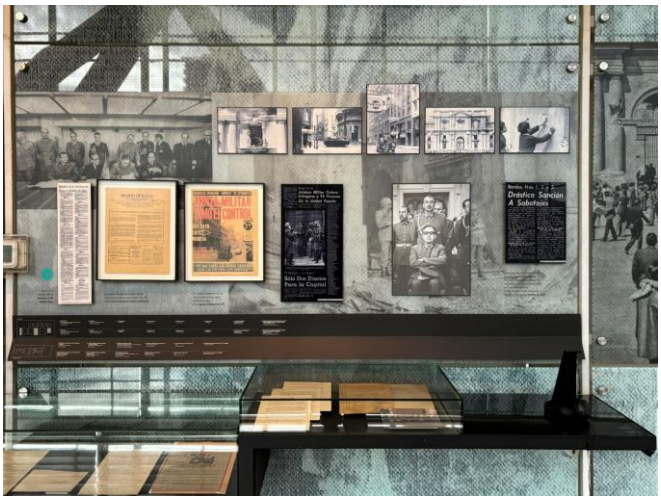
Para este espacio, los iconos sugeridos para los pictogramas a realizar son: El palacio de la Moneda siendo bombardeado, militares sin rostro, silueta desaparecida, urna de votación.

c. Sala Fin del Estado de derecho

En esta sala se muestra cómo se eliminaron los derechos civiles y se instaló el control militar sobre la vida cotidiana. Los Iconos sugeridos para representar los pictogramas de este espacio son: Constitución con candado, reloj con figura encerrada, hoja con sello “prohibido”, figura bajo la mira de un arma. Cada tarjeta podrá ser utilizada al inicio del recorrido, en talleres escolares o como material de acompañamiento entregado por mediadores.



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (2025). Fin del Estado de derecho, piso 1.



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (2025). Fin del Estado de derecho, piso 1.



Fuente: Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (2025). Fin del Estado de derecho, piso 1.

- **Set de tarjetas con pictogramas para el acompañamiento del recorrido por la muestra principal del museo.**

Conceptos	Guion: descripción/ relato que contextualiza	Ideas para bocetos de **iconos**
Necesito un momento de calma: Puedes sentarte en una banca o zona tranquila. No necesitas hablar si no quieres.	Durante la visita, algunas salas pueden ser intensas. Si te sientes abrumado o cansado, puedes pedir una pausa. Hay espacios con bancas o lugares tranquilos donde puedes sentarte, respirar y tomarte un momento para ti, sin presión. No es necesario hablar si no quieres	Una banca o sillón, con una figura sentada en calma y una nube suave sobre su cabeza.
Usar audífonos o protector auditivo: Puedes usar algo para bajar el volumen si hay ruidos molestos. Está bien.	En algunas zonas del museo pueden escucharse audios, videos o sonidos sorpresivos. Si los ruidos te molestan o te distraen, puedes usar tus audífonos o tapones. Eso te ayuda a estar más cómodo y	Unos audífonos grandes sobre una cabeza sonriente, con ondas de sonido reducidas.

	seguir conectado con la visita de la forma que mejor te funcione.	
Estoy muy abrumado/a: Puedes cerrar los ojos, respirar y pedir ayuda si lo necesitas.	A veces la cabeza y el cuerpo se sienten saturados por la información, las imágenes o los sonidos. Si eso ocurre, puedes cerrar los ojos, hacer una respiración profunda o pedir ayuda. No estás solo/a: hay personas del museo que pueden acompañarte con respeto y calma.	Una cabeza con líneas en zigzag alrededor, expresión confundida, y nubes desordenadas encima.
Tocar algo para calmarme: Puedes cerrar los ojos, respirar y pedir ayuda si lo necesitas.	Hay momentos en que tocar algo suave o familiar puede ayudarte a regularte. Puedes traer un objeto propio, como una pelotita, un llavero o una tela. Sostenerlo mientras recorres te puede dar seguridad. Si no lo tienes, puedes pedir apoyo a un mediador.	Una mano abierta tocando una textura (pelotita, cuerda o tela ondulada).
No quiero ver esta parte: Puedes elegir no mirar o saltarte una sala si te sientes incómodo/a.	Algunas imágenes o relatos pueden generar incomodidad, tristeza o miedo. Está bien si decides no mirar, no escuchar o salir de esa sala. Tu decisión es válida y será respetada. Puedes continuar más adelante o esperar en un espacio tranquilo.	Un ojo cerrado con una línea diagonal o una persona girando la cabeza hacia otro lado.
Necesito contención o apoyo: Puedes tomar la mano de alguien de confianza o pedir que te acompañen.	En todo momento del recorrido puedes caminar acompañado/a de alguien que te dé confianza. Si necesitas tomar la mano de una persona cercana o pedir ayuda a un mediador, puedes hacerlo. Sentirse acompañado es importante para recorrer con seguridad.	Dos figuras humanas tomadas de la mano o una figura con el brazo apoyado sobre otra.
Necesito ir al baño: Puedes ir al baño cuando lo necesites. Pregunta	A lo largo del recorrido puedes necesitar ir al baño. Puedes preguntar a cualquier persona del equipo del museo dónde	Símbolo universal de baño (WC) + reloj pequeño (indicación de urgencia o necesidad).

Comentado [PA4]: Aún debo escribir esto en formato de narrativa. Pendiente

dónde está el más cercano.	está el más cercano. No necesitas esperar: atender tus necesidades es parte del cuidado.	
Necesito tomar agua: Puedes beber agua. Trae tu botella o pide al mediador.	El recorrido puede ser largo, y es importante mantenerse hidratado. Puedes llevar tu botella o pedir indicaciones para encontrar un bebedero. Si necesitas ayuda para esto, un mediador puede acompañarte.	Un vaso con gota o una botella de agua abierta, con una persona bebiendo.
Tengo hambre: Puedes llevar un snack y comerlo en una zona autorizada.	Sentir hambre durante la visita es normal. Puedes traer un snack liviano y comerlo en un espacio adecuado del museo, como una zona de descanso. Alimentarse también es parte del bienestar.	Una manzana o snack (barra, fruta) con una persona comiéndola felizmente.
Estoy cansado/a: Puedes sentarte y descansar unos minutos. Está bien pausar.	Si sientes que tu cuerpo necesita una pausa, puedes detenerte, sentarte y descansar un momento. No hace falta terminar todo el recorrido de una vez. El museo es un espacio flexible y seguro.	Una figura con ojos cerrados y cabeza apoyada, zzz o líneas suaves saliendo de su cuerpo.
Me siento mal físicamente: Puedes decir cómo te sientes. Hay personas que te pueden ayudar.	Si hay algo que no entiendes — una palabra, una imagen, una explicación— puedes pedir que lo expliquen de otra forma. El equipo del museo está preparado para usar un lenguaje más fácil o mostrar ejemplos. No hay preguntas malas: preguntar es aprender.	Figura humana tocando su estómago o cabeza con expresión incómoda, nube sobre ella.
Necesito espacio personal: Si te sientes incómodo/a con mucha gente, aléjate un poco. Eso está bien.	Durante el recorrido puede haber muchas personas cerca. Si sientes que hay poco espacio o te incomoda estar rodeado/a, puedes moverte hacia un lugar más despejado. Alejarte un poco te puede ayudar a sentirte mejor. Tu necesidad de espacio es importante y será respetada.	Persona con un círculo punteado alrededor, indicando su “zona segura”.
Estoy confundido: Está bien si no entiendes algo.	A veces no entendemos todo lo que se muestra o se dice. Puede ser por las palabras, las	Cabeza con un signo de interrogación y líneas en

Puedes pedir una explicación fácil.	imágenes o la forma en que está explicado. Si eso te pasa, puedes decirlo. El equipo del museo puede ayudarte con una explicación más clara, con ejemplos o con dibujos.	zigzag, mirando una imagen o texto confuso.
¿Cuánto falta?: Puedes mirar el reloj o preguntar cuánto falta para terminar el recorrido.	Saber cuánto tiempo queda del recorrido ayuda a organizarse y sentirse seguro. Puedes mirar tu reloj o preguntar a tu acompañante o a alguien del museo. Te dirán cuánto falta o qué salas quedan. Es parte de prepararte para el final.	Un reloj grande con una persona señalándolo y puntos en el suelo representando el recorrido.
Quiero detenerme ahora: Necesito una pausa o no quiero seguir.	Si te sientes cansado/a, confundido/a o simplemente ya no quieres seguir, puedes detenerte. No es necesario ver todo. Puedes decir que necesitas una pausa o salir. El recorrido se adapta a ti, no tú al recorrido.	Una mano abierta como señal de alto, y una figura sentada o de pie en pausa.
Tengo una pregunta: Necesito ayuda o quiero decir algo.	Si hay algo que te llama la atención o no entiendes, puedes levantar la mano o usar una tarjeta para decir que tienes una pregunta. Todas las preguntas son bienvenidas. Aprender también es conversar.	Figura levantando una mano y un globo de diálogo con un signo de interrogación.
Quiero escribir/dibujar: Prefiero comunicarme con palabras escritas o con dibujos.	Algunas personas se expresan mejor escribiendo o dibujando. Si eso te ayuda, puedes usar una libreta, una pizarra o una tablet para comunicar lo que piensas, lo que sientes o lo que necesitas.	Una hoja con lápiz o una tablet con un dibujo sencillo.
Muchas cosas a la vez: Me ayuda hacer una cosa por vez. Puedes guiarme paso a paso.	Si hay demasiada información, ruido o estímulos, puede que te cueste concentrarte. Puedes pedir hacer una sola cosa a la vez, con calma. El equipo del museo puede guiarte paso a paso para que el recorrido sea más claro y tranquilo.	Varias burbujas o íconos superpuestos (luz, sonido, texto) rodeando una figura confundida

Quiero volver atrás: Me siento mejor si regreso a una sala anterior o lugar conocido.	A veces avanzar puede ser abrumador. Si te sientes más cómodo/a regresando a una sala que ya conoces o que te hizo sentir bien, puedes pedir volver. No es necesario seguir una sola dirección. Volver atrás puede ayudarte a sentirte seguro y tranquilo.	Una flecha curva apuntando hacia la izquierda, sobre un camino de puntos o una sala anterior destacada.
Espacio personal: Necesito más espacio. Prefiero que las personas estén un poco lejos.	Durante la visita, puede haber momentos en los que te moleste tener personas muy cerca. Si eso ocurre, puedes alejarte un poco o pedir que te den espacio. Tu cuerpo necesita sentirse libre y cómodo para disfrutar el recorrido.	Dos figuras humanas separadas por una doble flecha entre ellas, indicando distancia respetuosa.

Cami actualiza ficha de acuerdo con las sugerencias brindadas por Sandra

Relevancia (ES el VALOR en el ámbito social, cultural, derechos humanos, etc)

Redactar en formato narrativa no como objetivo

- Contribuir a la promoción de los derechos humanos a través de elementos que promuevan la autonomía del visitante a través del museo.

- Apoyar en la comprensión de conceptos para la promoción de diálogos sobre derechos humanos.

- Aportar con metodologías accesibles para democratizar los espacios de memoria y justicia transicional.

Justificación (es el por qué el museo lo hace)

La justificación de este proyecto es buscar mejoras para accesibilidad a los tópicos del museo a través de iconografías que representen el contenido de la muestra principal, para así cumplir con la totalidad de los criterios DALCO de accesibilidad. Además de cumplir con la ley N°20.422 que "establece normas sobre igualdad de oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad**"**

El 10 de febrero de 2010 entró en vigor la Ley N°20.422. La ley se basa en los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social. Además, estableció organismos para abordar los desafíos que genera la plena inclusión social de las personas con discapacidad: El Servicio Nacional de la Discapacidad, Comité de ministros (actual Comité de Desarrollo Social y Familia) y Consejo Consultivo de la Discapacidad. (**http://bcn.cl/1uvqg**)

La declaración de Derechos Humanos de las personas con discapacidad indica que "A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso."

Otro punto relevante de la declaración es:

D) **Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión.** Para ello se dispondrá de un set que se compone de un librillo de pictogramas por sala que serán ubicados en la recepción del museo con el fin de permitir un acceso más eficaz. También se dispondrá en la entrada de cada zona del museo una descripción breve en lenguaje sencillo.

Facilitar la accesibilidad cognitiva y comunicacional dentro del museo mediante el uso de descripciones por sala en lenguaje claro y pictogramas, permitiendo que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad intelectual, neurodivergencias o barreras idiomáticas, puedan comprender la información y disfrutar de la experiencia museográfica de manera autónoma y equitativa. Usar aquí, adecuar redacción.

Promover la inclusión y participación cultural de todas las personas en el museo, asegurando que la mediación basada en pictogramas respete el derecho universal al acceso a la cultura (Artículo 27 de la DUDH) y cumpla con los estándares de accesibilidad establecidos en la Norma DALCO (NCh3267), garantizando un entorno comprensible y acogedor para todos los visitantes. Usar aquí, adecuar redacción.

Objetivos del proyecto

Objetivo general

- Diseñar herramientas comunicacionales para dar mayor accesibilidad cognitiva a puntos específicos de la muestra principal del MMDH.

Objetivos específicos

- Diagnosticar necesidades de accesibilidad cognitiva en las zonas seleccionadas del proyecto inicial.
- Diseñar el uso de pictograma y el lenguaje claro en las zonas seleccionadas del proyecto inicial.
- Diseñar experiencias piloto previas la producción del material gráfico para considerar algunos aspectos comunicacionales.
- Pilotear con diferentes grupos el uso de materiales diseñados para proyectar su sustentabilidad y progresión en otras zonas del museo.

Aspectos teóricos

En el campo del lenguaje claro la institución española **Plena inclusión** posee un gran repertorio de textos que pueden ayudar a introducir esta temática a los espacios educacionales y sociales. El autor Oscar García, escribe en su libro *Lectura fácil: Métodos de redacción y evaluación* sobre cómo podemos acercar la lectura a diferentes usuarios:

"Si bien las medidas de accesibilidad universal generan unos beneficios globales a toda la sociedad, hay que señalar que estas adaptaciones suponen un paso fundamental para la integración social en igualdad de condiciones a determinados perfiles que pueden sentirse excluidos sin la aplicación de las mismas. En el caso de la lectura fácil, existen varios grupos que son primeramente beneficiados, ya que sus capacidades cognitivas e intelectuales presentan limitaciones para un desarrollo completo de la lectoescritura. **Estos usuarios pueden ser; personas con discapacidad intelectual, personas neurodivergentes, personas con trastornos de desarrollo específicos de habilidades académicas como la dislexia, personas migrantes, personas con dificultades del desarrollo del lenguaje por discapacidad auditiva, y así una larga lista de usuarios más."** (2012).

En la misma línea, en Chile también se crea material respecto a la temática, contemplando la realidad de la educación latinoamericana, planteando el lenguaje sencillo como una alternativa para promover la comprensión de conceptos y contenido. Esto resulta enriquecedor ya que la mayoría de este material emana desde Europa, en el libro *Lectura para todos* se señala que: "El aporte de la educación especial a esta construcción radica en la capacidad de sumar un conjunto de explicaciones teóricas, lenguajes, procedimientos, estrategias que contribuyan a potenciar el desarrollo cognitivo de los estudiantes, enriqueciendo el conocimiento declarativo y procedimental de los estudiantes al momento de aprender."

(Ocampo González, A. (Coord.). (2015). *Lectura para todos: El aporte de la fácil lectura como vía para la equiparación de oportunidades*. Asociación Española de Comprensión Lectora (AECL) y Centro de Estudios Latinoamericanos de Educación Inclusiva (CELEI) Pág. 13-53.)

Referencias Bibliográficas

- Bieletto-Bueno, Natalia. La emergencia del silencio. 2023. *Las prácticas musicales y el persistente trabajo de la memoria a cincuenta años del golpe de Estado: Introducción al dosier "Las resonancias del golpe de Estado en Chile: música, memoria y solidaridad durante cincuenta años"*, vol. 27, n.º 53, pp. 167-79. Pontificia Universidad Católica de Chile. https://resonancias.uc.cl/n-53/las-practicas-musicales-y-el-persistente-trabajo-de-la-memoria-a-cincuenta-anos-del-golpe-de-estado-introduccion-al-dosier-las-resonancias-del-golpe-de-estado-en-chile-musica-memoria-y-solidarida/#_ftn10

- Boudeguer, A. (2023, 24 de abril). *¿Qué son los criterios DALCO?* Academia BAU. https://academiabau.cl/blogs/actividades/que-son-los-criterios-dalco view.genially.com+10academiabau.cl+10academiabau.cl+10

- Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT) – Imserso. (2023). *Lectura fácil* [Ficha técnica]. Fundación Pilares. https://www.fundacionpilares.org/publicacion/lectura-facil

- Comeras, Á. B. (2009). *Los sistemas aumentativos y alternativos de comunicación: Comunicación sin habla*. Editorial Síntesis.

- Corporación Museo de la Memoria y los Derechos Humanos. (2025, 21 de abril). *MMDH – Museo de la Memoria y los Derechos Humanos*. https://mmdh.cl/

- Espinosa Barahona, H., & Chacón Betancourt, M. (2025). *Educación y accesibilidad en museos: Explorando el potencial de la comunicación transmedia*. Ministerio de Defensa Nacional – Museos de la Defensa.

- EVE Innovación en museos y exposiciones. (2018). *Características de la accesibilidad en los museos.*

- Museo de la Memoria y los Derechos Humanos (MMDH). (2024). *Informe ejecutivo: Minuta sobre el documento marco del área de educación y audiencias para funcionamiento de los próximos años* [documento de uso interno].

- Plain Language Action and Information Network (PLAIN). (s.f.). *Short definition*. PlainLanguage.gov.https://www.plainlanguage.gov/about/definitions/short-definition/

- Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS). (s. f.). *Accesibilidad: descripción*. SENADIS. https://www.senadis.gob.cl/pag/167/1236/descripcion

- Subcomisión de Accesibilidad Cognitiva del CERMI. (2019). *Guía: Cómo usar los pictogramas* (Versión en lectura fácil). Plena Inclusión España.

- Von Unger, M. I., Pastén, A., Exss, K., Spencer, H., & Vega, V. (2018). *Accesibilidad cognitiva del entorno urbano: Pictogramas para la navegación espacial de personas con discapacidad intelectual*. Universidad de Valparaíso.

Anexos

Ficha de mediación

Estructura de la visita	
Nombre del taller	• Visita con enfoque accesible y uso de pictogramas
Objetivo General	• Diseñar e implementar un recorrido accesible a través de la muestra principal del museo, utilizando pictogramas y lectura fácil como herramientas de mediación para facilitar la comprensión del contenido, promoviendo la inclusión de personas con diferentes necesidades cognitivas y comunicativas. Esta iniciativa busca garantizar el derecho al acceso a la cultura en igualdad de condiciones, en cumplimiento de la Norma DALCO (NCh3267) y el artículo 27 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
Objetivos	• Facilitar la accesibilidad cognitiva y comunicacional dentro del museo mediante el uso de pictogramas, permitiendo que todas las personas,

específicos	incluidas aquellas con discapacidad intelectual, neurodivergencias o barreras idiomáticas, puedan comprender la información y disfrutar de la experiencia museográfica de manera autónoma y equitativa. • Promover la inclusión y participación cultural de todas las personas en el museo, asegurando que la mediación basada en pictogramas respete el derecho universal al acceso a la cultura (Artículo 27 de la DUDH) y cumpla con los estándares de accesibilidad establecidos en la Norma DALCO (NCh3267), garantizando un entorno comprensible y acogedor para todos los visitantes. • Implementar un cuadernillo pictográfico y un set de flashcards de necesidades básicas como herramientas de apoyo en la mediación museográfica, facilitando la comunicación efectiva entre los visitantes y el personal del museo, especialmente para personas con dificultades en el lenguaje verbal, promoviendo su autonomía y garantizando su derecho al acceso y disfrute de la cultura en igualdad de condiciones.
Descripción del taller/propuesta creativa	La visita con pictogramas es una propuesta de recorrido accesible a través de la muestra principal del museo, diseñada para facilitar la comprensión del contenido mediante el uso de pictogramas y materiales en lectura fácil. El recorrido incluye paradas específicas en espacios clave de la exhibición, como la sala *Once de Septiembre*, *Quiebre del Estado de Derecho*, *El Dolor de les Niñes* y *Ausencia y Memoria*, donde se presentan los temas de manera clara e inclusiva, garantizando que todas las personas, independientemente de sus habilidades cognitivas o lingüísticas, puedan acceder a la información y participar plenamente en la experiencia museográfica
Conceptos Claves	Dictadura, desaparición forzada, ejecución política, detención, golpe de estado.
Duración del taller	Una hora
Grupo	Personas Neurodivergentes
Lugar	Muestra principal

Mediador/a	Camila Díaz	
Coordinación	Sandra Piñeiro y Nicolás Lara	
Materiales espacio	Cuadernillo pictográfico, flashcards de necesidades básicas.	
Enlace de contenidos para la mediación	https://museodelamemoria-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/cdiaz_mmdh_cl/Ekj0ZL-ipvlFnmpc3lXRSw8B_rRJze4F7l1XBfViS9JF0g?e=QXLkIe	
Enlace de imágenes para el trayecto		
Metodología de Mediación y Taller		
Inicio:	Describir la acción: Introducir a los visitantes al espacio museal y dar un espacio de adaptación para poder entregar información relevante sobre el espacio de una forma clara y sencilla. (Saludar, presentar, entregar el material de apoyo)	**Tiempo**
	Describir el procedimiento (Proceso) Se inicia la situación didáctica con la elección de una tarjeta de emociones por parte de los visitantes y que esta represente de manera acertada cómo se siente al comenzar la visita y que expectativas tienen del recorrido en base a esa emoción.	

Promoción de Aprendizaje	Art.27 “Toda persona tiene derecho a tomar libremente parte de la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y los beneficios que de él resulten.”	
Situación Didáctica *(Atención/Motivación)*	Compartir sus emociones respecto a la apertura de espacios culturales a través de pictogramas.	**15’ minutos**
Desarrollo:	Describir la acción Durante el recorrido, los participantes visitan las salas Once de Septiembre, Quiebre del Estado de Derecho, El Dolor de les Niñes y Ausencia y Memoria, donde se presenta el contenido a través de pictogramas y lectura fácil. Se fomenta la participación mediante preguntas guiadas y el uso de flashcards de emociones, permitiendo que los visitantes expresen sus pensamientos y sentimientos de forma accesible, promoviendo una experiencia inclusiva y reflexiva sobre la memoria histórica.	**Tiempo**
	Describir el procedimiento (Proceso) 1. **Parada: "Once de Septiembre"** o Se presentan los hechos ocurridos en esa fecha mediante imágenes, pictogramas y frases en lectura fácil. o Se fomenta la participación con preguntas como: *¿Qué crees que significa este pictograma?* o *¿Cómo te hace sentir esta imagen?* 2. **Parada: "Quiebre del Estado de Derecho"** o Se explica el concepto de derechos humanos y su vulneración durante el golpe de Estado. o Se utilizan pictogramas para representar la falta de libertades y las consecuencias sociales. o Los participantes eligen pictogramas que representen palabras clave del tema.	

	3. **Parada: "El Dolor de les Niñes"** o Se abordan las historias de infancia durante la dictadura, con apoyo de lectura fácil. o Se invita a los participantes a expresar cómo creen que los niños y niñas vivieron esos momentos, utilizando las flashcards de emociones. 4. **Parada: "Ausencia y Memoria"** o Se reflexiona sobre la importancia de recordar a quienes fueron víctimas de la dictadura. o Se invita a los participantes a elegir un pictograma que represente lo que significa la memoria para ellos.	
Conceptos Claves	Dictadura, desaparición forzada, ejecución política, detención, golpe de Estado	
Promoción de Aprendizaje	Art. 27 Toda persona tiene derecho a tomar libremente parte de la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar del proceso científico y los beneficios que de él resulten"	
Situaciones Didácticas *(Atención/Motivación)*	Escoger una modalidad: Atención/Motivación Utilizar la pregunta **¿Qué importancia crees que tiene recordar los hechos ocurridos durante la dictadura en Chile?** Para motivarlos a entregar su visión del cómo ellos y ellas desearían que fuera entregada la información en el espacio.	
Cierre:	Describir la acción: Hacer la pregunta, utilizar las flashcards y despedida	**Tiempo:**
	Describir el procedimiento (Proceso) Reconocer la importancia del Art. 27 y como este brinda las garantías en los espacios culturales, pero también comprender el	

	impacto social y emocional que generó el acceso a la información del museo y del contexto histórico de manera clara y sencilla Al finalizar el recorrido, se realiza una comparación de emociones: los participantes retoman las flashcards de emociones que eligieron al inicio y reflexionan sobre cómo se sienten ahora, después de haber recorrido las salas del museo. Se les invita a compartir si ha habido algún cambio en sus emociones o en la forma en que perciben los eventos históricos presentados. Este espacio de reflexión permite identificar el impacto emocional del recorrido y cómo la visita ha influido en su comprensión del tema. A continuación, se realiza una actividad final en la que cada participante selecciona un pictograma que represente lo que más les impactó o les pareció significativo del recorrido. Este ejercicio busca consolidar el aprendizaje y permitir que cada persona exprese, de manera visual, lo que ha sido más relevante para ella. Luego, se comparte en grupo, generando una conversación en torno a la memoria histórica y la importancia de la inclusión en los espacios culturales, subrayando cómo cada persona aporta a la construcción colectiva de la memoria. Para finalizar, se realiza una despedida y refuerzo del mensaje: se agradece la participación de todos y se refuerza la idea de que la memoria es un derecho de todas las personas. Para concluir, se entrega un pequeño material con pictogramas de los temas clave del recorrido, para que los participantes puedan repasar la información en casa y seguir reflexionando sobre lo aprendido.						
Niveles de Enfoques	ED =3	EJT=3	ET=1	EI=3	EG=2	EP=1	**Escala 1/2/3**
Pregunta /situación de cierre (Reflexión/ Sensibilización)	Se consulta respecto a el contenido de los pictogramas y como elles se sintieron durante la mediación, si esta herramienta ayudó a comprender de manera más efectiva la temática del museo.						

Retroalimentación	- Evaluación procedimental de la persona que desarrolla la experiencia (cosas que celebrar, cosas que mejorar; por favor, elaborar por escrito)			
Niveles Didácticos	AD	MD	DD	**AD/MD/DD**
Según Escala de Hart	Simbólica	Tutelada	Protagonista	**Marque verde**

Descripción

Niveles de enfoque: **ED** = Enfoque de Derechos **EJT**= Enfoque Justicia Transicional **ET**= Enfoque Territorial **EI**= Enfoque Inclusivo **EG**= Enfoque de Género **EP**= Enfoque Participación	**Escala:** 1 = Débilmente representado: el enfoque se encuentra presente en el taller, pero no tienen mayor protagonismo en su desarrollo 2 = Medianamente Representado: el enfoque está representado en el taller, su protagonismo es intermedio, no es el centro de atención, pero juega un rol importante 3 = Muy Representado: el enfoque es muy protagonista del taller, tiene gran atención en su planificación y ejecución, juega un rol fundamental en el desarrollo del taller
Niveles Didácticos **AD** = Altamente Didáctico **MD** = Medianamente Didáctico **DD** = Débilmente Didáctico	**Colores** • AD = Verde = El taller se caracteriza por tener alta intervención de los y las participantes, además las situaciones didácticas son variadas y enriquecedoras • MD = Amarillo = El taller se caracteriza por una intervención moderada de los participantes, las situaciones didácticas no son muy variadas y su rol es incipiente • DD = Rojo = El taller se caracteriza por una nula intervención de los participantes, las situaciones didácticas son escasas y no juegan ningún rol en el desarrollo de este
Basado en escala de Roger Hart	**Colores**

Simbólica = La participación es sin tutela y protagonismo **Tutelada** = Iniciada por mediador, decisiones compartidas por participantes **Protagonista** = Iniciada y dirigida por los participantes	• Simbólica: La intervención de los y las participantes tiene un carácter simbólico, no es autónoma y es más bien esporádica • Tutelada : La participación está dirigida y tutelada por los responsables del taller, la intervención de los y las participantes está determinada por los espacios que generen los responsables de este • Protagonista: La participación es alta, las actividades surgen desde los y las participantes, los responsables del taller ayudan a ejecutar estas propuestas

<u>IMPORTANTE</u>: NO OLVIDES DIGITALIZAR EL MATERIAL CREADO POR LOS PARTICIPANTES E INCLUIRLO EN LA CARPETA DEL TALLER SEÑALANDO LA FECHA DE LA EJECUCIÓN

Si se realiza la misma actividad con grupos distintos, se realiza la evaluación en la misma ficha poniendo siempre la fecha/el grupo para diferenciar las experiencias.