

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles



Buena Práctica de Miraflores Inclusiva y Accesible

2017

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

Introducción

La Municipalidad de Miraflores implementa, desde el año 2011, una política pública dirigida a crear espacios y servicios para el uso de todos los ciudadanos con un “Diseño Universal para Todos” que les permite a las personas con discapacidad, niños, niñas, madres gestantes y adultos mayores, disfrutar de la ciudad, integrándose naturalmente. De esta manera, la municipalidad transforma la ciudad para el acceso y uso de todos sus habitantes y quienes la visitan.

Su valor está en el beneficio que representa para el ciudadano utilizar los servicios que le permiten integrarse sin limitaciones. Por ejemplo, en el caso de las personas con discapacidad, pueden ejercer su derecho a la información, cultura, recreación, accesibilidad y participación.

Este proceso de aprendizaje implicó que el programa “Miraflores Inclusiva y Accesible” se convierta en una política pública municipal con medidas transversales a favor del ciudadano, creándose así una Comisión de Accesibilidad e Inclusión.

Sin embargo, para su diseño e implementación se observaron las barreras que las personas con discapacidad y sus familias encontraban en el entorno. Así, se logró identificar la brecha de desigualdad, lo que contribuyó a la creación de “servicios inclusivos y accesibles”.

¿A quién va dirigido este manual?

El manual está dividido en cuatro módulos que documenta la experiencia de la implementación de los principales “servicios inclusivos y accesibles”.

- Gobiernos nacionales, regionales y locales.
- Legisladores a nivel internacional, nacional y regional.
- Entidades públicas.
- Empresas privadas y organizaciones no gubernamentales.
- Universidades internacionales y nacionales.



Medida de accesibilidad física: banda podotáctil en el nuevo puente Villena Rey.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

MÓDULO I: Conceptos teóricos

El concepto de persona con discapacidad está definido en la Ordenanza N° 454/MM que regula la accesibilidad universal y fomenta la inclusión en el distrito de Miraflores, considerándola como “aquella persona que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente o temporal que al interactuar con un entorno no accesible, limita el pleno ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones que las demás personas, según lo establecido en la Ley N° 29973”.

Esta definición se enmarca en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y plantea que la sociedad es la que genera las condiciones para que las personas con discapacidad dejen de integrarse, limitando sus derechos y su accionar cotidiano.

De esta forma, el enfoque para atender las necesidades de este grupo de personas implica una transformación de la ciudad y sus servicios. Es así como surge el “paradigma social” que establece que el entorno limita el desarrollo



“El paradigma social concibe que el entorno debe cambiar para generar la inclusión y participación de la persona con discapacidad”.

La política de inclusión y accesibilidad del municipio se visualiza en los servicios de atención a las personas con discapacidad.

y participación de las personas con discapacidad. Pero si este se adecúa, entonces se generan condiciones favorables para la inclusión y disfrute de derechos de las personas con discapacidad. Esta es la “perspectiva social de la discapacidad”.

Anteriormente se creía que la condición de discapacidad era una enfermedad que debía curarse o rehabilitarse, por lo que se abordaba desde el ámbito de la salud.

De otro lado, tenemos el “enfoque de desarrollo basado en derechos”, comprendido en la Convención por los Derechos de las Personas con Discapacidad y en el Programa de Naciones Unidas (PNUD), que se orienta en tres principios rectores: igualdad de oportunidades, inclusión y diseño universal.

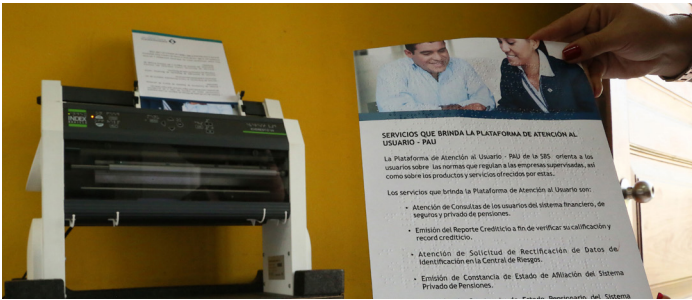
El primero establece que para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos y obligaciones que las demás personas, es preciso adoptar medidas que valoren las diferencias y que permitan trascender a la igualdad formal que expresan la mayoría de las leyes.

El segundo, propone la participación de las personas con discapacidad en todos los espacios sociales, económicos, culturales y políticos. En ese sentido, se requiere que la sociedad ajuste sus parámetros a las particularidades de

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

cada tipo de discapacidad.

Finalmente, el tercero promueve el diseño de productos y entornos aptos para el mayor número posible de personas, sin necesidad de adaptaciones ni de un diseño especializado. Entonces, el propósito del diseño universal es atender las necesidades y viabilizar la participación social, el acceso a los bienes y servicios a todas las personas, especialmente de aquellas con discapacidad. De esta manera, se contribuye a su inclusión en la sociedad y a su desarrollo. No obstante, tenemos los recientes Objetivos de Desarrollo Sostenible que establecen la agenda mundial para transformar la ciudad al 2030, que explicaremos en el siguiente capítulo.



Servicio inclusivo y accesible: información del distrito impresa en sistema Braille y texto en tinta, para el uso de personas ciegas y personas sin discapacidad visual.

Servicios inclusivos y accesibles

Si bien en la actualidad no existe una definición de “servicios inclusivos y accesibles” aprobada internacionalmente, la información gira en torno a lograr que las personas con discapacidad accedan a entornos privados y públicos gracias al uso del “Diseño Universal para Todos”. Este diseño es la pieza clave para lograr la integración de las personas con discapacidad junto a los demás ciudadanos.

Los principios del concepto de “Diseño Universal para Todos” que se deben implementar en los servicios para lograr que sean accesibles e inclusivos son los siguientes:

- **Accesibilidad:** permite el acceso al espacio público o privado, sin limitaciones.
- **Circulación:** permite transitar con libertad y sin barreras físicas.
- **Utilización:** permite el uso y disfrute del espacio y el entorno por todas las personas.
- **Señalética:** implica disponer de señales de ubicación y orientación.
- **Igualdad de uso:** permite su uso por parte de todas las personas, independientemente de su condición.
- **Seguridad:** procura condiciones que reducen los riesgos para la salud e integridad de las personas.
- **Funcionalidad:** implica un diseño del espacio que no limita a las personas.

Si los servicios municipales abordan estos principios, entonces se puede lograr el primer paso para la inclusión de todas las personas, entre ellas, las personas con discapacidad.

Existen tres factores que limitan el uso de un “Diseño Universal para Todos”, en los servicios municipales:

- a.** La creencia que los servicios municipales deben ser solo para las personas con discapacidad: cuando se asocia la discapacidad como una enfermedad que debe tratarse solo medicamente, se crean progresivamente servicios de salud vinculados a terapias de rehabilitación y de soporte emocional. Surgen entonces, en los gobiernos locales, las Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad (Omaped) con la característica de brindar talleres artísticos, recreativos, deportivos, desarrollo de habilidades socio-emocionales, así como servicios de salud. Sin embargo, todos estos servicios son solo para las personas con discapacidad, manteniendo el paradigma que este grupo de personas necesitan asistencia y programas especializados.
- b.** Asociar la creación de servicios a una demanda de usuarios: si la demanda de un servicio justificara su creación, entonces no se hubieran creado servicios para personas con discapacidad, pues estas se acostumbraron a vivir sin el uso de servicios apropiados y se recluyeron por la falta de acceso al espacio público. La clave es

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

crear servicios que respondan a la implementación de derechos no ejercidos. Por ejemplo: paseos inclusivos en bici tándem para personas que nunca habían disfrutado un paseo en bicicleta, noticias web para ser leídas por personas ciegas, servicio de interpretación en lengua de señas en la Plataforma de Atención al Vecino (para el uso de personas sordas), entre otros. Estos servicios se alinean al cumplimiento de los derechos de recreación, accesibilidad y a la información.



El servicio “Dilo en Braille” imprime información tributaria para el vecino miraflorentino con discapacidad visual.

- C.** El acondicionamiento de formatos accesibles en los servicios municipales: para lograr que los servicios puedan ser accesibles para el uso de personas con discapacidad, es necesario incorporar ajustes razonables como el uso de la lengua de señas, el sistema Braille, macrotipos, visualización del texto, dispositivos multimedia, sistemas auditivos, lenguaje sencillo, sistemas digitalizados de voz, subtítulo en videos, entre otros. Este acondicionamiento demanda una revisión previa de las necesidades de las personas con discapacidad para el uso del servicio, que también pueden ser utilizados por el resto de los ciudadanos.



La Plataforma de Atención de la Municipalidad de Miraflores es la primera con el servicio de interpretación en lengua de señas que se encuentra regulada mediante una política pública.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles



Para la Sala de Réplicas de la Huaca Pucllana se diseñó una maqueta que contiene información en Braille y que ayuda a las personas con discapacidad visual a reconocer las dimensiones del resto arqueológico.

La importancia de incluir en todos los servicios a las personas con discapacidad fue detectada en el programa “Miraflores Inclusiva y Accesible”, debido a un largo proceso de observación y análisis de necesidades de las personas con discapacidad y sus familias. El uso de servicios municipales especializados solo para sus hijos los desintegra del entorno social y, aunque algunos servicios por su naturaleza pueden ser específicos, es necesario romper las barreras culturales e integrar a las personas con discapacidad junto a las personas sin esta condición. De esta manera, valorando la “diferencia” y convirtiéndola en una oportunidad, pueden usar los mismos servicios y espacios públicos. La clave para la creación de los servicios es descubrir qué derechos de las personas con discapacidad se encuentran insatisfechos o desatendidos para luego proponer servicios que salven esta carencia.

Anotamos también que en el caso de los espacios públicos, por ejemplo, una medida de accesibilidad física que todos los ciudadanos usan son las rampas, que sirven para el cruce seguro de las calles de mujeres gestantes, madres con coches de bebés, adultos mayores que caminan apoyándose del brazo de otra persona, adultos mayores que usan bastón o andador, personas que usan silla de ruedas, personas de baja estatura, niñas y niños, etc. Entonces, la ciudad debe tener las medidas de accesibilidad adecuadas para que pueda ser usada por todos los ciudadanos y de esta forma llegue a ser inclusiva.

Ciertamente con los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, recientemente aprobados en Quito, Ecuador, se inicia una oportunidad para crear ciudades inclusivas. El Objetivo 11 dice: “lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, y consigna en el para 2030: “proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, V en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad” y asimismo comprende: “para el 2020, aumentar sustancialmente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan y ponen en marcha políticas y planes integrados para promover la inclusión...”

Entonces, si el servicio que brinda un municipio o una empresa es accesible porque cuentan con un “Diseño Universal para Todos”, se logra la inclusión en la ciudad.

El segundo paso para lograr la inclusión de todas las personas es conseguir comunicarnos correctamente con las personas con discapacidad y sus familias usando el lenguaje correcto y una actitud de respeto. Aprender a usar este lenguaje demanda ponerse en el lugar de las personas con discapacidad para conocer cómo viven y sienten que la ciudad y sus servicios no son accesibles para que los usen sin limitaciones. Esta experiencia de “ponerse en su lugar” se regula en la Ordenanza N° 454/MM, dentro de las Disposiciones Complementarias Transitorias, cláusula séptima, en la cual se indica que “a través de la Gerencia de Desarrollo Humano, se encargará de brindar

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles



El tour peatonal en lengua de señas permite a la comunidad sorda conocer el arte y la cultura del país.

capacitaciones que promuevan el buen trato a las personas con discapacidad bajo la responsabilidad de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad – Omaped. Esta medida es adoptada por la municipalidad para incentivar a las empresas hacia la construcción de una cultura de respeto a las personas con discapacidad y promover la creación de una ciudad inclusiva y accesible”.

Esta disposición se complementa con la creación de un Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad aprobado mediante la Resolución de Alcaldía N° 506/MM. Se trata de un instrumento de gestión pública que recoge la experiencia de trabajo con las personas con discapacidad física, visual, auditiva, cognitiva e intelectual, que consigna el uso correcto del lenguaje al dirigirse a cada una de ellas, así como una disposición de lenguaje corporal dirigido a eliminar las barreras comunicacionales y conductuales. Este protocolo es difundido en las capacitaciones de la campaña “Ponte en mi Lugar”, incorporando los conceptos de respeto y buen trato.

De esta forma, se construye una cultura de inclusión abordando la transformación de la ciudad y sus servicios.



La comunidad de personas sordas disfrutó por primera vez de un concierto gratuito, con intérprete de lengua de señas, ejerciendo su derecho a la cultura.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

MÓDULO II: Gestión estratégica

La transformación de la ciudad es posible si se generan, desde el gobierno local, políticas públicas que den sostenibilidad a los cambios propuestos. Así, la gestión estratégica municipal logra transversalizar su accionar para atender al vecino creando una “Comisión de Accesibilidad e Inclusión” que dispone medidas y acciones de cumplimiento para todas las gerencias.

Esta comisión es presidida por el Gerente Municipal, el vice-presidente es el gerente de Desarrollo Humano y como miembro se tiene al Gerente de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. Además, se designa a la coordinadora de Omaped como Secretaria Técnica de la misma. Estos nombramientos permiten que progresivamente se “transversalice la inclusión” en todas las gerencias municipales para que implementen -según sus funciones-, la transformación de la ciudad y sus servicios aplicando medidas de accesibilidad. La comisión se crea el 12 de enero del 2012 en la Ordenanza N° 369/MM y se ratifica en la Ordenanza N° 454/MM, el 12 de febrero del 2016.

Al mes de julio del 2017, la comisión ha sesionado 42 veces y ha implementado 95 acuerdos.



Los servicios inclusivos y accesibles generan igualdad de oportunidades porque permiten que las personas con discapacidad los usen junto con las personas sin discapacidad

Las políticas públicas sostienen a la gestión municipal y, por esta razón, algunos servicios inclusivos y accesibles son regulados para su cumplimiento.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

Políticas públicas vigentes que promueven la inclusión y la accesibilidad


1. Ordenanza N° 454/MM, que regula la accesibilidad universal y fomenta la inclusión en el distrito de Miraflores y ratifica la Comisión de Accesibilidad e Inclusión. (12 de febrero del 2016).
2. Resolución de Alcaldía N° 506/MM, que aprueba el Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad. (31 de agosto del 2015).
3. Ordenanza N° 410/MM, que ratifica la creación de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (Omaped) de la Municipalidad de Miraflores. (05 de diciembre del 2013).
4. Acuerdo de Concejo N° 080/MM que institucionaliza el uso de la lengua de señas en los servicios municipales. (25 de julio del 2013).
5. Ordenanza N° 369/MM, que establece condiciones de accesibilidad universal en el distrito de Miraflores y crea la Comisión de Accesibilidad e Inclusión. (12 de enero del 2012 y derogada por la N° 454/MM).
6. Acuerdo de Concejo N° 090/MM, que institucionaliza el uso de medidas de inclusión en la buena práctica de “Gobernando con el vecino: audiencias vecinales con transparencia e inclusión en la gestión” para la atención de personas sordas. (19 de setiembre del 2011).

Cada una de estas políticas públicas se enfoca en la atención de personas sordas, personas ciegas, personas con discapacidad física, intelectual y cognitiva; para darle sostenibilidad a los servicios municipales inclusivos y accesibles e integrando a la empresa privada para que apliquen buenas prácticas de accesibilidad e inclusión en sus servicios.



Los operadores de la Central de Alerta Miraflores reciben constantemente capacitaciones para brindar el trato adecuado a personas con discapacidad que requieren ayuda oportuna, implementando el Protocolo de Atención municipal.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

Servicios municipales inclusivos	Servicios para personas ciegas	Servicios virtuales para personas ciegas							
Plataforma accesible	Dilo en Braille para empresas, organizaciones de personas ciegas y personas ciegas	Portal web institucional							
Portal web institucional		<p>SERVICIOS VIRTUALES PARA PERSONAS CIEGAS</p> <p>Son aquellos servicios diseñados para el uso de personas ciegas a través del uso de la plataforma virtual. Pueden acceder a él a través del programa Jaws (personas ciegas) o Zoom Text (personas de baja visión).</p>							
Sesiones de consejo y audiencias vecinales con lengua de señas	<p>SERVICIOS PARA PERSONAS CIEGAS</p> <p>Son aquellos servicios accesibles diseñados para el uso de las personas ciegas cuyo soporte material les permite acceder a alguno de sus derechos.</p>								
Facebook Audible									
Agenda Audible									
Revista Braille en Word y Braille									
Mapa virtual de servicios inclusivos y accesibles del municipio									
Paseo en bici tándem									
Tour inclusivo a la Huaca Pucllana									
Tour a la sala de réplicas									
Tour peatonal para personas sordas									
Tour inclusivo en MIRABUS por la ciudad									
Cine inclusivo									
Servicio de atención, protección y defensa de derechos para personas con discapacidad (JACARANDA DEMUNA)									
Servicio de atención de Serenazgo para el vecino con discapacidad –Alerta Miraflores									
Servicio de capacitación en buen trato a personas con discapacidad dirigido a empresas									
Servicio de talleres para el emprendimiento									
Servicio de talleres de Omaped-talleres de la GDH									
Servicio de bolsa de empleo									
Servicio para asistir a personas con movilidad reducida en caso de desastre									
Servicio virtual para capacitar a empresas sobre el acondicionamiento de Ordenanza N°454/MM									
Servicio de cuentos inclusivos con texto y audio en el portal web									
<p>SERVICIOS INCLUSIVOS Y ACCESIBLES</p> <p>Son aquellos servicios municipales que pueden ser usados por personas con discapacidad y personas sin discapacidad al mismo tiempo.</p>	 <p>Agenda Audible AGENDA CULTURAL</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Actividad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lunes 03 ABRIL</td> <td>-CINE: FESTIVAL DE CINE Y DERECHOS HUMANOS -VISTA GUJADA: MUSEO DE SITIO ANDRES AVELINO CACERES -VISTA GUJADA: HUACA PUCLLANA -VISTA GUJADA: CASA MUSEO RICARDO PALMA</td> </tr> <tr> <td>Martes 04 ABRIL</td> <td>-VISTA GUJADA: MUSEO DE SITIO ANDRES AVELINO CACERES -VISTA GUJADA: CASA MUSEO RICARDO PALMA -BIBLIOTECAS_TARDES CON ANUALU -ARTES VISUALES_MUESTRA LAS METAMORFOSIS</td> </tr> <tr> <td></td> <td>-ARTES VISUALES_MUESTRA LAS METAMORFOSIS</td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Actividad	Lunes 03 ABRIL	-CINE: FESTIVAL DE CINE Y DERECHOS HUMANOS -VISTA GUJADA: MUSEO DE SITIO ANDRES AVELINO CACERES -VISTA GUJADA: HUACA PUCLLANA -VISTA GUJADA: CASA MUSEO RICARDO PALMA	Martes 04 ABRIL	-VISTA GUJADA: MUSEO DE SITIO ANDRES AVELINO CACERES -VISTA GUJADA: CASA MUSEO RICARDO PALMA -BIBLIOTECAS_TARDES CON ANUALU -ARTES VISUALES_MUESTRA LAS METAMORFOSIS		-ARTES VISUALES_MUESTRA LAS METAMORFOSIS
Fecha		Actividad							
Lunes 03 ABRIL	-CINE: FESTIVAL DE CINE Y DERECHOS HUMANOS -VISTA GUJADA: MUSEO DE SITIO ANDRES AVELINO CACERES -VISTA GUJADA: HUACA PUCLLANA -VISTA GUJADA: CASA MUSEO RICARDO PALMA								
Martes 04 ABRIL	-VISTA GUJADA: MUSEO DE SITIO ANDRES AVELINO CACERES -VISTA GUJADA: CASA MUSEO RICARDO PALMA -BIBLIOTECAS_TARDES CON ANUALU -ARTES VISUALES_MUESTRA LAS METAMORFOSIS								
	-ARTES VISUALES_MUESTRA LAS METAMORFOSIS								
	<p>La Agenda Audible permite escuchar las actividades culturales que semanalmente programa la municipalidad</p>								

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

MÓDULO III: Análisis de casos

La creación e implementación de los servicios para personas con discapacidad auditiva y personas ciegas implicó un proceso de adecuación a sus necesidades. Pero existe un proceso previo que se suscita antes del diseño del servicio. Este proceso implica la “observación participante” a los usuarios con discapacidad de los servicios pre-existentes. Observar su participación mientras usan el servicio es una señal para proponer un nuevo servicio, pero también identificar nuevas oportunidades que salven la brecha de la inequidad. Así, se crearon 26 servicios para atender las necesidades de las personas con discapacidad.



El portal web institucional cuenta con toda la información periodística con audio para el uso de personas ciegas y de turistas extranjeros.



El programa Miraflores Inclusiva y Accesible brinda capacitación gratuita a las empresas mirafloresinas para que implementen medidas de accesibilidad e inclusión en sus servicios.



En las capacitaciones se explica la importancia del uso de la señalética en Braille para ser colocada en las plataformas de atención al público.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

Lista de servicios inclusivos y accesibles:

- Plataforma Accesible: uso de intérprete de lengua de señas, uso de Braille y señalética.
- Portal web institucional con audio en sus noticias.
- Facebook Audible.
- Agenda Audible.
- Revista Braille en Word y Braille.
- Mapa virtual de servicios inclusivos y accesibles del municipio.
- Paseo en bici tándem.
- Tour inclusivo a la Huaca Pucllana.
- Tour a la Sala de Réplicas.
- Tour peatonal para personas sordas.
- Tour inclusivo en MIRABUS por la ciudad.
- Cine inclusivo.
- Servicio de capacitación en buen trato a personas con discapacidad dirigido a empresas
- Servicio de bolsa de empleo para personas con discapacidad.
- Servicio para asistir a personas con movilidad reducida en caso de desastre.
- Servicio virtual para capacitar a empresas sobre el acondicionamiento de Ordenanza N° 454/MM.
- Servicio de cuentos inclusivos en el portal web.
- Dilo en Braille para empresas, organizaciones de personas ciegas y personas ciegas.
- Proyecto Braille en la web.

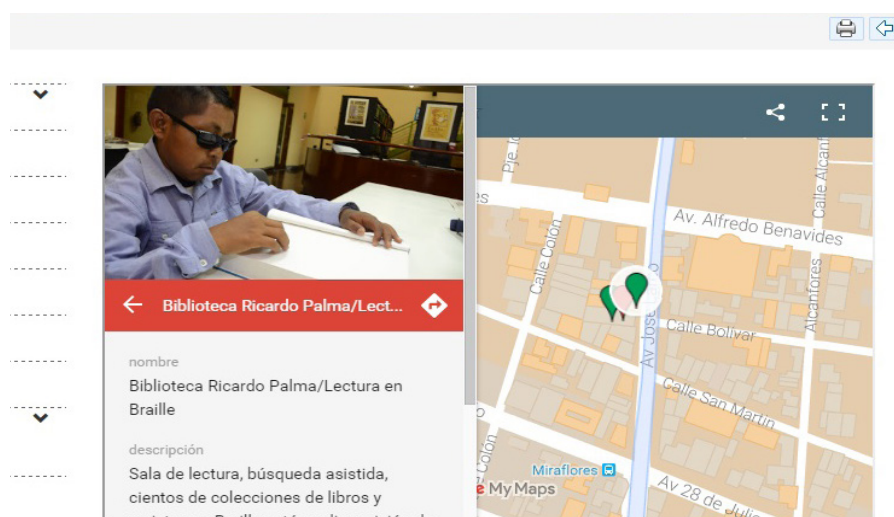


La Sala de Réplicas de la Huaca Pucllana cuenta con reproducciones de diversos estadios arqueológicos que permiten que las personas ciegas conozcan las modalidades de las construcciones prehispánicas, a través del tacto.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

Investigación respecto al uso y disfrute de los usuarios del servicio: las personas con discapacidad han tenido que adecuarse al uso de servicios sin las condiciones de accesibilidad que requieren o naturalmente se han excomulgado de los mismos. De esta forma, se acostumbraron a vivir sin usarlos, así que antes de implementar un nuevo servicio es necesario probarlo con las personas con discapacidad e integrarlos en la creación de la idea del mismo. En este punto, se recomienda revisar las experiencias de otros países con servicios similares o buscar la opinión de líderes con discapacidad para que pueda aportar sus criterios al mejoramiento de la implementación del servicio. Lo más importante cuando el servicio se implementa, es evaluar el grado de satisfacción de las personas con discapacidad así como el de sus familiares.

Difusión del servicio entre las personas con y sin discapacidad: las personas con discapacidad y sus familias son canales abiertos para informar, entre sus grupos de amigos, sobre los nuevos servicios que benefician a sus hijos. Esta comunicación contribuye a posicionar el servicio y a extender su alcance más allá del ámbito de un gobierno local. Es importante usar las redes sociales para documentar el uso del servicio, pero incorporando la opinión del usuario. Los testimonios de los usuarios con discapacidad y sus familias difundidos en diversos canales de comunicación promueve la replicabilidad del servicio.



El Mapa Virtual de servicios inclusivos y accesibles permite a los ciudadanos ubicar las direcciones y horarios de los servicios municipales, facilitando el acceso de los vecinos.

Puesta en valor del uso y disfrute del servicio por todos los ciudadanos: si el servicio es usado por las personas con discapacidad junto a las personas sin discapacidad, entonces se consigue que la inclusión sea una realidad ya que ambos grupos usan y disfrutan el mismo servicio al mismo tiempo. Para las personas con discapacidad acceder en igualdad de condiciones que los demás ciudadanos a servicios que antes eran inalcanzables, representa no solo bienestar sino la posibilidad de ser felices. El valor público de la propuesta radica en la posibilidad de crear una cultura de inclusión que logre visibilizar la presencia de ciudadanos que acceden a sus derechos disfrutando de servicios y espacios públicos que no los limitan. De esta forma, se crea una identidad que logra reafirmar la autoestima de las personas con discapacidad frente a los demás ciudadanos. Este valor público construye una ciudad inclusiva.

Legislación o regulación que justifique la implementación del servicio respecto al acceso de los derechos humanos de las personas con discapacidad: la sostenibilidad se logra con políticas públicas que efectivicen la implementación y, aunque no se pueda documentar con estadísticas que justifiquen la creación de nuevos servicios para personas con discapacidad, se puede sustentar su creación en función de los derechos humanos que pueden ejercer las personas con discapacidad gracias al servicio implementado. Los derechos implementados en función de servicios son el derecho a la información, comunicación, accesibilidad, recreación y a la cultura.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles



Los restaurantes pueden acceder a la impresión en Braille de sus menús para el uso de sus comensales ciegos.

Ahora vamos a analizar algunos de los servicios exitosos del programa municipal “Miraflores Inclusiva y Accesible”. Se consigna:

1. Medida de inclusión en servicios existentes

Servicios para personas sordas: Audiencias Vecinales, Sesiones de Consejo, Atención en Plataforma, Tours Inclusivos peatonales y en bus.

La comunidad de personas sordas en el país se encuentra invisibilizada, a pesar que existe la Ley N° 29535, que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana demarcando su uso obligatorio para el servicio de las personas sordas desde el año 2010. Las escuelas, universidades, empresas, organizaciones no cuentan con intérpretes de lengua de señas para que las personas sordas puedan comunicarse o acceder a la información. De esta forma, las personas sordas aprenden a comunicarse leyendo los labios de las personas oyentes y/o verbalizando algunas palabras. No existen servicios que puedan utilizar empleando su idioma: la lengua de señas.

Identificada la necesidad de servicios de acceso a la información y de servicios culturales; se incorporó el uso del intérprete de lengua de señas en las Audiencias Vecinales, Sesiones de Consejo y en la Atención de la Plataforma Municipal. El intérprete permite que la persona sorda se comunique usando la lengua de señas y se convierte en el medio por el cual las personas oyentes pueden comprender y atender los pedidos de la persona con discapacidad auditiva. Además, las audiencias y sesiones son transmitidas por internet vía el canal de MiraTV, llegando a la comunidad sorda que use la lengua de señas.



Las Sesiones de Consejo cuentan con intérprete de lengua de señas y son difundidas en tiempo real a través del canal MiraTV.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

El derecho a la información se visibiliza en estos servicios, siendo la Municipalidad de Miraflores el único gobierno local que lo ha regulado a través de los Acuerdos de Concejo N° 080/MM y N° 090/MM.

En el caso de los Tours Inclusivos peatonales y en bus, se capacitó al personal de turismo y se incorporó el uso de un intérprete de lengua de señas para los paseos por Miraflores en el bus de la empresa Mirabus. Con esta medida se logró beneficiar a niños, niñas sordos y a organizaciones que trabajan con personas con discapacidad auditiva. Estos niños conocieron el Museo de la Huaca Pucllana y la Casa Museo Ricardo Palma aprendiendo sobre nuestra cultura gracias al servicio de interpretación de la lengua de señas.

Así, el derecho a la cultura se visibiliza con la incorporación del servicio de interpretación de la lengua de señas. En suma, ambos casos ejemplifican que se logra la inclusión de las personas con discapacidad auditiva si se incorpora el uso del intérprete de lengua de señas a servicios existentes. Además, en cada caso se puede usar el servicio junto a personas sin discapacidad.

150 Audiencias

Vecinales implementadas con intérprete de lengua de señas

100 Sesiones

de Concejo con intérprete de lengua de señas

161 Atenciones

en la Plataforma de Atención con intérprete de lengua de señas

47 Actividades

públicas con interpretación de lengua de señas

776 personas

con discapacidad disfrutados de los tours inclusivos

6 organizaciones

de personas con discapacidad auditiva usaron el servicio.

2. Medida de inclusión en servicios no existentes

Servicios para personas ciegas: Revista Braille, Dilo en Braille, Agenda audible, Facebook audible y cuentos inclusivos.

Las personas ciegas requieren leer la información en sistema Braille para obtener conocimiento, pero ni en las instituciones educativas, ni en las universidades existen libros en Braille. Con el adelanto de la tecnología y el uso de diferentes programas, ahora se pueden traducir los textos de Word en audio, permitiendo de esta forma que las personas ciegas puedan escuchar la información que las personas sin discapacidad visual leen diariamente.

No obstante, los libros o revistas impresos en sistema Braille solo pueden ser leídos por personas ciegas, al igual que los libros en Word solo pueden ser leídos por personas que ven. Entonces, para lograr la inclusión usando una

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles



El Tour Inclusivo con intérprete de lengua de señas permite que las personas sordas conozcan y aprendan sobre los destinos turísticos de Miraflores.

medida de accesibilidad a través del sistema Braille, se creó una publicación que tenga texto en Word y en Braille, permitiendo el consumo al mismo tiempo tanto de personas que ven como de personas ciegas. Así, ambos grupos pueden compartir la misma información.

Este servicio es la Revista Braille que comprende la información más importante del distrito y que se hace llegar gratuitamente a los vecinos ciegos de la comuna, colegios y organizaciones de personas con discapacidad visual.

De otro lado, las personas ciegas tienen una gran necesidad de disponer información en sistema Braille sobre temas que les interesan, como recibos de pagos, directorios telefónicos, comunicaciones cortas y se ven en la necesidad de memorizar los datos que tienen. Frente a esta necesidad surge el servicio Dilo en Braille, que pone a disposición de las personas ciegas diversas comunicaciones en sistema Braille.

Pero además, este servicio ha logrado integrar a la familia dado que traduce al Braille las comunicaciones que los niños y niñas ciegas efectúan en clase para sus padres, en fechas especiales. De esta forma, se estrechan los lazos familiares.



La campaña "Ponte en mi lugar" contribuye a que la comunidad educativa aprenda a tratar correctamente a las personas con discapacidad.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

El servicio Dilo en Braille se ha implementado en las comisarías de San Antonio y Miraflores, así como en la fiscalía distrital de Miraflores. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP´s, efectuó la impresión en Braille para lograr la inclusión de ciudadanos ciegos en los sistemas financieros, de seguros y de AFP.

Fueron 1600 hojas en Braille que comprende 200 juegos de información que se distribuyeron en sus agencias a través de la Plataforma de Atención en Lima y en las ciudades de Arequipa, Piura, Huancayo, Ica, Iquitos, Cajamarca, Cusco, Chiclayo, Tacna y Trujillo.

Finalmente el acceso a la información a través de las redes sociales representa hoy la conexión con el mundo que las personas con discapacidad visual requieren. Es por esta razón que se incorporó el uso del formato audible a las redes sociales del programa. Así surge el primer Facebook Audible que incluye audio en sus informaciones y la Agenda Audible que recoge las informaciones de las actividades culturales de la ciudad que son colgadas en audio en el portal web y en el Facebook. De esta forma, las personas ciegas se enteran de las actividades culturales mirafloresinas en las que pueden participar. Ellas escuchan lo que nosotros leemos.

Esta medida de inclusión a través del uso de un formato audible permite que las personas ciegas accedan a su derecho a la cultura y la comunicación.

Recientemente se incorporó el uso del audio en todas las noticias del portal web institucional logrando el máximo grado de accesibilidad posible en la difusión de las informaciones municipales.



215 agendas audibles

15 cuentos inclusivos implementados en el portal web institucional

15 organizaciones públicas y privadas usan el servicio "Dilo en Braille"

Facebook Audible en funcionamiento desde el año 2013

El servicio de Cuentos Inclusivos peruanos contribuye a la creación de una cultura de respeto hacia las personas con discapacidad, creando historias inéditas que puedan ser usadas por todos los ciudadanos.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles



El Cine Inclusivo permite a las personas ciegas disfrutar de la película con autonomía debido al uso de la audio descripción.



Respecto a los cuentos inclusivos, se trata de la creación de la primera biblioteca virtual de cuentos sobre historias de discapacidad elaboradas por peruanos sobre peruanos con discapacidad, que se encuentran en formato audible y en texto en Word en el portal web institucional. En la primera versión se recogieron seis historias de personas con discapacidad que han logrado insertarse adecuadamente en la sociedad, recibiendo reconocimientos nacionales y -en la segunda-, se recurrió a una convocatoria en las escuelas miraflores para niños y niñas de inicial y primaria, quienes -previa sensibilización sobre el tema- escribieron historias sobre la condición de discapacidad como parte de un concurso escolar.

En ambas versiones, además de colocar el audio a las historias ganadoras, se efectuaron presentaciones en vivo a cargo de contadores de cuentos voluntarios. En total, se tienen 15 cuentos inclusivos en el portal web institucional para el uso de todos los ciudadanos, facilitando el acceso, gracias a los audios, a personas con discapacidad visual de todo el mundo.

3. Medida de inclusión para las empresas

Servicios para empresas: capacitaciones para que logren una correcta comunicación con los clientes internos y externos con discapacidad

Para transformar la ciudad es necesario involucrar a la empresa privada con el fin de lograr el máximo grado de accesibilidad posible en sus servicios. Este grado de accesibilidad genera que el acceso para el uso de los servicios de las personas con discapacidad les dé satisfacción y los visibilice ante los ciudadanos. Ellos podrán usar los servicios de la empresa sin restricciones.

Así, el uso del “Diseño Universal para Todos”, permite que se adecúe la accesibilidad física, virtual o cognitiva en las empresas cuyos establecimientos dan servicios a clientes con y sin discapacidad. Entonces se lograría que los ingresos a los establecimientos cuenten con rampas, salva escalera, rutas de evacuación accesible, estacionamiento accesible, baño accesible, mesa de comensal accesible, información en Braille, audio en el portal web, señalizaciones, entre otras. Pero, aunque los establecimientos cuenten con estas medidas de accesibilidad no podrían incluir a las personas con discapacidad si no modifican la forma de comunicarse con ellas.

Las personas sin discapacidad nos acercamos a las personas con discapacidad de forma inadecuada: con lástima por su condición, a veces preferimos ignorarlas y hasta les rehuimos. En las tres situaciones nos vinculamos incorrectamente porque siendo “diferentes” a nosotros no sabemos cómo tratarlos asertivamente.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

Justamente para aprender a tratar de forma correcta a las personas con discapacidad física, discapacidad visual, discapacidad auditiva, discapacidad cognitiva y discapacidad intelectual, se creó el servicio de capacitación a empresas para enseñarles a tener un trato correcto hacia las personas con discapacidad. Estas preparaciones se enmarcaron en la campaña de comunicación “Ponte en mi lugar”, con una metodología basada en la experimentación de la condición de discapacidad a través del juego.



34 empresas capacitadas en buen trato a personas con discapacidad.

698 trabajadores capacitados en buen trato a personas con discapacidad.

25 restaurantes con cartas de menú en Braille.

A través de la experimentación de la condición de discapacidad, se logra que los trabajadores de las empresas aprendan a tratar adecuadamente a las personas con discapacidad.



El servicio de impresión de cartas de menús en Braille ahora se extiende a todos los restaurantes de Lima.

Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

Recomendaciones

Compartimos algunas consideraciones necesarias para la implementación de servicios accesibles e inclusivos:

A nivel estratégico	Políticas públicas	A nivel de impacto en la ciudad	A nivel del programa
<p>Máximo grado de compromiso municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Involucrar efectivamente al alcalde, regidores y funcionarios en el abordaje de un enfoque de desarrollo humano que transforme la ciudad y sus servicios para la inclusión de todos los ciudadanos Lograr la concientización de los funcionarios y técnicos de las gerencias para que incorporen en sus planes operativos medidas y acciones de accesibilidad e inclusión. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar políticas públicas que favorezcan la incorporación de la accesibilidad y la inclusión en el municipio. Crear una Comisión de Accesibilidad e Inclusión que transversalice la política de inclusión y accesibilidad en cada gerencia del municipio. Efectuar seguimiento y monitoreo a la incorporación de las medidas de accesibilidad e inclusión de cada gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear una cultura de inclusión que logre respetar a las personas con discapacidad generando desde el municipio espacios públicos accesibles y servicios que puedan usar todos los ciudadanos. Visibilizar el uso y disfrute de los servicios y espacios públicos por personas con discapacidad junto a personas sin discapacidad. Involucrar a empresas cuyos servicios sean para ciudadanos con discapacidad para lograr que acondicionen el máximo grado 	<p>Implementación de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los derechos de las personas con discapacidad asociados a servicios necesarios para ejercer estos derechos. Incorporar a los servicios existentes medidas de accesibilidad a través del uso de formatos accesibles. Testear la implementación de los servicios con personas con discapacidad y sus familias para incorporar los cambios sugeridos <p>Difusión de los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover en canales de comunicación los resultados del uso de los servicios priorizando las redes sociales y los grupos de personas con discapacidad. Recoger las historias de vida de las personas con discapacidad que usan los servicios para documentar el impacto en sus vidas.



Manual para implementar Servicios Inclusivos y Accesibles

MODULO IV: Conclusiones

Las políticas públicas contribuyen a la sostenibilidad de los servicios inclusivos y accesibles siempre y cuando se articulen internamente mediante una comisión municipal al más alto nivel.

Los servicios inclusivos y accesibles mejoran la calidad de vida de las personas usando la accesibilidad como un medio para lograr la inclusión en la ciudad de todos los ciudadanos.

La accesibilidad debe estar incorporada en productos, servicios, espacios públicos y comunicaciones, de forma natural, pasando desapercibida.

Los servicios inclusivos y accesibles permiten que los ciudadanos generen una identidad compartida basada en el respeto y en la aceptación de que una condición diferente no nos debe alejar sino unir y complementar. Son servicios universales para el uso de todos los ciudadanos.

Los servicios y espacios públicos para el uso de todos los ciudadanos con y sin discapacidad transforman la ciudad en un punto de encuentro que articula e integra a los ciudadanos.

Para crear servicios inclusivos y accesibles que sean sostenibles y replicables es necesario que se identifique la oportunidad de su creación en función de un derecho no ejercido.

El éxito para que los servicios inclusivos y accesibles sean replicables, depende del uso de los formatos accesibles alineados a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias.



Las personas ciegas pudieron conocer a través del tacto al personaje de la obra literaria "El Principito" de Antoine de Saint Exupéry. Esta medida, implementada en la avenida Larco, contribuyó al ejercicio del derecho a la cultura para la comunidad ciega.