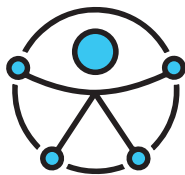


# DOSSIER DE BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD TURÍSTICA



**pronadis**  
Programa Nacional  
de Discapacidad



**UruguayNatural**  
Ministerio de Turismo

**Programa Nacional de Discapacidad**  
**MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**

Marina Arismendi  
Ministra de Desarrollo Social

**Grupo de Accesibilidad Turística**  
**MINISTERIO DE TURISMO**

Liliam Kechichian  
Ministra de Turismo



## INTRODUCCIÓN

Este documento pretende ser un recurso de consulta para el trato adecuado a las personas en situación de discapacidad; contribuir al incremento de las ofertas turísticas accesibles, con miras a aumentar los niveles de satisfacción de los turistas; así como mejorar la calidad de vida de las personas que viven en los destinos turísticos.

Los ejes verticales de este material son: los agentes turísticos, la accesibilidad universal y el trato y las prácticas adecuadas hacia las personas en situación de discapacidad. Para su elaboración se han considerado los conceptos de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y otros materiales, nacionales e internacionales.

Este dossier es una síntesis del manual disponible en formato digital en las páginas de los dos organismos.

# TURISMO ACCESIBLE, TENDENCIAS A NIVEL MUNDIAL SEGÚN OMT

Según el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai, “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad, si a ello se suman las personas mayores y personas con alguna discapacidad transitoria, el porcentaje de individuos que requieren de entornos accesibles, aumenta. También ha de considerarse algunas condiciones especiales de las personas, como la celiacía, diabetes o hipertensión, que requieren ser incluidas cuando hacemos referencia a turismo accesible.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Recomendaciones de la OMT por un Turismo Accesible para Todos. Edición 2014, pág.3.

<sup>2</sup> Manual de Turismo Accesible para Todos. Edición 2015, Prefacio, párrafo 3.

Se prevé que al 2050 más del 20% de la población supere los 60 años de edad, lo que implicará un aumento de la demanda turística accesible.<sup>2</sup>

Según la OMT: “Facilitar los viajes para las personas con discapacidad es, por lo tanto, no solo una cuestión de derechos humanos, sino también una oportunidad de negocio”.

Este segmento emergente de la demanda turística, se caracteriza por ser: creciente, multicliente (ya que cada persona con discapacidad suele viajar acompañada), potenciadora de la imagen del destino, no estacional (especialmente en el turismo de playa) y capaz de generar ingresos por encima de la media del turismo convencional.

De acuerdo al “Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas, Módulo II” de la OMT<sup>3</sup> : “Es preciso un cambio de mentalidad y del modelo de prestación de servicios turísticos, no solamente para respetar los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias, sino también para satisfacer una gran demanda existente en el mercado que podría aumentar considerablemente la competitividad y el crecimiento de destinos y empresas turísticas”.

## Aspectos generales de la discapacidad en el Uruguay <sup>3</sup>

Según el censo 2011, un 17,6% de la población uruguaya mayor de 5 años de edad presenta, al menos, un tipo de limitación física, mental, intelectual y/o sensorial<sup>4</sup>. De éstas, 23.053 personas presentan una limitación severa. La incidencia de estas limitaciones aumenta con la edad, así como la severidad de las mismas.

### ¿Qué son las “buenas prácticas”?

Son las relaciones entre las personas que comparten la vida cotidiana de la sociedad. Bajo este entendido, las “buenas prácticas” tienen que ver con los vínculos sociales, con el contacto diario indispensable para nuestra vida en sociedad. Vínculos con personas muy cercanas: familia, amistades, compañeros/as de trabajo, de estudio, personas desconocidas en la vida privada, eventuales y circunstanciales transeúntes con quienes se comparte un mismo espacio urbano, un mismo servicio, un mismo transporte colectivo o espacios públicos de ocio.

Las formas de mirar, de saludar, el tono de voz, la distancia entre los cuerpos, sus movimientos, son algunos de los tantos componentes que

confluyen en una misma acción, en una actitud frente a un otro/a conocido/a o desconocido/a. Se trata de un patrón de sociabilidad que va más allá de formas de ser, sentir y hacer, conscientes y reflexivas. Se trata de parámetros instituidos por la lógica moderna de normalidad-anormalidad que, si bien comienzan a mostrar cierta ruptura y superación, aún condicionan a la sociedad.

### ¿Por qué un manual de “buenas prácticas” en el vínculo hacia y con las personas que transitan una situación de discapacidad?

Históricamente la discapacidad ha sido concebida desde los aspectos negativos, otorgando una condición de inferioridad respecto a las condiciones de igualdad y el potencial de desarrollo personal y social de las personas con discapacidad. Sin embargo, en los últimos años, esta mirada viene siendo transformada a través del aporte de las propias personas en esta situación, de la academia, en la elaboración de marcos teóricos que otorgan una mirada integral y compleja sobre ellas y el contexto que condiciona la generación de tal situación y de los organismos internacionales vinculados a la temática.

<sup>3</sup> Estas son personas que tienen al menos una limitación para ver, oír, caminar o subir escaleras y/o entender de 6 y más años de edad. El indicador utilizado permite diferenciar entre nivel leve (alguna dificultad), moderado (muchas dificultades) y severo (no puede hacerlo) o ver limitaciones sin discriminar estos niveles.

<sup>4</sup> Censos 2011, INE <http://www.ine.gub.uy/web/guest/censos-2011>.

## Buenas prácticas en accesibilidad turística

Las buenas prácticas en turismo, proponen estandarizar una manera eficiente y efectiva de lograr el mejor resultado. Consisten en una variedad de técnicas, métodos y procesos en pro de la satisfacción de todos/as los clientes/as.

Como criterios indispensables para lograrlas, la Organización Mundial del Turismo, en su “Manual sobre Turismo Accesible para todos Módulo V: Buenas prácticas”, establece los siguientes: innovación, modelos transferibles,

mejora de la experiencia turística de las personas con discapacidad, permanencia en el tiempo, planificación del proceso en diseño, implantación y evaluación, impactos positivos como consecuencia de la implementación, participación activa de entidades de personas con discapacidad y eficiencia en el uso de los recursos.

En el marco de la Ley de Turismo 19.253, desde el Ministerio de Turismo se prioriza en sus políticas y acciones la “mejora de la experiencia turística de las personas con discapacidad”, prestando atención a los criterios señalados por la OMT.

Persona en silla de ruedas de espaldas, con brazos extendidos mirando el mar.



## ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

### Cadena de valor del turismo

Para que un destino sea accesible, se debe tener en cuenta la accesibilidad desde la planificación en el lugar de origen, hasta la experiencia final del/ de la usuario/a a su regreso, es decir en toda la “cadena de valor del turismo”.

La estructura de la cadena de valor turística tiene cuatro eslabones. El primero incluye la comunicación y la información sobre el destino,

que se brinda a los potenciales visitantes en sus países o lugares de residencia. El segundo abarca la comercialización de los servicios que componen el turismo. El tercero lo constituye la producción de bienes y servicios consumidos por los visitantes durante la estadía; y por último, el cuarto eslabón es la gestión de la post venta y la pre nueva venta del destino”.



Eslabones de la cadena de valor.

De acuerdo a la OMT, existe accesibilidad turística si hay accesibilidad en cada uno de los eslabones que integran la cadena de valor del turismo.

Esta cadena no debe presentar rupturas; el que

existan eslabones accesibles aislados, no hace que la misma lo sea. En el cuadro que sigue a continuación se ilustra la cadena de valor planteada por la OMT.



Fuente OMT

A los efectos de entender la relación entre ambas definiciones propuestas sobre esta “cadena de valor” (la propuesta por la OMT y la de MINTUR/BID) podemos decir que tanto el primer, como el último eslabón, son exactamente los mismos: la etapa inicial, planificación e información sobre el destino (lo que motiva al turista a conocerlo) y la experiencia final (o gestión post venta), que determina el grado de satisfacción y facilita la evaluación del destino.

Por otro lado, “comercialización” y “producción” de bienes y servicios, se refiere a las acciones para la prestación de éstos durante el viaje que, en la cadena de valor del turismo pautada por la OMT, se detallan como: transporte de llegada, entorno, transporte local, alojamiento, restauración (servicios gastronómicos), compras, actividades de ocio, excursiones, servicios médicos y de apoyo, y transporte de salida.

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

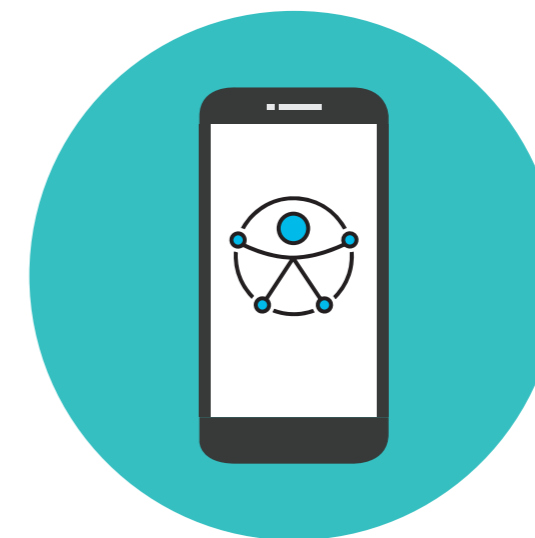
### Cadena de valor del turismo

En materia de comunicación e información sobre el destino, que se brinde a potenciales visitantes, deberá tenerse en cuenta en el canal de venta de turismo, la utilización de un lenguaje inclusivo: videos subtitrados, audio-descripción, uso de lengua de señas, entre otros.

Se debe partir del diseño universal que garantice a todas las personas, sin distinción, el acceso a la información, “nadie debería quedar excluido de poder participar de actividades turísticas a causa de herramientas o de sistemas de

información mal diseñados” (OMT, 2015).

Es un requisito imprescindible para quienes deciden viajar, que la comunicación sea accesible en todas las etapas del viaje. Es fundamental que el visitante, pueda disponer de información del destino, desde la planificación y la reserva. Utilizar medios digitales es una herramienta útil para dicho fin, siempre que se pueda hacer uso de la misma, pero no se debe prescindir de otros formatos y medios de comunicación.



Celular.

<sup>5</sup> BID/Ministerio de Turismo, Resumen Ejecutivo de “Cadena de valor turística”, María José Alonsopérez, pág. 8.

## COMERCIALIZACIÓN

### Cadena de valor del turismo

En cuanto a la comercialización del conjunto de los servicios que componen el turismo, se requiere formación especializada en atención a personas con discapacidad, para una óptima comunicación generadora de confianza. Para su total disfrute es tan importante el precio, como poder contratar un servicio y destino, sin barreras.

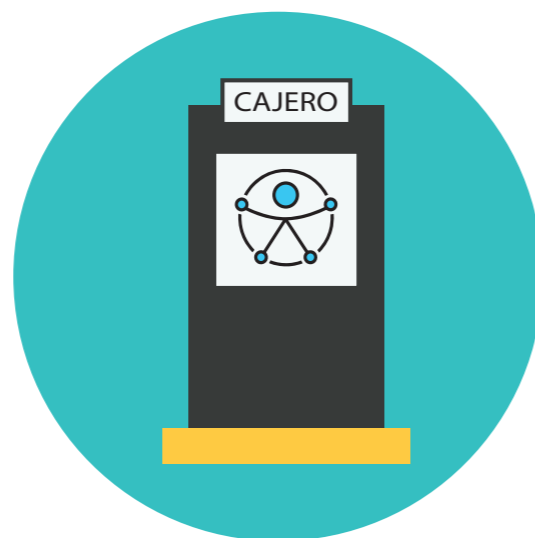


Dos personas dialogando (una de ellas en silla de ruedas, la otra tras un mostrador frente a una computadora) se visualizan globos de diálogo entre ambas.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS CONSUMIDOS POR LOS VISITANTES DURANTE LA ESTADÍA

### Cadena de valor del turismo

Los productos y servicios consumidos por los visitantes durante la estadía refieren no solo a los característicos del turismo, como alojamiento, alimentación, entretenimiento (cine, teatro, casinos, etc), transporte, eventos programados (culturales, deportivos), atractivos naturales, culturales y actividades de turismo específicas del país, sino también a productos conexos, como los servicios de salud y financieros, entre otros.



Cajero automático.

## GESTIÓN DE POST VENTA O PRE NUEVA VENTA DEL DESTINO

### Cadena de valor del turismo

La Gestión de Post Venta o Pre Nueva venta del destino (último eslabón de la cadena de valor), es una “actividad fundamental para la fidelización de los visitantes”.<sup>6</sup>

El producto turístico es tomado por el visitante como suma de todos los servicios que le fueron brindados, más la experiencia. Esto se debe tener en cuenta para colmar y superar las expectativas del visitante, consiguiendo que repita su visita al destino y lo recomiende.

Para configurar la accesibilidad turística entonces, deberá ser posible obtener información veraz del destino turístico previo al viaje (atractivos, servicios accesibles), al llegar (itinerarios accesibles en todo su recorrido), al ingresar (que estén planteadas las soluciones arquitectónicas), al usar (realizar actividades de la vida diaria en forma autónoma) y al regresar (en forma confortable y segura).

Cabe detenernos en algunos servicios consumidos por los visitantes durante su estadía en el destino, por su marcada sensibilidad en la experiencia turística del visitante, como son el alojamiento, la alimentación, el transporte, los centros de informes y los guías turísticos.

<sup>6</sup> “Cadena de Valor Turística Uruguay”, María José Alonsopérez, pág. 11.

Los conceptos relativos a trato a las personas según los distintos tipos de discapacidad, se detallan en el Manual de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística, así como en otros materiales elaborados por PRONADIS.



Folleto de información.

## SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

En Uruguay, de acuerdo al artículo 1° del Decreto 267/2015 del 5 de octubre de 2015, “son alojamientos turísticos los establecimientos, personas físicas o jurídicas, en que se presta en forma habitual, servicio de hospedaje a turistas”. La Norma UNIT - ISO 9999 define “accesibilidad” en forma genérica, como “la condición que cumple un espacio, objeto, instrumento, sistema o medio, para que sea utilizable por todas las personas, en forma segura, equitativa y de manera más autónoma y confortable posible”. Podemos decir que un establecimiento de alojamiento turístico es “accesible” cuando todas las personas pueden ingresar, deambular, usar los espacios y servicios, en forma autónoma y segura. Deben considerarse, los apoyos utilizables de acuerdo al tipo de discapacidad (andador, silla de ruedas, bastones, perro guía, intérprete, entre otros), así como las dietas especiales, en particular las libres de gluten para los celíacos, que requieren una manipulación específica.

Sin perjuicio de lo establecido en diversos manuales para el trato y buenas prácticas hacia las personas en situación de discapacidad, se transcriben aquí algunas recomendaciones, extraídas de “Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Auto evaluación”, de la Secretaría de Turismo

Argentina, que debería tener en cuenta la dirección del establecimiento para mejorar la accesibilidad del mismo.



Logo de alojamiento:  
cama bajo símbolo de techo.



Persona en silla de ruedas frente a una rampa -ascensor con dos personas, una de ellas en silla de ruedas- cartel indicador de espacio de estacionamiento reservado para personas con discapacidad.

### Respecto al entorno de los establecimientos:

- “Evitar y/o resolver la presencia de obstáculos o peligros que puedan impedir la circulación horizontal en los recorridos alrededor del Alojamiento Turístico”.
- “Contemplar que las veredas sean antideslizantes y sin desniveles”.
- “Evitar la utilización de gravas, arenas, tierras sueltas, tierra compactada, césped y cualquier otro material que pueda provocar deslizamiento en el recorrido hasta el ingreso principal del alojamiento turístico.”
- “Prever como mínimo un módulo de estacionamiento reservado para personas con discapacidad y/o movilidad reducida...”.
- “Establecer que la zona de estacionamiento esté ubicada tan cerca como sea posible de los accesos peatonales, debiendo tener reducción de cordón o rampa”.



Persona en silla de ruedas ingresando a una sala de teatro.

### En entradas, pasillos y otros espacios comunes:

- “Evitar la colocación de puertas giratorias, ya que no pueden ser utilizadas por personas con movilidad reducida. En caso de existir, será necesario habilitar un acceso alternativo accesible próximo a la misma”.
- “Facilitar la percepción visual de la puerta de acceso mediante la utilización de marcos y/o puertas que contrasten con las paredes circundantes, y a su vez iluminación que destaque la misma”.
- “Prever que los pisos tengan carácter antideslizante, sin resaltos ni elementos sobresalientes que ocasionen el tropiezo de personas con bastones o interrumpan el paso de personas en sillas de ruedas”.
- “Contemplar que las escaleras principales

estén provistas de barandas a ambos lados, siendo parte integrante de las mismas los rellanos o descansos, con una forma de fijación que no interrumpa la continuidad del deslizamiento de la mano y con anclaje firme”.

- “Prever que los escalones sean antideslizantes. Caso contrario, colocar bandas de prevención texturadas”.

### En habitaciones:

- “Prever que las habitaciones accesibles se ubiquen en planta baja o próximas a ascensores”.

- En las puertas, “evitar la colocación de picaportes esféricos, en caso de existir reemplazarlos por herrajes de accionamiento tipo manijas”. “...contemplar el uso de señalización en sistema Braille, números en relieve y colores contrastantes para la numeración de las mismas”.
- “Se aconseja la utilización de sistemas de apertura de puertas mediante el uso de tarjetas magnéticas y en Braille, ya que son cómodas y facilitan su uso. También se sugiere el uso de cerrojos desbloqueables desde el exterior”.
- En las ventanas, “...contemplar que sean de fácil apertura y deslizamiento y que no invadan las áreas de circulación.” “Evitar anteponer elementos que impidan la posibilidad de alcance y control manual. (Por ejemplo: escritorios, maceteros, mesas ratoneras, etc.)”.
- “En caso de existencia de cortinas o doble cortinado, prever que las mismas sean de fácil deslizamiento”.
- En pisos, “se evitará la colocación de alfombras”. “En caso de existir, deben ser de pelo cortado a fin de que puedan transitar sin inconvenientes las personas en sillas de ruedas y/o con movilidad reducida. Las alfombras movibles deberán ser fijadas al suelo con una red antideslizante de goma o con cinta adhesiva de doble cara”
- “Disponer la instalación de alarmas sonoras y visuales...”.
- “Prever que las puertas de los armarios sean corredizas y que los cajones dispongan de un tope para que no puedan caer. Además,

rodamientos para que la fuerza empleada sea mínima”.

- En baños, “El sanitario es un espacio imprescindible en el alojamiento turístico. Este espacio debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso por todas las personas”.
- “Prever que las puertas de los sanitarios accesibles abran hacia fuera y con un ángulo mínimo de 90°”.
- En relación a los accesos de los sanitarios, se debe “contemplar que el recorrido hasta los mismos sea accesible”, “... que no existan desniveles de piso o escalones en los accesos ni dentro de los mismos”.

En todo caso, como establecen las “Recomendaciones de la OMT, por un Turismo Accesible para Todos”, “cuando sea posible, las habitaciones adaptadas deberían estar situadas de modo que faciliten las medidas de evacuación y los recorridos hacia las salidas de emergencia. Estas habitaciones deberían diseñarse para que todos los usuarios se puedan desplazar por ellas, encontrar las instalaciones y los servicios y comunicarse de manera cómoda e independiente. Esta recomendación se extiende tanto al cuarto de baño como a la terraza o espacio exterior adyacente si lo hay” (OMT). **Para mejorar los espacios, hacer uso de símbolos e incorporar señalización accesible. Se recomienda, previo a accionar, consultar la Norma UNIT 200 vigente de “Accesibilidad de las personas al medio físico”, disponible en forma gratuita en el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas.**



## SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Lo dicho sobre espacios y entornos para establecimientos de Alojamiento Turístico aplica para establecimientos que brindan servicio de alimentación.

Como dice la OMT en el “Manual de Accesibilidad Turística”; “los restaurantes, además de representar establecimientos para el disfrute de la comida, la conversación y las relaciones personales, constituyen un punto clave de

cualquier destino turístico. La gastronomía resulta un aspecto básico y diferenciador de cualquier cultura y por tanto forma parte del atractivo de cualquier viaje”.

Es importante disponer de una carta de menú con diseño accesible (sistema Braille, alto contraste, formato y tamaño de letra adecuados) y ofrecer variedad de opciones que contemplen diferentes dietas alimenticias (celiaquía, diabetes, hipertensión, entre otras).



Logo de alimentación, círculo con plato cubierto por una campana.



Preparaciones a base de verduras variadas

En la cadena de valor turístico, la gastronomía constituye un componente fundamental, por lo que incluir buenas prácticas es un imperativo que permite integrar a los turistas con distintas necesidades alimenticias. En este sentido, los establecimientos turísticos deben tener presente la necesidad de proveer alimentos sin sal agregada para los hipertensos, sin azúcar para los diabéticos y sin lactosa para los intolerantes a la misma, lo cual determina contar con esta variedad de productos para poder satisfacer las demandas concretas. En cuanto a la enfermedad celíaca, además de contar con alimentos aptos, es necesario realizar una serie de consideraciones específicas acerca de la manipulación de los mismos al ofrecer el servicio gastronómico.

Dadas las limitaciones que determina la enfermedad celíaca, es clave fomentar la

concientización y capacitación de quienes ofrecen servicios gastronómicos sobre la manipulación de alimentos aptos para celíacos, incentivando la elaboración de platos libres de gluten a través de las buenas prácticas, de manera que esta “condición de vida” no constituya un impedimento para el pleno disfrute de los turistas celíacos. Es un eje fundamental en un destino turístico que los prestadores de servicios de alimentación adopten las medidas de prevención, para evitar la contaminación en los platos, ya que, la falta de información y práctica en estos temas, generan múltiples riesgos para estos consumidores. La tasa de crecimiento de la población celíaca va en aumento, lo que determina la necesidad de desarrollar planes a nivel público y privado para dar condiciones de estadía de calidad para ellos en cualquier destino turístico.

## SERVICIO DE TRANSPORTE

Según el Decreto 278/015 de fecha 13 de octubre de 2015 “Son prestadores de servicios de transporte turístico las empresas, personas físicas o jurídicas, cuya actividad consiste en organizar, ofrecer o efectuar itinerarios o traslados de grupos turísticos dentro o fuera del territorio nacional en vehículos de transporte con capacidad para más de cinco pasajeros”.



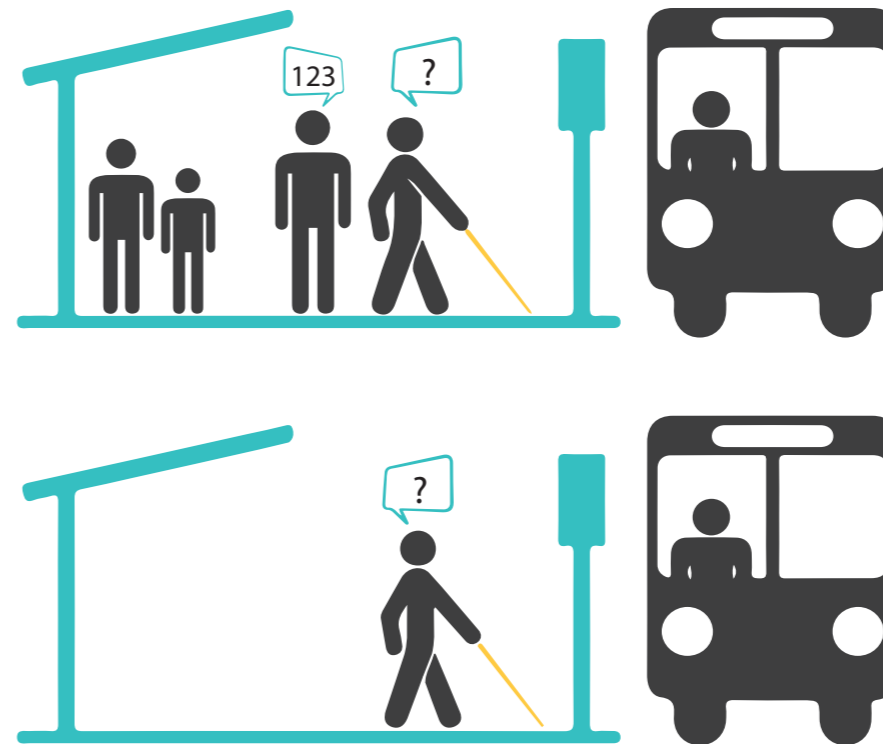
Logo de transporte, círculo con un auto.

El desplazamiento de las personas con discapacidad, desde la llegada al destino hasta su salida, es de suma importancia para su total disfrute. Comprende no solo el traslado en sí, sino el acceso a la información y uso de los servicios brindados en terminales.

“Todos estos procesos deben producirse de forma continua y sin rupturas; esto es, los sistemas de acceso y uso de la información, así como la realización del recorrido deberán ser accesibles de principio a fin para poder ser llevado a cabo con autonomía”.

“Las necesidades básicas que los usuarios tienen en una infraestructura de transporte son:

- acceder y desplazarse por la misma en condiciones de igualdad y seguridad,
  - disfrutar de los servicios ofrecidos en el transporte, tener la posibilidad de realizar las distintas acciones particulares de estos espacios como compra de billetes y distintos servicios de comunicación, información y atención al viajero,
  - establecer una comunicación adecuada entre la infraestructura y el material móvil”.
- (Manual de Turismo Accesible para todos. Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II, Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT).



Personas en una parada de ómnibus, a la izquierda acompañada, a la derecha sola con el ómnibus estacionado.

En todo caso, “la información proporcionada a los pasajeros antes o durante el viaje debería tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, y debería estar disponible en formatos visuales y sonoros. La información para los pasajeros y los procedimientos de evacuación de emergencia debería proporcionarse en otros formatos, como lengua de signos y la escritura” (Recomendaciones de la OMT para un turismo para todos).

Los operadores que ofrecen servicios accesibles, deberían tener en cuenta estos consejos y cuidar que no solo el vehículo

de traslado sea accesible, sino disponer de espacios de salida y llegada, así como de apoyos necesarios para que la accesibilidad sea total. Así, una agencia de viajes que ofrece circuitos en el destino, para personas con movilidad reducida, podría contar con rampa móvil, que asegure el desplazamiento de la persona hacia el lugar a visitar.

Es recomendable asimismo que un establecimiento que brinde servicio de alojamiento accesible y ofrece, por ejemplo, servicio gratuito de traslado a aeropuerto, disponga, por lo menos, de un vehículo accesible.

## CENTROS DE INFORMES

Debe estar garantizado el acceso y circulación en los mismos, aplicando los criterios mencionados anteriormente.

Además es necesario contar con personal capacitado específicamente para atender personas con discapacidad, conocer la lengua de señas y disponer de materiales accesibles (folletería, aplicaciones para móviles, con lectores de pantalla u otros).



Logo de información, círculo con letra i minúscula en el centro.



Dos personas frente a una mesa dialogando acerca de telefonía.

## SERVICIO DE GUÍAS DE TURISMO

“Guía de Turismo” es aquella persona cuya actividad consiste en prestar “...servicios de orientación, información y realizar la función de guía acompañando al turista”. (Decreto 220/09 de 11 de mayo de 2009).

Un entorno de ocio accesible debe contar con profesionales del ocio conocedores de la diversidad, capaces de responder a las necesidades de la persona con discapacidad en el mismo contexto y con las mismas herramientas con las que se responde al resto de la población. Un guía capacitado en accesibilidad turística debe contemplar diversas medidas de inclusión física, comunicativa y social, sin olvidar que también se debe adaptar a los tiempos de respuesta que las personas con discapacidad le darán, no solo en la dinámica de la actividad, sino a las herramientas de comunicación utilizadas por el profesional.

Para ello, el Guía debe:

- Considerar que las personas con discapacidad forman un grupo muy heterogéneo, con distintas necesidades y requerimientos.
- Incorporar, de forma profesional, la preocupación por aumentar la difusión de las mejores prácticas en accesibilidad turística y el buen uso de las ayudas técnicas para personas con discapacidad y personas mayores.
- Poseer información técnica y orientadora sobre cómo hacer accesibles determinadas

situaciones, espacios, servicios y actividades.

- Conocer las ayudas técnicas existentes para la eliminación de barreras que conspiran contra el disfrute de los atractivos y/o servicios.

Para el desarrollo de determinadas actividades, las TIC's pueden transformarse en herramientas muy poderosas para el acceso a la información, para la comunicación y la participación social de las personas con limitaciones.



Logo de guía, círculo con una persona con un banderín en su mano en alto.

## ACTIVIDADES DE OCIO Y RECREACIÓN

Siguiendo las recomendaciones de la OMT, las entidades responsables de realizar y fomentar las actividades de ocio y recreación en una región, destino o establecimiento, deberían adoptar todas las medidas pertinentes para garantizar que las personas con discapacidad:

- tengan acceso a material y actividades en formatos accesibles.
- puedan desarrollar y utilizar su potencial creativo, artístico e intelectual.

- puedan participar en igualdad de condiciones con las demás en excursiones, deportes, entornos de naturaleza, playas, entre otros.

Según cada caso, hay que contar con los insumos materiales e infraestructura adecuada para su disfrute, así como personal capacitado que oficie de soporte y apoyo.



Logo de actividades de recreación, círculo con edificio y una luminaria.

## TRATO Y BUENAS PRÁCTICAS HACIA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD<sup>7</sup>

En conformidad con la CDPD, el término consensuado es “personas con discapacidad”. Este acuerdo fue obtenido a partir de la reivindicación que representantes de colectivos de personas con discapacidad de todos los países participantes en la construcción del documento de la convención, llevaron a las diferentes instancias de debate y negociación.

Entre otros argumentos, con la denominación “personas con discapacidad” se trata de dar cuenta de que los derechos están dirigidos a las personas como sujetos y no a su condición o característica.

Más allá de las especificidades a tener en cuenta en cada tipo de discapacidad, es necesario en todo caso considerar que:

- Al hablar a la persona, hacerlo de frente a ella, utilizando términos de fácil comprensión y, de ser necesario, hablar más lentamente que lo habitual.
- Trate a la persona de acuerdo a su edad y no a todos como si fueran niños.
- Si la persona está en silla de ruedas para hablar con ella sitúese de frente y a la misma altura de ser posible.

- Se debe hablar a la persona directamente, no a su acompañante. No suponga que la persona está ausente de ese acto de comunicación, más allá de que necesite apoyos para la comunicación y de que esté acompañada.

<sup>7</sup> Este apartado se nutre principalmente de los aportes realizados por da Cunha (2012) en la publicación DESC + A División Políticas Transversales, Dirección Nacional de Políticas Sociales – MIDES



Dos personas enfrentadas dialogando, una de ellas en silla de ruedas, se ven globos de diálogo sobre cada una.

- En caso de ofrecer ayuda a una persona con discapacidad, no la brinde hasta que ésta otorgue su acuerdo. No debe dar por entendido que toda persona con discapacidad necesita ayuda en todo momento y en toda circunstancia.
- Limite la ayuda a lo necesario, promoviendo la autonomía de la persona.
- No la deje sola, sin advertírselo antes.
- Si la persona camina despacio y usted va en su compañía ajuste su paso al de ella.
- Tome especial cuidado en no interferir en su desplazamiento.
- Ofrezca su colaboración si tiene que cargar objetos.



Persona apoyada sobre una silla de ruedas. Círculo que indica prohibido ubicado en la parte superior izquierda.



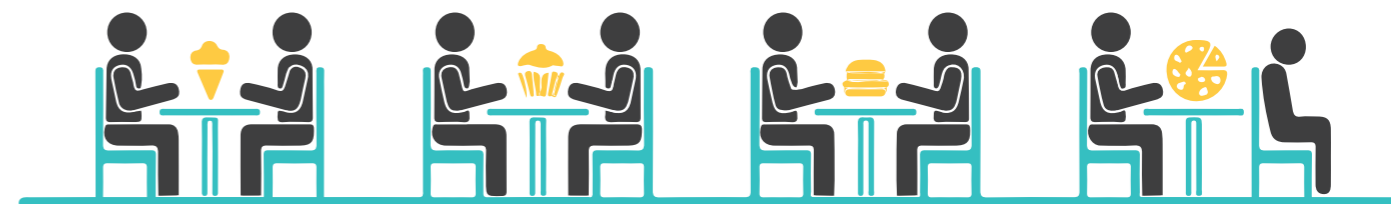
Una persona con bastón acompañada por otra que dialoga con otra persona detrás de un escritorio; se ven globos de diálogo sobre ellas.



Una persona con bastón es guiada por otra.



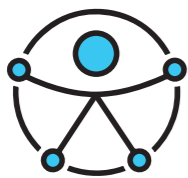
Varias personas dirigiéndose a otra sentada tras un escritorio al mismo tiempo. A la izquierda una de ellas apartada con un signo de interrogación.



Tres parejas sentadas en distintas mesas consumiendo alimentos. En la cuarta pareja, a la derecha, una de las personas está de espaldas a la mesa, sin consumir nada.

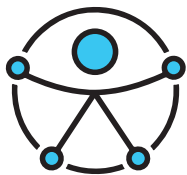
En el caso de personas ciegas y/o de baja visión o autistas, debe contemplarse el recurso del perro guía, sin ser el más difundido, ni el más utilizado, es una herramienta complementaria al bastón. Recientemente en Uruguay se ha legislado al respecto, lo que permite la introducción de perros guía al país, su libre circulación, etc. (Ley

18.651 de 19 de febrero de 2010). Para ello, el usuario y su perro deben estar registrados en el Registro Nacional de Animales de Compañía – RENAC, quien expide un carné identificatorio. (Comisión Honoraria de Tenencia Responsable y Bienestar Animal- COTRYBA) , Ley 19,355 de 19 de diciembre de 2015.)



Persona ciega de espaldas sobre un fondo de paisaje de la bahía de Piriápolis.





**UruguayNatural**  
Ministerio de Turismo