



Tesina de Grado

Licenciatura en Turismo

**Accesibilidad física y
sensorial en la
Avenida Gorlero,
Punta del Este**

Concepción Aldacour, María Florencia

Tutora: Zorzi, Mariciana

Julio, 2020

Agradecimientos

Me gustaría agradecer a todas esas personas que han estado conmigo incondicionalmente y han brindado su ayuda durante todo el proceso de indagación y redacción de este trabajo de investigación.

A mi familia en general, especialmente a mis padres, mi hermana, mi novio y mi familia perruna que me han acompañado en todo este proceso y han apoyado cada decisión que he tomado.

A mis amigas, amigos, compañeros y futuros colegas que me han dado el impulso que necesitaba para llevar adelante la carrera y no bajar los brazos en ningún momento por más obstáculos que se han presentado en el camino, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

A mi tutora, Mariciana, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos, así como a todos los profesores que me han enseñado tanto en estos años de estudio.

Asimismo, deseo expresar mi gratitud a todas aquellas personas consultadas y entrevistadas para llevar a cabo mi trabajo final de grado.

A la Universidad de la República, especialmente al CURE por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Y finalmente...

A mi país, Uruguay, por brindarme la oportunidad de realizar tan hermosa carrera.

A todos ellos, simplemente ¡GRACIAS!

Índice de contenidos

1. Introducción.....	4
2. Capítulo 1 - Problema, objetivos y antecedentes	
2.1 Fundamentación y delimitación del problema.....	5
2.2 Objetivo general y específicos.....	7
2.3 Antecedentes de investigación.....	7
3. Capítulo 2 - Marco Teórico y Conceptual	
3.1. Discapacidad: devenir histórico y conceptual.....	15
3.2. Accesibilidad universal: conceptualización	18
3.2.1. Diseño universal.....	19
3.3. Hacia una definición de turismo accesible.....	22
3.3.1 La accesibilidad y el turismo.....	23
3.3.2 Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo	23
4- Capítulo 3 - Discapacidad y turismo en Uruguay	
4.1 Datos estadísticos nacionales.....	26
4.2 El contexto normativo en torno a Discapacidad.....	27
4.3 Principales acciones en materia de Accesibilidad turística.....	33
5- Capítulo 4- Accesibilidad y barreras en la avenida Gorlero -Punta del Este.	
5.1 Metodología.....	38
5.2 Resultados.....	41
5.2.1 Accesibilidad y obstáculos en el entorno.....	41
5.2.2 Accesibilidad y obstáculos en edificios y servicios.....	48
5.2.3 Planes locales de accesibilidad.....	53
6- Capítulo 5- Consideraciones finales.....	56

7- Referencias Bibliográficas	58
8- Anexos	64

1. Introducción

En las últimas décadas hubo un gran avance normativo a nivel nacional en torno a la discapacidad, el que ha generado una sensibilización a nivel público, viéndose reflejado posteriormente en el sector privado, sin embargo, a pesar de todos los ítems escritos en las leyes con relación a la protección de personas con discapacidad, aún es necesario transformar ciertas prácticas para que los destinos sean cada vez más accesibles, permitiendo así, que todas las personas puedan realizar turismo en igualdad de condiciones.

Para ello es imprescindible que la planificación y gestión local de los destinos, tomen en cuenta a estas personas y así seguir incorporando medidas para la eliminación de la obstaculización presente y la adhesión de prácticas accesibles.

En base a la conceptualización del tema, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) "El concepto Turismo Accesible hace referencia a la adecuación de los entornos, productos y servicios turísticos de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todos los usuarios, bajo los principios del Diseño Universal" (2016:6). En este sentido, cabe destacar la importancia de la accesibilidad en un destino tanto en base a visitantes que llegan, como a la población local, permitiendo el disfrute de ambos en su totalidad.

Punta del Este es uno de los principales destinos turísticos de Uruguay, recibe una gran afluencia de visitantes, principalmente entre los meses de diciembre y marzo. Además de las playas, posee algunos atractivos conocidos internacionalmente como la escultura "La Mano" ubicada en la avenida Eduardo Víctor Haedo.

Es principalmente por esta razón que se delimitó, como tema de investigación, el análisis de la situación de la avenida Gorlero de Punta del Este en relación a la accesibilidad física y sensorial. Para ello, se ha realizado inicialmente, un relevamiento normativo nacional y departamental sobre turismo, accesibilidad y discapacidad. Posteriormente, se ha investigado la existencia de barreras físicas y comunicacionales en el área de estudio, así como la prestación de servicios turísticos accesibles en el ámbito público y privado que permiten el uso por parte de personas con alguna discapacidad. Por otro lado, se buscó indagar la existencia de planes locales de accesibilidad, y verificar el cumplimiento del artículo 79 de la Ley N° 18.651 "Protección Integral de Personas con Discapacidad" (Anexo 1).

Se espera que los resultados de esta investigación, puedan contribuir en futuras acciones de mejora de la accesibilidad, y eliminación de barreras existentes.

2. Capítulo 1 - Problema, objetivos y antecedentes

2.1 Fundamentación y delimitación del problema

En el año 2006, la Organización de las Naciones Unidas realizó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con el propósito de promover y asegurar el disfrute del ocio en igualdad de condiciones para todos los seres humanos, con los mismos derechos y libertades, apuntando al respeto y la empatía.

En Uruguay, según el último censo del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2011) existen 517.771 personas con discapacidad permanente, lo que equivale a 15,91% de la población. A nivel nacional, un importante marco jurídico fue la promulgación en 2010 de la Ley N°18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad”. Fue en base a esta ley que se comenzó a contemplar los derechos laborales, educacionales y de salubridad de las personas con discapacidad, estableciendo como prioridad la supresión de las barreras físicas, con el fin de lograr la accesibilidad para todas las personas con discapacidades.

Según la mencionada ley, la planificación de las vías públicas y parques, así como la construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, que estén destinados a un uso público, deberán efectuarse de forma tal, que todas las personas puedan acceder y utilizar. A su vez, esta ley establece que las acciones citadas anteriormente, deben ser contempladas en un plan accesible, el cual deberá realizarse en un periodo de tiempo menor a 8 años desde la promulgación de dicha ley.

La accesibilidad y el turismo guardan una relación muy estrecha, ya que uno de los principales componentes del turismo es la movilidad. En ese sentido, un aspecto fundamental es la calidad y la adecuación de la infraestructura física de los lugares. La actividad turística también está vinculada con la motivación de conocer personas y lugares, así como tener nuevas experiencias, por lo tanto, la comunicación accesible tiene un rol fundamental. Además, la accesibilidad vinculada al turismo puede estar presente mucho antes de llegar al destino, ya que la búsqueda de información y contratación de servicios puede ocurrir en el lugar de origen de la persona que pretende viajar.

Si bien Uruguay no cuenta con una normativa de turismo accesible, aún así, se puede contemplar la importancia de la accesibilidad en la Ley N°19.253 “Actividad Turística” promulgada en 2014, en la cual se afirma la trascendencia de la accesibilidad como un principio fundamental “En la medida en que el turismo constituye un derecho humano, debe asegurarse la universalidad de su goce, tanto desde el punto de vista económico como desde su infraestructura” (Artículo 3, Inciso E). Asimismo, en el artículo 9 de dicha ley, se indica la necesidad de “Fomentar la adecuación de la infraestructura existente a condiciones de accesibilidad que aseguren la efectiva universalización del ejercicio del derecho, así como adoptar las medidas pertinentes a efectos de que los proyectos de nuevas infraestructuras contengan previsiones en tal sentido” (Artículo 9, Inciso J).

En Uruguay, en los últimos años, se han dado pasos importantes en materia de accesibilidad asociada al turismo, como es la formulación del Manual de Buenas Prácticas y el Reconocimientos de Iniciativas Departamentales. Sin embargo, todavía no se conoce en profundidad el estado de situación de los principales destinos turísticos del país, en materia de accesibilidad, como es el caso de Montevideo y Punta del Este.

Según datos estadísticos realizados por el Ministerio de Turismo en 2019, Montevideo y Punta del Este se sostienen como los principales destinos elegidos por los turistas en los últimos años. En 2018 llegaron a Punta del Este 727.421 visitantes, dejando un gasto total de U\$S 874.364.035. En base a la información estadística mencionada, se puede observar que Punta del Este es el segundo destino más visitado por turistas en el país, y el primero en ingresos de gasto total realizados por los visitantes.

Asimismo, en el año 2019, Punta del Este recibió el certificado de la OMT a la gestión de los servicios turísticos de un destino. La certificación titulada UNWTO.QUEST (desarrollado por la OMT, en cooperación con la Fundación Themys) consiste en una herramienta estratégica que permite implementar un proceso de mejora, con el fin de potenciar la gestión interna y contribuir a la competitividad y sostenibilidad de los destinos que representan. Además, tiene un componente de capacitación que ayuda a alcanzar los estándares de certificación a través de programas de capacitación y, por lo tanto, a superar las debilidades identificadas.

Dada la relevancia de Punta del Este como destino turístico es que la investigación se ha llevado a cabo en esa ciudad. Como ya existen servicios en Punta del Este específicos para personas con discapacidad, coordinados por la Dirección de Políticas Inclusivas (Intendencia de Maldonado), como es el surf inclusivo, la playa accesible, los juegos para niños, se optó por tomar como caso de estudio la avenida Juan Gorlero, una de las principales calles del Balneario, lugar donde se concentran restaurantes, locales de venta de souvenirs, hoteles y servicios. La avenida, históricamente se configura como un espacio de esparcimiento, una importante vía de movilidad. Puede ser considerada un atractivo turístico como también un lugar que nuclea diferentes servicios. En ese sentido, se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la situación de la avenida Gorlero de Punta del Este en relación a la accesibilidad física y sensorial?

2.2 Objetivo general y específicos

Objetivo general:

- Analizar la situación actual de la accesibilidad física y sensorial en la avenida Gorlero de Punta del Este.

Objetivos específicos:

- Averiguar la existencia de barreras físicas y de comunicación en el área de estudio.
- Relevar prácticas accesibles en el área de estudio.
- Indagar la existencia de planes locales de accesibilidad.

2.3 Antecedentes de investigación

A través de la búsqueda de antecedentes de investigación sobre “accesibilidad turística” y “turismo para todos” en portales como Google académico y Timbó, fue posible constatar que a nivel internacional existe numerosa literatura sobre el tema de estudio, sin embargo, para M. Fernandez (2009) la producción científica en torno a la problemática de la accesibilidad en el sector turístico, todavía no es suficiente, dado el tamaño de la demanda. La autora, en el artículo titulado *Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y líneas de investigación*, realiza una revisión bibliográfica del estado de la investigación en España en materia de accesibilidad turística.

Para Fernandez (2009), dos hitos internacionales darán paso a publicaciones académicas en materia de turismo accesible, ellos son: la creación de la Sociedad para el Desarrollo del Turismo para Discapacitados, en 1976 en Estados Unidos (*Society for the Advancement of Travelers with Handicaps*) y la publicación del informe de Mary Baker en Londres, en 1989 titulado *Turismo para todos: un informe del grupo de trabajo presidido (Tourism for All: A report of the working party chaired)*, en el que se habla por primera vez del turismo para todos, con el objetivo de fomentar la creación de servicios turísticos adaptados a todo tipo de cliente, independientemente de su edad o discapacidad.

En España, según Fernandez (2009) las primeras investigaciones se sitúan en los años 90, la autora ha observado un progresivo interés en el estudio de la accesibilidad turística, en general, y de la accesibilidad hotelera, en particular, no solo en el ámbito académico como también, provenientes de la administración pública y de otras instituciones. Además de la revisión bibliográfica, sobre las producciones académicas e institucionales sobre accesibilidad en España, la autora hace mención a tres líneas de investigación que, para ella deberían ser tenidas en cuenta, a seguir sintetizadas: “estudio del comportamiento del turista discapacitado”; “el posicionamiento real y percibido de aquellos destinos catalogados como accesibles” y “el estudio de la variable comunicación orientada a los turistas discapacitados”.

Más recientemente, en 2010, M. Molina y G. Cánoves escribieron el artículo titulado *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. Su principal motivación fue investigar la situación en cuanto a la accesibilidad turística de los destinos mencionados. En el informe, Molina y Cánoves (2010) hacen referencia a la falta de accesibilidad en el diseño de la mayoría de las instalaciones y servicios turísticos de España. En cuanto a los alojamientos, las autoras resaltan la falta de accesibilidad en las entradas debido a escaleras muy altas o rampas con pendientes no apropiadas y en los interiores de los establecimientos debido a pasillos estrechos, sanitarios no adaptados y la falta de ascensores destacan la poca sensibilidad con la accesibilidad universal que allí se encuentra.

Por otro lado, las autoras resaltan la existencia de proyectos turísticos accesibles, tales como: la Escuela de Vela de La Escala, donde todas las personas pueden aprender a navegar con vela, el vuelo en globo aerostático diseñado por la empresa Vol de Coloms, el cual dispone de globos aerostáticos adaptados para personas con sillas de ruedas o movilidad reducida y Abadía de Montserrat que se basa en el ascenso a la montaña de Montserrat, el cual se realiza a través de un tren completamente accesible. En general, el informe hace referencia a la falta de accesibilidad universal en los servicios turísticos brindados en España y Cataluña. Por tal motivo, Molina y Cánoves concluyen su trabajo incentivando a la sociedad española y empresas turísticas a que apuesten por la universalización de sus servicios, para lograr un turismo para todos y de calidad.

En 2017, la fundación española Adecco, cuyo principal objetivo es la inserción en el mercado laboral de aquellas personas con discapacidades, realizó una investigación sobre las dificultades que tienen las personas con baja o nula movilidad a la hora de viajar. Según los resultados obtenidos, la Fundación concluyó que, el 70% de los ciudadanos con discapacidad en España, tiene posibilidades económicas para viajar, pero su condición se los impide “6 de cada 10 personas con movilidad reducida dejará de viajar este verano por falta de servicios e instalaciones accesibles” (Fundación Adecco, 2017:1). Además, en el informe se considera la accesibilidad un punto clave para el turismo de adultos mayores, un tipo de turismo que genera dinero y desestacionalización ya que ese segmento viaja fuera de temporada, posibilitando la permanencia de puestos de trabajo, el mantenimiento de las cotizaciones salariales y el ahorro de subsidios de desempleo.

Para finalizar la investigación, la fundación Adecco realizó una entrevista a una persona en silla de ruedas, en base a las respuestas obtenidas se pudo concluir que existen miles de destinos alrededor del mundo en donde personas con ciertas discapacidades no pueden concurrir, al igual que la falta de información en páginas webs y blogs de viajes sobre la accesibilidad que los destinos poseen.

Si bien existe una amplia producción académica sobre accesibilidad turística en Europa, en América Latina todavía es necesario profundizar en el desarrollo de metodologías y en los estudios de caso. En el año 2016, dos investigadores mexicano y brasileño,

respectivamente (C. Ibarra & N. Panosso) publicaron: *Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización*, con el fin de categorizar artículos sobre turismo para personas con discapacidad publicados en revistas científicas de turismo Iberoamericanas, en función de las interpretaciones de la discapacidad y accesibilidad.

Para dicha investigación, utilizaron como técnica el análisis de contenido. La primera parte del trabajo relata la forma en que la discapacidad se ha entendido a través de la historia mientras que, la segunda expone cuatro distintas maneras de abordar la accesibilidad y cómo se incorpora el concepto al fenómeno de la discapacidad. A través del análisis del contenido los autores encontraron tres patrones de artículos que siguen fórmulas diferenciadas para lograr un objetivo común: garantizar el turismo para personas con discapacidad. Un primer grupo de textos se fundamenta teóricamente sobre ideas de inclusión social y calidad de vida, donde se plantea que la accesibilidad es igual a hospitalidad. Un segundo grupo enfatiza que las leyes, reglamentos y políticas públicas, son las bases para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo el del goce del tiempo libre en actividades recreativas y turísticas. El tercer grupo de textos se fundamenta en datos y aspectos relacionados al tamaño de la demanda como oportunidad de negocio. A partir de la investigación fue posible identificar que los autores de los artículos relevados divergen en el uso de conceptos, debido a las distintas maneras en que interpretan el fenómeno de la discapacidad y la accesibilidad.

En 2018, R. Martínez escribió el artículo: *Turismo accesible en México: Accesibilidad universal en la edificación, el urbanismo y el transporte*, con el objetivo de analizar el desarrollo de las prácticas accesibles en México. La autora afirma que a pesar de que México es uno de los destinos de sol y playa más visitados por turistas de todo el mundo, aún sigue existiendo (en menor medida) una falta de accesibilidad, la cual dificulta el goce o disfrute total de cierto segmento de turistas.

Para eliminar este tipo de barreras, la Secretaría de Turismo ha desarrollado acciones en base a cuatro ejes: Infraestructura turística accesible; Programas de Calidad con criterios de inclusión; Criterios de accesibilidad e inclusión en el Sistema Nacional de Certificación Turística y Diseño del Distintivo de Inclusión Turística. Asimismo, durante la administración presidencial 2000-2006 se estableció la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad en donde se emitió un manual con recomendaciones accesibles aplicables en espacios comunes, baños, restaurantes, aeropuertos, entre otros.

En general, Martínez destaca los avances que se han realizado en México en relación a la accesibilidad, principalmente en función del papel de la Secretaría de Turismo como principal impulsor de las medidas accesibles en aeropuertos, restaurantes y servicios hoteleros. Sin embargo, considera que aún hay un camino por recorrer para lograr que México sea un destino turístico totalmente accesible.

En lo que se refiere a América del Sur, se destaca el artículo *Patrones de viaje y problemas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad en Tunja* (Colombia), publicado en 2017, por J. Poveda, L. Márquez y N. Monroy. El trabajo de investigación se llevó a cabo en base a los problemas socioeconómicos que padecen las personas con discapacidad en la ciudad de Tunja, limitando así sus oportunidades de tener un mejor nivel de vida. En el artículo, los autores afirman que en la ciudad de Tunja, las personas con discapacidades han sido excluidas del sistema de transporte público “(...) el 71 % emplea el taxi como medio de transporte, ya que es la única alternativa disponible para acudir a citas médicas o al trabajo” (Poveda et al., 2017: 28).

En conclusión, el artículo hace referencia a las dificultades que tienen los residentes y turistas con discapacidades a la hora de trasladarse por la ciudad de Tunja. Por tal motivo, los autores consideran pertinente que el Estado tome en cuenta aquellas necesidades que se requieren a la hora de que una persona con discapacidad pueda utilizar un transporte público.

En 2016, P. Guerrero publicó *Diseño de un sistema de indicadores de gestión para destinos turísticos accesibles. El caso de Ecuador* para su tesis final de Máster en Turismo Cultural de la Facultad de Turismo en la Universidad de Girona. El objetivo de la misma es ofrecer un sistema de medición que sea fácil de aplicar y que brinde información detallada sobre la elaboración de planes de accesibilidad universal como una herramienta para planificar turismo accesible.

Guerrero procedió a utilizar una metodología cualitativa y exploratoria, para ello estudió la Metodología Ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal y el Sistema de indicadores para la accesibilidad turística propuesto por la OMT. En base al análisis de estos dos sistemas de indicadores, Guerrero procedió a diseñar un nuevo modelo de sistema de indicadores de gestión para la toma de decisiones en la gestión del turismo accesible, realizando una hoja de cálculo mediante fichas, lo que le permitió mostrar una aproximación real al sistema diseñado para valorar la accesibilidad del destino turístico, la que luego fue validada mediante la metodología ecuatoriana.

Asimismo, en el apartado práctico, Guerrero cuantificó los datos obtenidos a partir de indicadores y realizó el análisis de los mismos. Como conclusión, Guerrero afirma que dicho sistema de indicadores se podrá aplicar para comprobar su efectividad, y a su vez se pueden añadir indicadores más específicos para el sector turístico.

En 2018, P. Águila junto a un grupo de compañeros estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile realizaron para su tesis final de grado un trabajo de investigación titulado *Diagnóstico de nivel de accesibilidad universal en el entorno urbano turístico en la ciudad de Valdivia*. La investigación tuvo como objetivo identificar el grado de accesibilidad existente en el entorno urbano de la ciudad de

Valdivia, Chile. Para ello se empleó una metodología de tipo descriptiva con enfoque cualitativo.

Para ello, fueron elegidos tres grandes sectores geográficos: Isla Teja, Centro y Barrio Patrimonial General Lagos, la razón por la cual se eligieron estos sectores fue por los espacios de recreación, ocio y turismo que allí se realizan, así como el alto flujo de personas que circulan por las zonas mencionadas. Luego de delimitar las zonas a estudiar, se generaron 3 fichas separando las áreas de estudio en patrimonio, verde y urbano. Asimismo, se realizaron entrevistas a personal de entidades públicas y privadas. Como conclusión, Águila y otros pudieron deducir que las zonas investigadas no son accesibles completamente debido a la falta de regulación gubernamental por parte del Estado, así como la infraestructura necesaria en calles, veredas, parques y locales privados que allí se encuentran para que personas con discapacidad física y sensorial puedan movilizarse de forma autónoma.

Ese mismo año, A. Rucci escribió *Discapacidad en el Mercosur: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional* para la presentación de su tesis de grado de Magíster en Integración Latinoamericana en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina. El propósito de la investigación fue comprender la trama de los procesos de integración regional, el turismo y la accesibilidad.

Rucci (2018) resalta el aumento de llegada de turistas de 7.7 a 30.8 millones a los países que integran el Mercosur, entre los años 1990 a 2015. Es por este motivo que los países han dado una relativa importancia en cuanto a discapacidad y accesibilidad en relación al turismo y la población de cada país. En cada uno de los países que forma parte del Mercosur, una de las medidas que se han tomado es la investigación estadística de personas en situación de discapacidad para a partir de allí, tomar conciencia de la gravedad que esta problemática supone. Según Rucci (2018) el número de personas con discapacidad en el Mercosur alcanzó un 19,3% al año 2010, siendo Brasil el principal país con mayor porcentaje de personas con discapacidad llegando al porcentaje de 23,90%.

La autora señala también la importancia que tuvo la ratificación de los países (a excepción de Venezuela que lo hizo años posteriores) de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), por la cual todos los países cuentan con normativa que regula, por un lado, el turismo y, por otro lado, la discapacidad. Para concluir, Rucci afirma un avance en la accesibilidad turística, en los países que forman parte del Mercosur, destacando a Argentina como el primer país que ha creado organismos institucionales para el tratamiento de turismo accesible. Sin embargo, aún quedan acciones por articular y coordinar sobre el tema, así como el relevamiento de los servicios turísticos para que los mismos sean accesibles universalmente.

En Uruguay, existen algunos trabajos de investigación sobre accesibilidad, discapacidad y turismo. En 2011, D. Fassi escribió *Accesibilidad y discapacidad motriz. Una mirada desde la ciudad de Colonia del Sacramento*. En su tesis de grado, Fassi plantea una

breve conceptualización de los términos accesibilidad y discapacidad motriz. Asimismo, realiza una investigación exhaustiva, mediante revisión bibliográfica y salida de campo de las barreras que las personas con discapacidades encuentran en su vida cotidiana en la ciudad de Colonia del Sacramento. Además, demuestra cómo es percibida y vivida la accesibilidad en dicha ciudad.

Fassi (2011) pudo concluir que más allá de los avances urbanísticos que Colonia del Sacramento ha logrado, la accesibilidad ha sido pensada para sortear obstáculos en ciertos lugares específicos como avenidas principales, que son recorridas diariamente por cientos de personas. Sin embargo, aún cuenta con un déficit en accesibilidad tanto edilicia como de señalización en zonas menos transitadas, lo que perjudica tanto a los ciudadanos locales como a turistas que eligen esta ciudad como su destino de vacaciones.

En 2013, M. Tenaglia y F. Palomeque escribieron *Aportes para la integración de las personas no videntes a la cultura de nuestra ciudad. Caso de estudio: La accesibilidad en los museos de Montevideo* para su tesina de grado de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de la República. El propósito de la investigación fue evaluar la accesibilidad de los museos de Montevideo enfocándose en las personas no videntes o con deficiencias visuales, para eso los autores llevaron a cabo una investigación analítica, bibliográfica, de campo y propositiva (se elaboraron planillas de verificación las que estaban dispuestas en varios museos del departamento). Se tomaron como muestra tres museos en el departamento de Montevideo: Museo del Subte, Museo Naval y Museo Ciencia Viva.

En base a los resultados obtenidos, las autoras pudieron concluir que una visita a un museo en Montevideo no es vivida de la misma manera por un usuario no vidente que una persona vidente. Según las autoras, los museos investigados no cuentan con infraestructura ni servicios adaptados siendo demostrada esta afirmación mediante las planillas de evaluación relevadas en los museos de muestra, las que dieron como resultado que de los 70 ítems que las normas del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) establece, solo califican 5 como cumplidos, siendo este cumplimiento menos del 10% establecido.

Siguiendo en el contexto nacional, en 2013 V. Fernández y N. Gasperi escribieron *Accesibilidad en las playas de Montevideo* para su tesina de grado de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de la República. La investigación tuvo como objetivo evaluar la situación de la accesibilidad de las playas en el departamento de Montevideo. Para ello, las autoras utilizaron el denominado método hipotético, en el cual, primero se realiza una investigación general y se continúa hacia un estudio más particular. En este caso, se partió de una investigación sobre la accesibilidad en playas internacionales para luego enfocar su atención en el ámbito departamental.

Fernández y Gasperi (2013) pudieron aseverar que Uruguay cuenta con un marco legal nacional que toma en cuenta a las personas con discapacidades gracias a la Ley N°18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad”, que dispone de una protección completa

para aquellas personas que padecen algún tipo de discapacidad ya sea intelectual, motriz, auditiva, visual, visceral o alimenticia. Sin embargo, a través de un informe de relevamiento de campo realizado por las autoras, pudieron constatar que sólo cuatro playas de Montevideo contaban con algunos elementos accesibles. Estas playas eran: Playa Ramírez, Playa Pocitos, Playa Malvín y Playa Verde.

Al hablar de elementos accesibles, se entiende que estas playas cuentan con infraestructura que permiten a personas con discapacidad ingresar a sus arenas y tomar baño en sus aguas. Desafortunadamente, las playas anteriormente mencionadas no contaban hasta 2013, con toda la infraestructura para tener una accesibilidad universal, por lo que una persona con discapacidad se veía en dificultad a la hora de poder ingresar a la playa por sí sola. En conclusión, el trabajo de investigación resalta el no cumplimiento de la Ley N°18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad”, debido a que no se aplicaron los requerimientos que estipula la normativa referida. Por lo que las autoras pudieron constatar que el departamento de Montevideo no contaba hasta el momento con playas universalmente accesibles.

En 2014, K. Bula escribió su tesina de grado de la Licenciatura Binacional en Turismo de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de la República titulada *Turismo accesible: Análisis normativo sobre el derecho de las personas con discapacidad a hacer turismo en Uruguay*. Dicho trabajo de investigación pretendía indagar cómo el marco normativo uruguayo aborda el derecho a realizar turismo a las personas con discapacidades. Bula (2014) afirma que, Uruguay ha atravesado un proceso de transición en relación a la sensibilización de la población respecto a los derechos que las personas con discapacidades deben tener por parte de la acción pública, basándose en la renovación de las leyes que amparan a este tipo de personas. Sin embargo, plantea que hay una escasa experiencia práctica por parte del Ministerio de Turismo y señala que la temática debe ser estudiada por ámbitos parlamentarios y no solamente por dependencias de organismos públicos.

Recientemente, el investigador Javinson Acosta¹, realizó un proyecto titulado *Situación Institucional y Material del Turismo Accesible en Piriápolis*, presentado en las Jornadas Académicas 2017 de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (Universidad de la República, Uruguay). La investigación contempló actores institucionales, paseos públicos ofrecidos, entrevistas y encuestas realizadas a conjuntos hoteleros y la Asociación de Promoción Turística de Piriápolis (APROTUR).

En el informe, Acosta hace referencia a algunas actividades y paseos públicos que se han generado en Piriápolis para el uso de personas con discapacidad como la aplicación para celulares *Acompasados*, la folletería braille y la remodelación de la rambla de Piriápolis. A su vez, realizó un estudio en base a las modificaciones que se han hecho en torno al transporte

¹ El investigador también dictó en 2014 el *Curso de Turismo Accesible* junto a el docente Carlos Peña, realizado en el Centro Universitario Regional Este (CURE)

público el cual ha generado prácticas accesibles para que todas las personas puedan utilizarlo. En cuanto a la oferta hotelera, pudo concluir la escasa atención que el sector hotelero tiene en base a la accesibilidad universal. Según el autor, no se ha aprovechado todo el potencial que Piriápolis posee, debido al desconocimiento que las personas tienen en general sobre los colectivos de personas con discapacidad.

A modo de síntesis, en base a los estudios académicos presentados, en general, fue posible observar la carencia de accesibilidad, tanto en la arquitectura de las instalaciones como en la universalización de los servicios ofrecidos por empresas turísticas.

En referencia a los proyectos estudiados, es posible afirmar que España es uno de los países con más producción académica sobre accesibilidad turística en Europa, no obstante, como se pudo apreciar a lo largo de los antecedentes presentados, aún falta accesibilidad en ciertos sectores. Con respecto a América Latina, según los autores mencionados, si bien muchos países han tenido mejoras en su accesibilidad, tanto física como sensorial, la Región aún necesita mejorar la universalización y la accesibilidad. Países como Colombia deben gran parte de su deficiencia a problemas socioeconómicos, limitando así el acceso a mejores condiciones de vida.

En relación a la producción académica nacional, se destacan trabajos de investigación realizados como tesis de grado de distintas universidades del país, demostrando así una gran preocupación sobre el tema por parte de las y los estudiantes. Estos estudios destacan el déficit de accesibilidad, tanto edilicia como de señalización en zonas urbanas (avenidas y playas). Dicha situación, incide en cómo las personas, tanto residentes como turistas, utilizan los espacios. Si bien es posible afirmar que actualmente existe una sensibilización en relación a los derechos de las personas con discapacidades, aún existen problemáticas vinculadas a la aplicación de las normativas sobre accesibilidad y discapacidad en Uruguay.

3. Capítulo 2 - Marco Teórico y Conceptual

3.1 Discapacidad: devenir histórico y conceptual

Al abordar la accesibilidad, es necesario tener en cuenta el concepto de discapacidad, particularmente en lo que concierne a la inclusión de personas con discapacidad en el sector turístico. En la actualidad, es incuestionable la asociación de la discapacidad con los derechos humanos. Sin embargo, tal como afirma Palacios (2008), la comprensión de la complejidad social de este fenómeno es el resultado de “(...) una historia de persecución, exclusión, y menosprecio a la que las personas con discapacidad se vieron sometidas desde tiempos muy lejanos” (p.25). Desde la antigüedad hasta la actualidad, es posible distinguir tres modelos de tratamiento a las personas con discapacidad (Palacios, 2008; Velarde, 2011).

Según Velarde (2011), durante la Antigüedad y la Edad Media predominó el *Modelo de la Prescindencia*, en donde el término discapacidad era sinónimo de sobrenatural. Se creía que las malformaciones eran originadas por dos razones vinculadas a la religión: un castigo recibido por los dioses por un pecado cometido por los padres de la persona con discapacidad, o una advertencia de la divinidad anunciando que una alianza ancestral se había quebrado por lo que se avecinaba una catástrofe. Debido a estas creencias, las personas con discapacidad no tenían nada que aportar a la comunidad, sus vidas carecían de sentido, y eran marginadas o ejecutadas (Velarde, 2011:117).

Tal como afirma Velarde (2011), a principios del siglo XX, a raíz de la Primera Guerra Mundial y la introducción de las primeras legislaciones en torno a la seguridad social, se genera un cambio de paradigma en torno al concepto de discapacidad. Se comienza a pensar en la discapacidad como sinónimo de rehabilitación, he de aquí el denominado *Modelo Médico*, que hace hincapié en la recuperación de las funciones de la persona considerando a la discapacidad como una enfermedad a tratar. Los soldados mutilados durante la Gran Guerra fueron un factor esencial para este cambio de paradigma, ya que eran tratados como héroes debido al hecho de la lucha por salvar a su país. Fue así como el modelo de prescindencia pasó a ser sustituido por el modelo médico cuyos fundamentos siguen estando presentes hasta el día de hoy (p.123).

Cabe destacar que, gracias al modelo médico, los Estados comenzaron a preocuparse por aquellos ciudadanos con discapacidades, mediante políticas públicas destinadas a tratamientos médicos, generando así visibilidad al asunto (Velarde, 2011:123).

El tercer modelo es el *Modelo Social*. Según Velarde (2011), tiene sus orígenes a finales de los años 60, en la Universidad de Berkeley, California con el Movimiento de Vida Independiente, un movimiento liderado por Ed Roberts, un estudiante con discapacidad severa que impulsó los cambios arquitectónicos y sociales de dicha universidad para que más personas como él pudieran estudiar y tener las mismas posibilidades que los demás estudiantes (p.128).

En las últimas décadas, el abordaje del tema, desde la perspectiva del modelo social, hace referencia a la discapacidad como un problema colectivo. En un esfuerzo conjunto, entre personas con discapacidad, investigadores de la salud y de las ciencias sociales, se han identificado barreras que limitan la vida de un número expresivo de personas. En ese sentido, la sociedad como un todo, tiene el cometido de eliminar estas barreras, facilitando así el acceso a ciertos productos y servicios para que sean accesibles a todos los ciudadanos por igual (OMT, 2014:26).

La OMS sostiene en su *Informe Mundial de Discapacidad* (2011) que el 15% de la población mundial tiene alguna discapacidad, debido a cambios sociales y demográficos, como es el envejecimiento de la población, resultado del aumento de la expectativa de vida, principalmente en Europa. Este porcentaje representa 1000 millones de personas aproximadamente, de las cuales 110-190 millones tienen grandes dificultades para vivir plenamente debido a que padecen de algún tipo de discapacidad grave asociada a la tetraplejia, depresión grave o ceguera (p.7-8).

A su vez, el envejecimiento no es el único factor que ha crecido en los últimos años, según la OMS (2011), el número de personas con enfermedades ha aumentado excesivamente. En el caso de la diabetes, los casos se han incrementado de 108 millones en 1980 a 422 millones en 2014 (p.8).

Por consiguiente, al abordar el tema de la discapacidad, se debe tener en cuenta la diferencia entre los términos capacidad y enfermedad y la clasificación de los mismos. La OMT (2014), afirma que la capacidad es algo que se desarrolla con la persona, en caso de que el desarrollo de esas capacidades básicas del ser humano no prospere plenamente, no existen tratamientos médicos para ello. Las capacidades pueden dividirse en física, sensorial e intelectual. Sin embargo, cuando se habla de enfermedad, esta puede verse disminuida con la ayuda de tratamientos médicos. Algunas enfermedades pueden provocar disminución de las capacidades, por lo que puede ser motivo de discapacidad. Las mismas pueden distinguirse por enfermedad mental o física (p.28).

Volviendo al término capacidad, en caso de que las mismas no prosperen plenamente se hace referencia a una discapacidad. Dicho término puede dividirse, como se mencionó anteriormente, en: física, sensorial e intelectual. Según la OMT, la discapacidad física puede definirse como “la disminución de la capacidad de movimiento o la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea de manera parcial o general” (2014:28).

Por lo tanto, la discapacidad física hace referencia a todas aquellas personas en sillas de ruedas, con amputación de algún miembro ya sea superior o inferior, personas mayores con dificultad para trasladarse y personas con bastones. Cabe destacar que este tipo de discapacidad puede ocurrir por causas hereditarias, congénitas o provocadas por accidentes.

La discapacidad sensorial, según La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011), incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y del habla. Asimismo, la OMT

clasifica la discapacidad sensorial en discapacidad visual y personas ciegas y discapacidad auditiva y personas sordas. La discapacidad visual se entiende como la pérdida total o parcial de la capacidad de ver. La misma se distingue entre la ceguera y la deficiencia visual por lo que incluye personas con visión borrosa producida por una miopía o astigmatismo, personas que sólo pueden percibir diferentes formas o luces, personas que tienen visión central pero no periférica hasta personas invidentes (2014:29).

Por otro lado, la discapacidad auditiva es la pérdida total o parcial de la capacidad de oír. En este caso, el grado de discapacidad y la edad de adquisición son factores influyentes, ya que es posible encontrar personas que han perdido la audición a edad más adelantada, pero aún pueden comunicarse por medio del habla, personas sordas cuya lengua materna es la lengua de señas o personas con pérdida parcial que son usuarias de audífonos (OMT, 2014:30).

En cuanto a la discapacidad intelectual, la OMS (2011) afirma que este tipo de discapacidad se caracteriza por la disminución de las funciones mentales superiores afectando la movilidad, la percepción, la comprensión, el lenguaje y las habilidades afectivas, entre otros. Por lo que abarca personas con retraso mental, síndrome Down, autismo y parálisis mental.

En cuanto al término enfermedad mental y su clasificación, la OMT declara que la enfermedad mental es “una alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desarrollo, que pueden afectar a la percepción de la misma persona o a la percepción de la realidad” (2014: 31). En este caso es posible distinguir enfermedades como la anorexia, la depresión, el alzheimer, entre otras. Sin embargo, cuando se habla de enfermedad física se refiere a la disfunción del estado de salud provocado por múltiples factores. Dentro de este tipo de enfermedad se puede encontrar enfermedades severas como cáncer, cardiopatías congénitas o insuficiencias respiratorias, así como enfermedades vinculadas a dietas específicas como diabéticos, celíacos, intolerantes a la lactosa, colesterol, entre otros. En cualquiera de los casos, las personas deberán contar con cuidados médicos especiales y una atención supervisada de su estado de salud.

Un aspecto importante es la terminología utilizada para referirse a una persona que padece alguna discapacidad, ya que, en los últimos años, debido a un avance en la materia, se ha generado una discusión entre los términos “persona con discapacidad” y “persona en situación de discapacidad”. A continuación se presentan diferentes puntos de vista de autores y organizaciones.

La Organización de las Naciones Unidas en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad del año 2006, utiliza la terminología “persona con discapacidad”. En este punto es importante destacar el punto E del preámbulo de dicha convención:

Reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al

entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (p.1)

Asimismo, la Organización Mundial del Turismo en su Manual sobre Turismo Accesible para Todos (2014 y 2015) también utiliza el término. En Uruguay, en la ley N° 18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad” promulgada en 2010 en Montevideo, también se utiliza la terminología de “persona con discapacidad” para referirse a personas que padecen algún tipo de discapacidad.

En los últimos años, también surgieron otras perspectivas. En 2015, el grupo de estudios sobre discapacidad de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República, en convenio con Unicef - Pro Fundación Ciencias Sociales publicó *Infancia y discapacidad. Una mirada desde las ciencias sociales en clave de derechos*, un libro que compila varios recursos relacionados a la investigación de estudiantes, docentes y egresados de dicha Facultad, en torno a la temática discapacidad e infancia. Para el Grupo, la sociedad ubica a un sujeto concreto en clasificación de discapacidad en relación a su ideología de normalidad. Por lo tanto, se utiliza el término “persona en situación de discapacidad”, para ubicar la problemática en la sociedad, ya que la discapacidad es una construcción social creada por las barreras de su entorno.

En 2016, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) publicó *Comunicación y discapacidad. Guía de buenas prácticas para trabajadoras y trabajadores de la comunicación* en la que se explica la utilización de la terminología: “situación de discapacidad” ya que la discapacidad no define a la persona, sino que depende de las prácticas que ejercen las demás personas para que se genere una situación de discapacidad (p.12).

El Servicio Nacional de la Discapacidad de Chile en: *Uso de Lenguaje inclusivo persona en situación de discapacidad*, a través de una mirada social adopta y utiliza el término “personas en situación de discapacidad”, por considerar que la discapacidad es una situación ocasionada por las barreras físicas y sociales existentes en el entorno de la persona, rompiendo así con la idea de que la persona es responsable por su discapacidad (2017: 2).

En el presente trabajo, se utilizará el término persona con discapacidad, sin embargo la investigación, siguiendo el Modelo Social, parte de la base de que la eliminación de las barreras físicas y sensoriales, es el camino para la inclusión y la participación de todas las personas, independientemente de su situación.

3.2 Accesibilidad universal: conceptualización

Tal como se mencionó anteriormente, en la actualidad, la discapacidad responde a un Modelo Social, que la presenta como un problema colectivo, donde se identifican las barreras que limitan la vida de un gran número de personas no permitiéndoles una completa

autonomía. Por tal motivo, el término discapacidad está directamente relacionado al término accesibilidad.

Según la Real Academia Española, accesible es un adjetivo que se refiere al fácil acceso o trato y la fácil comprensión, inteligible. Cuando se aborda la accesibilidad ya no se hace referencia únicamente a las personas con discapacidad, sino a la adecuación de un entorno y la eliminación de barreras que impiden la participación completa de todos los grupos de personas.

En el *Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística* (Mintur y Mides, 2019)² se afirma que: "Una buena accesibilidad es aquella que no es percibida por los usuarios, que es parte del diseño, siendo cómodo, estético y seguro para todos a lo largo de la vida" (p.15). Siguiendo el mismo concepto, las arquitectas A. Boudeguer y P. Squella (2010) en el *Manual de Accesibilidad Universal. Ciudades y espacios para todos*, definen el concepto de accesibilidad como:

Accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes (...) Una buena accesibilidad es aquella que pasa desapercibida a los usuarios. Esta "accesibilidad desapercibida" implica algo más que ofrecer una alternativa al peldaño de acceso: busca un diseño equivalente para todos, cómodo, estético y seguro. (p.14)

Asimismo, en el artículo 9 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) realizada el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York se afirma que la accesibilidad universal es imprescindible para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

3.2.1 Diseño Universal

Actualmente, la conceptualización de accesibilidad universal se denomina bajo los principios del concepto de diseño universal. Según Mintur y Mides (2019: 15):

El diseño universal persigue el beneficio de todas las personas, más allá de su edad o capacidades (...). La exigencia en cuanto al diseño recae sobre aquellos productos y servicios que estén vinculados a la plena participación en la vida social.

² Trabajo en conjunto del Grupo de Accesibilidad Turística (GAT) y el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), mediante el Programa Nacional de Discapacidad (Pronadis).

En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (2006) se define al diseño universal como:

El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. No excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (p.5)

En 1997, un grupo de defensores del diseño universal del Centro por el Diseño Universal (The Center for Universal Design) del NC State University definió los 7 principios del diseño universal, aún muy utilizados. A continuación, en la tabla 1 se describen cada uno de los principios.

Tabla 1: 7 principios de diseño universal establecidos por Centro por el Diseño Universal.

Principios	Descripción
1º Principio: Uso equiparable y provechos.	Uso equitativo de los productos para todos los usuarios, evitando segregar.
2º Principio: Uso flexible.	Posibilidad de elección en los métodos de uso, adaptándose a cada usuario. El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
3º Principio: Simple e intuitivo.	El uso del diseño es de fácil entendimiento, eliminando la complejidad innecesaria, atendiendo de forma individual según las habilidades y conocimientos actuales del usuario.
4º Principio: Información perceptible.	Comunicar la información de manera eficaz, dependiendo de las capacidades del usuario. Dicha información debe ser perceptible por todos los usuarios sin importar sus capacidades o habilidades.

5° Principio: Con tolerancia al error.	Minimizar los riesgos y consecuencias eliminando aquellos elementos que puedan ser peligrosos, proporcionando advertencias sobre estos peligros y errores.
6° Principio: Que exija poco esfuerzo físico.	El diseño permite que el usuario utilice la fuerza de forma razonable y minimice el esfuerzo físico continuado para no generar daños corporales.
7° Principio: Tamaño y espacio para el acceso y uso.	El diseño está preparado para atender el tamaño del cuerpo, la movilidad y la postura del usuario, proporcionando una línea de visión clara sin importar la altura de las personas con espacio suficiente para el uso de ayudas como asistencia personal en caso de que el usuario así lo requiera.

Fuente: elaboración propia con base en el Centro por el Diseño Universal (1997).

Dicho diseño requiere una implementación que depende de cada país, según la reglamentación disponible. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) en *Diagnóstico Prospectivo Turístico del Uruguay* publicado en 2017, afirma que se requieren de ciertas consideraciones, tanto edilicias como de señalética, que hacen al diseño universal. En cuanto a las consideraciones edilicias, se debe tener en cuenta adaptaciones para que todos los usuarios puedan utilizar, por ejemplo: estacionamientos y habitaciones adaptadas, entradas accesibles con rampas de accesos, entre otros.

En cuanto a la señalización, es necesario tener en cuenta las restricciones que un usuario pueda tener, por tanto, la señalización debe ser universal, como por ejemplo el alfabeto braille, los planos hápticos (tacto) para las personas no videntes, así como señalización escrita para personas sordas.

La OPP (2017) destaca también que, con el pasar del tiempo, el sistema de señalización se ha ido modificando, como por ejemplo, pequeños cambios en símbolos internacionales de accesibilidad que fueron renovados para mejorar la comunicación.

La aplicación de los principios de diseño universal o las normas y directrices de cada país, es un camino hacia la accesibilidad universal, un medio para lograr la eliminación de barreras. Boudeguer y Squella (2010) clasifican estas barreras como: barreras urbanísticas (espacios públicos); barreras arquitectónicas (parte exterior e interior de edificios privados o públicos); barreras en el transporte (medios de transporte en general) y barreras de comunicación (dificultad para expresar o recibir mensajes a través de medios de comunicación o señalización). La OMT (2014) también hace referencia a las barreras

sociales, aquellas barreras que se generan dentro de una sociedad en base a la discriminación que los ciudadanos de un destino pueden ejercer sobre una persona o grupo de personas “diferentes”, segregándolas y haciéndolas sentir incómodas.

3.3 Hacia una definición de turismo accesible

Dentro del marco de conceptualización de accesibilidad universal se encuentra el término turismo accesible, que surge como una respuesta a un grupo de personas que no encuentran en la práctica de turismo tradicional, una adecuada atención a sus necesidades al viajar. En este sentido, el término turismo accesible refiere a la práctica turística adaptada para aquellas personas con discapacidades. En este sentido, Darcy y Dickson (2009) sostienen que:

El Turismo Accesible es una forma de turismo que implica procesos de colaboración planificadas estratégicamente entre las partes interesadas que permite a las personas con los requisitos de acceso, incluida la movilidad, visión, audición y capacidades cognitivas, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad a través de la prestación de los productos, servicios y entornos turísticos basados en el Universal. (p.34)

Asimismo, al referirse al turismo accesible, se debe tener en cuenta que los beneficiarios no son sólo las personas con discapacidad, sino cualquier persona que encuentre algún grado de dificultad a la hora de hacer turismo, dificultad en el acceso, uso o disfrute de su tiempo dedicado al turismo y la recreación. Aquellas personas mayores, mujeres embarazadas, personas con lesiones, acompañantes de personas con discapacidad, personas con alergias y/o intolerancias, así como personas obesas, muy altas o muy bajas pueden entrar en el segmento que no es considerado discapacitado, sin embargo, necesita de ciertas adaptaciones para poder disfrutar de su tiempo.

Según el secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), Taleb Rifal, “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 (...)” (OMT, 2014:17). Dejando entrever la gran entrada de divisas que genera un sector si se preocupa de manera adecuada por sus prácticas accesibles.

Según la OMT (2014), recientemente se ha incorporado a dicho término, las palabras “para todos” generando así, una nueva adaptación del turismo accesible: “Turismo accesible para todos”. Al referirse al turismo accesible para todos, se tiene como destinatario todas las personas y no sólo aquellas que padecen algún tipo de discapacidad, teniendo como objetivo principal producir turismo de calidad (p.19).

En base a la conceptualización del término Turismo accesible, se puede considerar que el ser humano es discapacitado dependiendo del entorno en que se encuentre ya que, aquellos

obstáculos e impedimentos que limiten la libertad de movimientos de forma autónoma generará barreras en el entorno.

3.3.1 La accesibilidad y el turismo

La accesibilidad, como concepto, como se sostuvo anteriormente, ha tenido un gran desarrollo a lo largo de los años. Según la OMT (2014), el término turismo accesible ha superado varios obstáculos para alcanzar los objetivos que ha logrado hoy en día y deberá seguir superando obstáculos para obtener una accesibilidad universal que permita realizar turismo a todos los ciudadanos.

Actualmente, se presentan ciertas tendencias, en lo que respecta al turismo accesible, debido al aumento de personas con discapacidades e intolerancias. Según la OPP (2017), las tendencias accesibles se deben a "(...) el aumento de la población con discapacidad, la mayor disposición de las personas con discapacidad a participar del turismo y el envejecimiento de la población" (p.290).

En los últimos años, vienen ocurriendo cambios socio-demográficos, debido a la globalización y avances en la tecnología y la ciencia. Estos avances se han reflejado también en la medicina y en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidades, y de personas que han sufrido accidentes o malformaciones, ya que en el pasado muy pocas personas sobrevivían o podían vivir sus vidas plenamente. El avance de la tecnología también ha ayudado a las personas con ciertas restricciones a realizar turismo, debido a la creación de mayor información en medios universales como redes sociales, al igual que mayor facilidad para desplazarse debido a modificaciones edilicias.

El aumento de la esperanza de vida ha generado un envejecimiento en la población, la cual trae consigo ciertos deterioros naturales de sus capacidades como restricciones motrices. Este envejecimiento ha generado que los destinos turísticos se preocupen por sus prácticas accesibles, debido a que las personas mayores son un segmento de clientes con características distintas a segmentos etarios más jóvenes, como por ejemplo, mayor tiempo disponible para realizar turismo. A su vez, el gasto per cápita es mayor, ya que buscan ciertas comodidades que otros grupos etarios no buscan. La OPP (2017) afirma que los adultos mayores "(...) gastan más cuando viajan, se quedan más tiempo y es más probable que disfruten de dos o tres períodos vacacionales al año en contra temporada (...)" (p.291).

3.3.2 Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo

Tal como fue mencionado anteriormente, la preocupación por un turismo accesible se ha desarrollado debido al aumento de personas con discapacidad en el mundo. Sin embargo, la evaluación de la accesibilidad de los destinos turísticos, todavía es un gran reto del sector.

Los principales avances en la materia fueron realizados por la OMT en el *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo*

IV: *Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo* (2015), donde presenta un conjunto de indicadores para determinar y gestionar la accesibilidad de la oferta turística accesible que existe en determinado territorio a estudiar, y dichos indicadores articulados con una metodología acorde, permitiría la evaluación de la accesibilidad de un destino turístico, cualquiera sea.

Según la OMT (2015), para la elaboración de los indicadores, primero se debe definir la cadena de accesibilidad y áreas de intervención., con los respectivos eslabones, según el orden del estudio de los indicadores. En la figura 1 es posible observar la cadena de accesibilidad elaborada por la OMT.



Figura 1: Cadena de Accesibilidad

Fuente: OMT (2015)

Dicha cadena, juega un rol muy importante para aquellos destinos que pretenden identificarse como un destino accesible, ya que presenta aspectos necesarios para brindar a las personas seguridad y comodidad en el destino, desde el momento en que busca información sobre el mismo, en su computadora o celular, hasta el momento el regreso a su hogar.

El segundo paso para la elaboración de indicadores es la “delimitación de elementos en los que se la descompone cada eslabón de la cadena de accesibilidad en el turismo” (OMT, 2015:21). El tercer paso indicado, es la observación de los temas claves en la evaluación de la accesibilidad de cada eslabón de la cadena, los temas claves se muestran a continuación en la tabla 2.

Tabla 2: Principales temas claves, según OMT.

Temas claves	Descripción
Acceso	Entrada y salida accesible de un establecimiento incluyendo señalización accesible del mismo.
Aseos	Servicios higiénicos accesibles (que permita el uso autónomo de todas las personas).
Estancias	Espacios de uso común o privados adaptados.

Gestión	Responsabilidad por parte de la empresa para incluir herramientas y materiales necesarios para la adaptabilidad del entorno y local.
Información y comunicación	Elementos que den a conocer lo que sucede en el entorno como señalización, paneles informativos, sistema de megafonía, etc.
Movilidad	La posibilidad de que la persona pueda moverse de forma autónoma sin importar la discapacidad que tenga.
Personal	Recursos humanos, formación y capacitación del personal.
Servicios	Elementos inherentes a los distintos ámbitos y que se prestan en calidad de atención al público como menús especiales en restaurantes o transporte público accesible.
Usabilidad	Posibilidad de interactuar con los elementos que se ponen a disposición del público como mobiliario urbano, cajeros, etc.

Fuente: elaboración propia con base en OMT (2015).

Por último, se debe diseñar y clasificar los indicadores generales (OMT,2015:21). Estos indicadores son de mucha utilidad para conocer la cantidad de elementos accesibles que se pueden encontrar en un destino u oferta turística y así, poder focalizar errores, posibles mejoras y faltantes.

Tal como fue abordado en antecedentes, Guerrero (2016), en el marco de su tesis de máster, menciona la metodología ecuatoriana para la elaboración de planes de Accesibilidad Universal, que ha sido considerada una de las cinco mejores prácticas del mundo en Accesibilidad Universal. Según Guerrero (2016) dicha metodología efectúa un análisis técnico comparando normas nacionales e internacionales, para detectar diferencias y similitudes, con el objetivo de actualizar y complementar las normas de accesibilidad existentes en el país. La metodología ecuatoriana propone 496 parámetros técnicos de evaluación, cada uno de ellos mide el cumplimiento de accesibilidad en los bienes, servicios y espacios proporcionados por una edificación.

4- Capítulo 3 - Discapacidad y turismo en Uruguay

Este capítulo tiene como objetivo presentar las características generales de los temas discapacidad y accesibilidad turística en Uruguay, desde el punto de vista estadístico, normativo e institucional, así como las principales acciones realizadas desde el sector público y privado.

4.1 Datos estadísticos nacionales

En Uruguay, se han realizado investigaciones en torno a las distintas discapacidades que las personas presentan, así como datos estadísticos. El Instituto Nacional de Estadística (INE) es un organismo público encargado de la elaboración y coordinación de las estadísticas nacionales. Según el último censo realizado en 2011, Uruguay cuenta con una población total de 3.251.654 personas de las cuales 517.771 tienen algún tipo de discapacidad permanente, lo que equivale a 15,91% de la población. Del total de población con discapacidad, 365.462 personas declararon padecer al menos una discapacidad leve, 128.876 personas declararon padecer al menos una discapacidad moderada y 23.433 personas declararon padecer al menos una discapacidad severa, destacándose una presencia mayoritaria de personas con discapacidad en el área urbana que en el área rural.

Asimismo, INE realizó una segmentación de personas con discapacidades por departamentos, sexo y edad. El departamento con mayor presencia de personas con discapacidad es Montevideo con 185.988 personas, seguido por Canelones con 87.170 personas. El departamento de Maldonado se sitúa tercero en la lista con 22.673 personas seguido por Salto con 21.292 personas con discapacidad. El departamento con menos personas con discapacidad es Flores con 4.384 personas, cabe resaltar que este es el departamento menos poblado del país, con una población total de 25.008 habitantes.

Acorde a los datos estadísticos por sexo y edad, del censo realizado en 2011, 208.911 personas de sexo masculino padecen algún tipo de discapacidad. Sin embargo, el número de mujeres con discapacidad, es aún mayor, ascendiendo a 308.860 personas. El rango etario que más predomina es de 50 a 64 y mayores de 75 años, siendo mayor el porcentaje de hombres con alguna discapacidad en el rango etario entre 50 y 64 años mientras que las mujeres muestran un mayor aumento en sus discapacidades de los 75 años en adelante.

Siguiendo con los datos estadísticos, en 2004, INE dio a conocer el artículo *Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad* en donde se detalla la discapacidad por rango etario y género. En 2004 las cifras de la población que declararon tener al menos una discapacidad se estiman en 210.400 personas no habiendo diferencias significativas entre la Capital y el Interior Urbano (7.7% para Montevideo y 7.5% para el Interior Urbano).

De las personas que declararon tener al menos una discapacidad, el 57% son mujeres, predominando dicho sexo a la hora de hablar de discapacidad por género. Asimismo, el 50.8% de las personas que declararon padecer discapacidad son mayores de 65 años por lo

que se puede ver una predominancia femenina y mayor de edad debido a que predominan las mujeres en la población envejecida.

Respecto a la discapacidad declarada como principal, el 31.3% refiere a dificultades para caminar (limitaciones o nula posibilidad de movilizarse), el 25% se refiere a problemas de visión (limitaciones y ceguera parcial o total) y el 13.6% a problemas de audición (sordera o limitaciones para oír).

En relación al porqué, el 54.2% de las mujeres atribuyen su discapacidad a una enfermedad y casi la quinta parte al envejecimiento. Sin embargo, el 47.2% de los hombres declara que su discapacidad se origina en una enfermedad y la cuarta parte la considera de nacimiento.

En base a lo planteado por el censo 2011 y la encuesta de discapacidad realizada en 2004 por INE, Mintur y Mides (2019) afirman en el *Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística* que en Uruguay los hombres en su niñez y adolescencia presentan mayor posibilidad de tener una discapacidad. Sin embargo, a más avanzada edad los números se invierten:

Los varones, que en los tramos más jóvenes presentan una prevalencia mayor en relación a las mujeres, en edades más avanzadas tienen una incidencia de limitaciones significativamente menor. A partir de los 15 años, las dificultades pasan a tener una mayor prevalencia en mujeres, en relación a sus pares varones y, a medida que crece la edad, la diferencia se acentúa. Para las personas adultas mayores, la incidencia en mujeres es de 52% y para varones 43%. (p.8)

En datos generales, Uruguay cuenta con un elevado porcentaje de personas con discapacidad en relación a su población total, no habiendo diferencias notorias entre la capital y el resto del país. Según los datos, las mujeres son las que más padecen de discapacidad, especialmente a mayor edad.

4.2 El contexto normativo en torno a Discapacidad

Actualmente, existen ciertas leyes en el país que hacen alusión al término discapacidad, siendo la Ley N° 18.651 de “Protección Integral de Personas con Discapacidad” la única que contempla amparo total a personas con discapacidad.

Dicha ley ha surgido mediante una evolución normativa, que comenzó en 1989 con la Ley N° 16.095 “Ley de protección al discapacitado” que establecía un sistema de protección integral para las personas con discapacidad, expresando en el artículo 42 la obligación de los organismos estatales a ocupar una proporción, no inferior al 4% de sus vacantes, a personas con discapacidad. En 1999 se renovó la Ley N° 16.095 a Ley N° 17.216, que sustituye el

artículo 42 especificando que el 4% se realizará según el cálculo de vacantes disponibles para cada llamado.

En 2007 se promulga la Ley N° 18.094 modificando nuevamente el artículo 42, estableciendo cómo se debe realizar el ingreso y que se debe reglamentar el mismo en los distintos organismos. El mismo año, en dicha ley se establece el Decreto 205/007 sobre la obligación de ocupar cargos con personas con discapacidad. Finalmente, el 19 de febrero de 2010 se promulgó la Ley N° 18.651 “Protección integral de Personas con discapacidad”, que hoy en día conocemos y deroga toda la normativa anterior a excepción del Decreto 205/007. Dicha ley establece un sistema de protección integral a personas con discapacidad, entendiéndose discapacidad como:

Toda persona que padezca o presente una alteración funcional permanente o prolongada, física (motriz, sensorial, orgánica, visceral) o mental (intelectual y/o psíquica) que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral. (Artículo 2°)

La mencionada ley asegura la atención médica, educación, rehabilitación tanto física como psíquica, social, económica y profesional así como también se les otorgará beneficios y estímulos para neutralizar las desventajas que las personas con discapacidades padecen en relación al resto de los ciudadanos a la hora de desempeñarse en sociedad. A su vez, en el artículo 13 se afirma la creación de la Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad, organismo que funcionará en la jurisdicción del Ministerio de Desarrollo Social.

En el artículo 15 se muestran las responsabilidades de dicha comisión, desde estudiar y aconsejar al Poder Ejecutivo para que se haga efectiva la aplicación de la presente ley hasta el auspicio por medio de la Universidad de la República, Ministerios de Educación y Cultura y de Salud Pública de la investigación científica tanto sobre la prevención y el tratamiento médico de las distintas formas de discapacidad como la investigación de los factores que causan o agravan dicha discapacidad y los tratamientos para prevenirlo.

Asimismo, en el artículo 31 se confirma la creación del “Premio Nacional a la Integración”, el cual reconoce el esfuerzo personal a una persona con discapacidad que haya desempeñado un papel destacado en beneficio de la sociedad. Así como, una distinción a aquella entidad social pública o privada que realice acciones para la integración de personas con discapacidad.

El artículo 35 y 36 de dicha ley hace referencia a un punto imprescindible para cualquier persona que padece una discapacidad como es la salud y el cuidado de la misma, por tal motivo la ley N° 18.651 propone la educación del niño y adulto en materia de prevención de riesgos, atención médica especializada para cada individuo especialmente a madres embarazadas que esperan un hijo con discapacidad, y la promoción de conciencia nacional en materia de seguridad y salud.

En el capítulo 7 de la Ley N° 18.651 se menciona la educación y promoción cultural como un punto importante para la inclusión de personas con discapacidad en la sociedad, partiendo desde la educación inicial en adelante. Su inclusión en las aulas comunes es un tema primordial para posibilitar su inclusión en la comunidad e incentivar la educación secundaria, y su formación profesional orientada hacia la inserción laboral.

Siguiendo con dicho capítulo, se hace referencia a la participación de personas con discapacidad a museos, conciertos, obras teatrales, actividades deportivas, entre otras que sean ejecutadas por organismos públicos, que estarán exoneradas de pago, en caso de que se requiera entrada paga para asistir al evento. Asimismo, se exonera un acompañante cuando la asistencia del mismo sea necesaria, promulgando la asistencia de personas con discapacidad a dichos eventos.

En base a siguiente capítulo (Capítulo 8) “Trabajo”, el Estado, los Gobiernos Departamentales, los entes autónomos, los servicios descentralizados y las personas de derecho público no estatales están obligados a contratar personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo a ocupar con una proporción mínima del 4% de sus vacantes.

En relación al urbanismo y la arquitectura, el capítulo 9 de la mencionada ley, particularmente los artículos 76 y 78, refieren al grupo de reglamentaciones que las instituciones que gobiernan los espacios y edificios de carácter público deberán formular, realizando ampliaciones y modificaciones que permitan el acceso y uso de las instalaciones de manera equitativa y autónoma. Se incluyen rampas y escaleras de tamaños adecuados, en todos los espacios públicos, así como accesibilidad total en parques, plazas y jardines públicos, los cuales deberán contar con baños accesibles en los mismos. La señalización es otro punto fundamental que la ley menciona, haciendo hincapié en señalización accesible, especialmente para personas con baja o nula visión. A su vez, en los proyectos de viviendas se deberán realizar un mínimo de unidades accesibles, adaptando y facilitando los espacios comunes. Según el artículo 79, dicha implementación deberá efectuarse por medio de la realización de un plan de accesibilidad, pero su ejecución no podrá exceder de un plazo de 8 años desde la fecha de entrada en vigencia de la mencionada ley (09 de marzo de 2010).

Al hacer referencia al transporte, la Ley N° 18.651 enumera los cambios que se deberán generar en los vehículos de transporte público y estaciones de transportes. Estas modificaciones serán a favor de las personas con discapacidad permitiendo el acceso, egreso y utilización de los diferentes medios de transportes de forma autónoma, así como itinerarios, señalización y baños accesibles en las terminales de ómnibus, aeropuertos y terminales marítimas. En el caso de vehículos propios, las personas con discapacidad tendrán derecho al libre tránsito y estacionamiento de acuerdo con lo establecido en las disposiciones municipales. Como distintivo, estos autos deberán llevar una identificación (símbolo de accesibilidad).

A nivel nacional, también existen otras leyes que abordan el tema de la discapacidad, aunque en menor grado. En 1962 se promulgó la Ley N° 13102 “Régimen de importación de vehículos automotores para personas con discapacidad” en la cual se le permite a las personas con lesiones temporales o definitivas, la importación directa de vehículos automotores especiales sean nuevos o usados para uso personal y cualquier elemento auxiliar que facilite el desplazamiento del mismo. Dicha ley dicta que el vehículo no podrá ser transferido ni modificado sin previa autorización al Ministerio de Hacienda.

Asimismo, las unidades importadas podrán ser utilizadas solamente por el propietario, exceptuando casos de circunstancias especiales en donde sea conveniente permitir el manejo del vehículo por otras personas. Estos vehículos tendrán un distintivo especial que llevarán en la chapa de la matrícula con el objetivo de identificarlos con mayor facilidad. Dicho vehículo contará con la exclusión del valor que determine el Poder Ejecutivo, así como el monto imponible de los tributos nacionales, derechos, aranceles y demás gravámenes a la venta o a la importación.

La Ley N° 17.266 “Compatibilidad de Actividad y Jubilación de Personas con Discapacidad y la Pensión a la Vejez” promulgada en el año 2000 autoriza la compatibilidad entre las actividades que realiza la persona con discapacidad con la pensión por invalidez. Así como la jubilación común generada por dicha actividad, la cual será compatible con dicha pensión.

En 2001 se promulgó la Ley N° 17.378, que establece: “Reconocese a todos los efectos a la lengua de señas uruguaya como la lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República”, con el objetivo de remover las barreras comunicacionales y equiparar las oportunidades para las personas sordas e hipoacúsicas. Asimismo, la ley resalta que el Estado deberá promover la creación de la carrera de intérprete de Lengua de Señas Uruguaya, a nivel terciario, así como la implementación de la intervención de intérpretes en programas de televisión de interés general y Cadenas Nacionales de televisoras.

Dicha ley establece que todo establecimiento o dependencia del Estado y Municipios con acceso público deberá contar con señalización, información visual y sistemas de alarmas luminosas aptos para el reconocimiento por parte de personas sordas o hipoacúsicas.

En 2008 se promulgó la Ley N° 18.418 “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” en la cual se aprueban los puntos acordados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, aprobada el 13 de diciembre 2006, firmada en la ciudad de Nueva York, Estados Unidos de Norteamérica, el día 3 de abril de 2007 y entrada en vigor el 3 de mayo de 2008.

En la Ley N° 18.719 “Presupuesto Nacional. Período 2010 - 2014” el art. 9 establece que la Oficina Nacional del Servicio Civil solicitará anualmente los informes sobre la

cantidad de vacantes que se hayan generado a aquellos organismos y entidades obligadas. Semestralmente estos organismos indicarán el número de personas con discapacidad ingresadas, detallando la discapacidad de la persona y el cargo ocupado.

En 2011 se promulgó la Ley N° 18.875 “Promoción del uso de bastones para facilitar el desplazamiento de Personas con Discapacidad Visual”, la cual fomenta el uso de distintos instrumentos para facilitar el desplazamiento de personas con discapacidad visual. Asimismo, las personas con discapacidad visual total, podrán utilizar el bastón blanco, así como las personas con discapacidad visual parcial, el bastón verde, para así distinguir la discapacidad de cada individuo. En ambos grupos se podrá recurrir al uso de perros guías. La ley prevé que el Poder Ejecutivo será el responsable por difundir el significado de cada instrumento y los beneficios para la persona con discapacidad visual, así como la reglamentación del acceso y uso de los mismos en áreas públicas y privadas.

En relación al ámbito turístico, en el artículo 3, inciso E de la Ley N° 19.253 “Actividad Turística” promulgada en 2014 se menciona la importancia de la accesibilidad como un principio fundamental en el turismo. A su vez, como fue mencionado en la fundamentación de la presente tesina, dicha ley refiere a la universalización del turismo en el artículo 9 en los incisos I y J. Fomenta también, la adaptación de infraestructuras y medidas accesibles que puedan ser utilizadas por todos los usuarios de forma autónoma, por medio de actividades turísticas accesibles en todo el país, con el objetivo de afianzar la actividad turística como instrumento de inclusión social.

Dentro del contexto normativo del país, también se encuentra el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT), cuyo cometido es la normalización y certificación de productos y servicios. En 2014 se crea *Accesibilidad de las personas al medio físico - Criterios y requisitos generales de diseño para un entorno edificado accesible* con el objetivo de establecer los criterios y requisitos generales de diseño requeridos en el entorno edificado para que éste sea considerado accesible. En 2018 se modificaron algunos puntos establecidos en la norma UNIT 2014 sustituyendo y anulando la misma (Anexo 2).

El Instituto UNIT toma en cuenta todo tipo de discapacidad, a la hora de elaborar dichas normas. En cuanto a simbolización para personas sordas existe el símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación que debe ser colocado en todos los lugares que brinden un servicio, que pueda ser utilizado por personas sordas. Asimismo, para personas ciegas existe el símbolo de ceguera o ambliopía, que se utiliza para informar sobre la presencia de personas con ceguera y ambliopía y señalar los lugares que brinden algún servicio específico para personas ciegas.

En cuanto a la señalización en edificios o áreas urbanas, existen ciertas normas a cumplir como la altura, el color y el tamaño de los carteles, que necesitan ser vistos a cierta distancia. A su vez, para personas ciegas existe señalización táctil que debe ser colocado a una altura máxima de 160 cm para que todas las personas puedan llegar, así como la

existencia de pisos táctiles de alerta, que deben ser de textura y luminancia contrastante con el piso adyacente y deben tener un ancho comprendido entre 60 cm y 90 cm. También existen los pisos táctiles direccionales, que son más comúnmente vistos en calles de zona urbana, este tipo de piso tiene la función de guiar a las personas ciegas que utilizan bastones.

Para personas sordas existen las señales audibles, que reproducen un sonido que debe exceder el nivel prevaleciente, en por lo menos 15 dB³, y no debe sobrepasar los 120 dB. En el caso de las personas con discapacidad física, existe la señalización de rampas y escaleras, así las personas con este tipo de dificultad pueden utilizarla sin necesidad de ayuda.

Siguiendo con el tema de rampas, la UNIT impone que para la implementación de las mismas, deben cumplir con ciertos requisitos como el ancho que debe ser igual o mayor a 90 cm, un desnivel menor o igual a 50 cm, el pavimento de la rampa debe ser firme y antideslizante. La pendiente longitudinal debe ser lo menor posible, aunque siempre debe ser menor a 8%, ya que puede ser peligrosa y generar accidentes. La colocación de pasamanos en rampas mayores a 80 cm es obligatoria, al menos de un lado de la rampa.

Continuando con la discapacidad física, se deben colocar señalización en estacionamientos, guardando así lugares específicos para que las personas en sillas de ruedas puedan descender del vehículo sin problemas, dicho lugar debe tener un ancho de 110 cm. En relación a las edificaciones, las mismas deben contener accesos accesibles, ya sea por colocación de rampas, ascensores o cualquier otro sistema de elevación, el mismo concepto de accesibilidad debe permanecer durante todo el establecimiento (puertas, baños, habitaciones) el cual pueda permitir el uso autónomo de personas con discapacidad física.

En relación a los baños, el mismo debe tener un ancho y distribución adecuada que permita el uso y movimiento autónomo de la persona. El secamanos debe estar a una altura entre 80 a 110 cm del piso, al lado del lavamanos, el cual debe estar a una altura entre los 75 y 85 cm, en relación al nivel del piso. En el caso del inodoro, el mismo deberá contar con una baranda de 75 cm de longitud al lado del mismo para que la persona pueda sostenerse.

En la vía pública también se debe tener en cuenta a las personas con discapacidad, por este motivo, la UNIT establece que los cajeros automáticos deben estar a una altura que permita tanto el uso de personas en sillas de ruedas como personas de pie. En cuanto a los semáforos, éstos deben estar próximos al cordón y evitar la obstaculización del camino, los semáforos instalados en vías públicas de uso frecuente por personas con discapacidad visual, deben contar con un dispositivo de emisión de señal audible indicando cuando está habilitado o deshabilitado el cruce peatonal. Como se puede ver, las normas UNIT establecen normas fundamentales para el bienestar de todos los ciudadanos.

³dB:decibeles

4.3 Principales acciones en materia de Accesibilidad turística

En el país, existen instituciones gubernamentales y privadas que realizan acciones y se movilizan, con el fin de incluir a las personas con discapacidades, cada vez más, en la sociedad. En el ámbito público, algunas de estas instituciones, vinculadas a la creación y adaptabilidad de actividades para personas con discapacidad son: el Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Turismo, Ministerio de Vivienda y Trabajo y Ministerio de Educación y Cultura.

En 2014, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y Ministerio de Educación y Cultura (MEC) publicaron la *Guía de accesibilidad para eventos culturales*, donde se describe detalladamente las pautas que debe contemplar el organizador del evento para recibir a todo tipo de personas, realizando recomendaciones sobre el espacio físico, así como la difusión del mismo, en distintos medios de comunicación, y los requisitos con los que deben contar el personal contratado.

El 10 de octubre de 2018, el Ministerio de Turismo otorgó el “Reconocimiento al Esfuerzo por la Accesibilidad Turística” a las empresas, organizaciones e instituciones que implementan buenas prácticas y acciones accesibles en sus espacios y/o servicios turísticos.⁴ Tal como se puede observar en la tabla 3, el departamento de Maldonado se destaca por la cantidad de prácticas accesibles reconocidas.

Tabla 3: Reconocimientos clasificados por departamentos.

Departamento	Reconocimientos
Canelones	Mejoras en la infraestructura de la rambla en Playa Mansa de Atlántida con la instalación de estaciones accesibles. Iniciativa de reparación, diseño y confección de ayudas técnicas como sillas de ruedas, andadores, bicicletas dobles, grúas y sillas anfibias por parte del Departamento de ayudas técnicas de la Intendencia de Canelones.
Durazno	Realización de actividades de sensibilización en el <i>Sendero de los Sentidos</i> , el cual se basa en un recorrido por el sendero del área <i>Aves del Mundo</i> con un guía ciego, funcionario de la Intendencia Departamental de Durazno, inhibiendo el sentido de la vista a quienes realizan el recorrido.

⁴ Información de *PasaporteNews*: <http://www.pasaportenews.com>

	<p>Instalación de baterías de semáforos con señalización sonora y cartelería con sistema de braille en diversos espacios de uso público.</p>
Flores	<p>Reacondicionamiento de la Plaza Central de Flores que implicó el rediseño de veredas más amplias y sin desniveles para favorecer la libre circulación de personas con discapacidad.</p> <p>Incorporación de baños accesibles y acceso por ascensor y plataforma elevadora al Cine Plaza de Flores.</p>
Florida	<p>Mejoras en la infraestructura accesible en el Espacio Multibarrial y Polideportivo <i>Plaza Conde de Floriblanca</i> permitiendo el uso y acceso de personas con discapacidad, generando variedad de oportunidades deportivas, sociales y recreativas.</p>
Maldonado	<p>Emprendimiento <i>Sobre Ruedas</i> de Piriápolis, arrienda bicicletas, sin embargo, crea sillas anfibas y las presta de forma gratuita.</p> <p>APROTUR y la promoción de la campaña “Promoviendo el Turismo Accesible- Perro Guía. Ingreso Autorizado”.</p> <p>Surf inclusivo en Playa Brava de Punta del Este, evento que se realiza desde 2015 que permite la participación de personas con o sin discapacidades promoviendo la inclusión en el deporte.</p> <p>Playa accesible en parada 8 de Playa Mansa de Punta del Este, que involucra docentes de educación física, asistentes sociales, psicólogos, y ayudantes y prestan asistencia mediante el equipamiento adecuado, a personas con discapacidades para que puedan disfrutar de la playa y las actividades que allí se realizan.</p> <p>La Bodega Viña Edén en Pueblo Edén cuenta con rampa de acceso y ascensor lo que permite el libre desplazamiento por parte de personas con discapacidad, también cuentan con carros de golf para los paseos.</p> <p>La Asociación Civil Junta Vecinal Las Grutas de Punta Ballena fomenta el turismo y la recreación sostenible e impulsa la construcción de servicios e infraestructuras accesibles.</p>
Montevideo	<p>El Teatro Solís cuenta con un programa de visitas guiadas con siete propuestas distintas y una especialmente dirigida a personas ciegas o con</p>

	baja visión. Asimismo, en conjunto con la Comedia Nacional trabajan generando en cada producción en la sala principal una audiodescripción.
Rocha	<p>Coordinación de actividades recreativas y asistencia a personas con discapacidad con la utilización de sillas anfibia para su ingreso al mar en la Playa Bahía de la Paloma.</p> <p>Contratación de personas con discapacidad como informantes turísticos en el Centro de Información Turística Laguna Garzón en el Balneario El Caracol.</p> <p>La empresa Tur- Este S.R.L de Servicios Bus de la Costa incorporó a su flota una unidad accesible la cual se utiliza en la temporada estival para la línea regular Piriápolis - Valizas pasando por La Paloma y Cabo Polonio.</p>
San José	La Escuelita de Tránsito inclusiva del Municipio de Ecilda Paullier contempla un espacio acondicionado en el cual se realizan prácticas de tránsitos para todos.

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Mintur.

Cabe destacar también, la participación de Uruguay en MercoCiudades, una organización creada para potenciar la identidad y la integración regional y asegurar el desarrollo y bienestar de las ciudades de Sudamérica. Uno de sus cometidos es la creación de políticas conjuntas entre las ciudades y el estímulo del intercambio de experiencias. Dicha organización, está conformada por 10 países (Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay, Venezuela, Chile, Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia). Uruguay ha hecho miembro de dicha organización a los 19 departamentos del país, generando que todas las ciudades tengan los mismos beneficios, creando concientización sobre la integración, el medio ambiente, el desarrollo local sostenible, entre otros. En relación al presente trabajo de investigación, es importante resaltar la existencia del Grupo de Discapacidad e Inclusión, grupo creado en 2012 por Mercociudades, en el cual Uruguay forma parte, el cual tiene como objetivo fomentar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, incidiendo positivamente en la calidad de vida de todas las personas.

Por último, un importante hito para el tema de accesibilidad turística en Uruguay fue la realización en el país, en septiembre de 2019 de la 3° Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible. El encuentro fue organizado por la Intendencia de Montevideo y la Red Iberoamericana de Turismo Accesible con el apoyo del Ministerio de Turismo de Uruguay, la Organización Mundial del Turismo, la Organización de Estados Americanos y la Secretaría General Iberoamericana. Montevideo fue elegida como sede de la 3° Cumbre Iberoamericana

de Turismo Accesible por el compromiso y trabajo que ha venido desarrollando la Intendencia en el diseño, evaluación e implementación de políticas públicas en materia de discapacidad, a través de su primer Plan de Accesibilidad⁵.

El Plan de Accesibilidad de la Intendencia de Montevideo se elaboró con base en los principios presentados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley sobre Protección Integral de Personas con Discapacidad (Ley 18.651). Dicho Plan, busca la no discriminación, el respeto, y la aceptación hacia las personas con discapacidad, promoviendo la igualdad de condiciones, la accesibilidad y el diseño universal.

Siguiendo con los planes de accesibilidad, en 2008, Arquitectura.Accesibilidad (AIA) creó el Plan de Accesibilidad para Atlántida con el propósito de que todas las personas puedan llegar, ingresar, egresar y usar el entorno de la ciudad, contribuyendo así con la inclusión e interacción de las personas con discapacidad en la sociedad. A partir de la creación del Plan, se detectó una creciente sensibilización de los participantes y un marcado interés en la aplicación de dicho instrumento. Se realizó un acuerdo para determinar las zonas que son prioritarias para la actuación de modificaciones accesibles, así como la realización de etapas y su futura extensión. Asimismo, hubo un cambio de conciencia en pensar en la accesibilidad como una inversión y no como un gasto, ya que la misma puede contribuir con el desarrollo de la comunidad y con la desestacionalización.

En el ámbito asociativo, se destaca el trabajo de instituciones como la Asociación de Discapacitados motrices en Maldonado y la Asociación de Sordos del Uruguay, que son asociaciones sin fines de lucro, creadas con el objetivo de mejorar la accesibilidad en el país y los derechos de las personas con discapacidad. Del mismo modo, la Unión Nacional de Ciegos del Uruguay es una institución privada con el objetivo principal de defender los derechos de las personas ciegas en el país e integrarlas plenamente en la sociedad.

En el ámbito privado, se destaca la aplicación gratuita para celulares *RampitaUY*, que ofrece información geolocalizada para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva. El proyecto comenzó en 2013 en el marco de una asignatura de la Licenciatura en Desarrollo de la Universidad de la República. En 2014, en un evento organizado por la Agencia de Gobierno electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), el equipo concursó con la idea y recibió como premio una financiación⁶ para llevar a cabo la primera versión de la aplicación.

En 2016 se presentaron nuevamente en un concurso y recibieron fondos para financiar la segunda versión de *RampitaUY: Rampita 2.0*. En el mismo año, se conformó la Cooperativa de Trabajo *Rampita*⁷ que formalizó el emprendimiento ampliando los objetivos del proyecto. En 2017, Trabajo *Rampita* firmó un acuerdo con la Secretaría de Accesibilidad

⁵ Palabras de Diego González, presidente de la Red Iberoamericana de Turismo Accesible.

⁶ Fondos del Banco Interamericano de Desarrollo a través del Fondo Coreano para el Desarrollo.

⁷ La Cooperativa de Trabajo *Rampita*, actualmente está formada por Mayra Fernández, Javier Porzio, Camila Méndez y Santiago Aristoy.

para la Inclusión de la Intendencia de Montevideo y generar así talleres de capacitación, promoción del relevamiento ciudadano y relevamiento de oferta turística a través de la plataforma Descubre Montevideo.

Otro proyecto que recibió fondos⁸ fue *Acompasados*, se trataba de una aplicación basada en la geolocalización, con recorridos guiados, a través de audios y contenido visual (imágenes históricas y videos). Fueron contratados historiadores para una investigación rigurosa, locutores profesionales y efectos sonoros que reconstruyen los acontecimientos producidos en cada lugar. La aplicación estaba disponible en tres idiomas, incluyendo entre su público objetivo a turistas, docentes, alumnos y público en general. Actualmente no se encuentra operativa.

Tal como fue posible percibir, en el país se han realizado una serie de acciones accesibles, especialmente en el ámbito turístico, sin embargo, para la OPP (2017), Uruguay tiene un gran desafío por delante ya que debe generar más acciones accesibles de las cuales cuenta hasta el momento y para ello primero se debe:

(...) concretar un plan de accesibilidad turística que contemple los aspectos vinculados a la gobernanza, al trabajo mancomunado con las intendencias para hacer que sus destinos se conviertan en accesibles, a la responsabilidad social de los empresarios y a la toma de conciencia de la comunidad en general(...). (p.323)

⁸ El emprendimiento recibió fondos en el marco de la convocatoria Desafío IDEAR Turístico, en el año 2014, iniciativa de Mintur, la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) e Incubadora IDEAR.

5. Capítulo 4- Accesibilidad y barreras en la avenida Gorlero -Punta del Este.

En este capítulo se presenta la metodología utilizada para llevar adelante el estudio en el área delimitada, así como los resultados obtenidos con la aplicación de la misma.

5.1 Metodología

La metodología utilizada en esta investigación es del tipo cualitativa-cuantitativa y se caracteriza como un estudio descriptivo. Primeramente, se realizó una búsqueda en fuentes bibliográficas confiables sobre terminología y conceptos a ser utilizados en la investigación. Posteriormente, se delimitó un área de estudio y fueron diseñados instrumentos de investigación para el relevamiento y el análisis de los datos, acorde a los objetivos propuestos.

La delimitación del área de estudio, es específicamente de la avenida Gorlero⁹ iniciando en la intersección con la calle 32 “La Angostura” y hasta la intersección con la calle “Obenque”. Como se puede apreciar en la figura 2, Gorlero se inicia en la intersección con la calle 32 “La Angostura” con la rotonda principal de Gorlero la cual se encuentra ubicada enfrente a la parada 1 de la playa Brava (playa icónica ya que allí se encuentra la escultura de “Los Dedos” visitada por miles de turistas al año) y su extensión es de once cuadras (la línea roja muestra su extensión total).

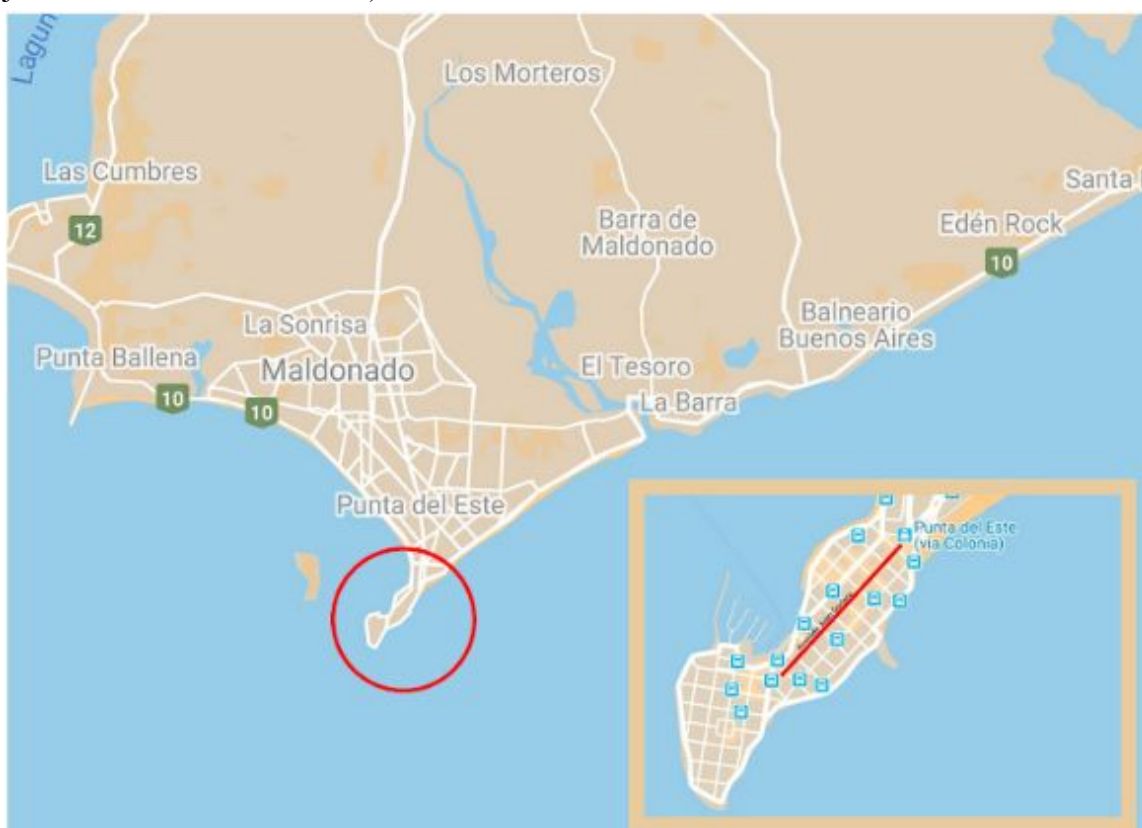


Figura 2: Delimitación del área de estudios.

Fuente: Elaboración propia (2020).

⁹ Lleva el nombre en honor al primer intendente del Departamento de Maldonado (Juan Bautista Gorlero) elegido en 1909.

El trabajo de campo, realizado en el marco de esta investigación, ocurrió entre los meses de setiembre de 2019 hasta mediados de mayo de 2020. Para averiguar la existencia de barreras (físicas y de comunicación) y prácticas accesibles en el área de estudio se utilizó como técnica de colecta de datos la observación del área (veredas y edificios) y la realización de preguntas cerradas a funcionarios o propietarios de establecimientos.

Se adoptó como instrumento de recolección de datos, la utilización de dos fichas, una para veredas y otra para edificios públicos y privados, ya que son espacios con características y usos distintos. Las fichas fueron diseñadas con base en la bibliografía y las normas consultadas y en el *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo* de la OMT, donde se exponen los pasos para la elaboración de la cadena de accesibilidad de turismo. Para el caso de los edificios públicos y privados fueron seleccionados los siguientes eslabones: alojamiento, restauración, recursos turísticos y locales comerciales y sus respectivos indicadores. La elección de esos eslabones se justifica por las características del área de estudio, ya que no se evaluó la experiencia completa de accesibilidad en el destino, solamente en la avenida Gorlero.

La ficha para veredas (Anexo 3), está compuesta por cuatro columnas, la primera identifica con un número el elemento encontrado, la segunda el tema clave (tabla 4), la tercera el tipo de discapacidad y por último las coordenadas geográficas del lugar donde está ubicada la barrera o el elemento accesible.

Tabla 4: Temas claves en veredas.

Temas claves	Obstáculo o elemento accesible
Rampa	Elemento accesible
Cordón	Obstáculo
Estacionamiento prioritario	Elemento accesible
Carteles en la vereda	Obstáculo
Bancos con respaldo	Elemento accesible
Bancos sin respaldo	Obstáculo
Semáforos peatonales con avisador acústico	Elemento accesible
Cruce de calle sin comunicación accesible	Obstáculo
Pavimento podotáctil	Elemento accesible
Elementos en el medio de la vereda	Obstáculo
Aseos de uso público señalizado	Elemento accesible

Fuente: Elaboración propia.

Para los edificios públicos y privados, se diseñó una ficha específica (Anexo 4), que contiene datos del lugar (nombre y uso) y una tabla con seis columnas. En la primera columna están listados los temas claves a ser observados e indagados (tabla 5), la segunda, tercera y cuarta columna se refieren a la existencia o no de los temas claves en el lugar, donde se selecciona una de las opciones (sí, no y no aplica). Importante señalar que, ni todos los temas se aplican a los diferentes tipos de edificio, para esos casos se ha seleccionado la opción no aplica. La ficha también contiene un campo para observaciones y una última columna para identificar si es un obstáculo o elemento accesible. Se completó una ficha por cada edificio seleccionado para la investigación.

Tabla 5: Temas claves en edificios.

Temas claves	Obstáculo o elemento accesible
Señalética comercial	Elemento accesible
Puertas angostas y no abatibles	Obstáculo
Acceso accesible	Elemento accesible
Circulación angosta y con barreras	Obstáculo
Mostrador con zona rebajada en altura	Elemento accesible
Aseos de uso público no señalizado	Obstáculo
Personal con formación en atención al cliente a personas con discapacidad	Elemento accesible
Página web o app móvil no accesible	Obstáculo
Protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad	Elemento accesible

Fuente: Elaboración propia

Fueron relevados aproximadamente 2500 metros de vereda, que representan la totalidad de superficie de las veredas de ambos lados de la avenida Gorlero. En relación a los edificios públicos y privados de los eslabones delimitados, no fue posible relevar la totalidad de los mismos, dado la expresiva cantidad de establecimientos de restauración y locales comerciales existentes sobre la avenida Gorlero. Se optó por elegir aleatoriamente una muestra: de los 19 establecimientos de restauración, se relevó 11 (el 58% del total) y de los 83 locales comerciales fueron visitados 10 locales (el 12,04% del total). Para el caso de los establecimientos hoteleros, alojamientos y recursos turísticos se relevó el 100%. El relevamiento de la información fue realizado entre los meses de enero y abril de 2020.

Una vez finalizado el relevamiento de datos, los mismos fueron cuantificados a partir de los indicadores sugeridos por el OMT en el manual anteriormente mencionado (Anexo 5).

Para alcanzar el objetivo de verificar la existencia de planes locales de accesibilidad se realizó una entrevista a la directora de la dirección de Políticas Inclusivas, Eliana González, quien se ha desempeñado en dicho cargo desde 2015 hasta la actualidad. La elección de la entrevistada se justifica por la vinculación con la temática central de la investigación. Previamente, se diseñó una pauta de preguntas abiertas (Anexo 6), la entrevista fue grabada y posteriormente transcrita (Anexo 7).

Asimismo, se realizaron consultas puntuales a Andrea Casuriaga, quien se desempeña como arquitecta en la dirección de Urbanismo y Espacios Públicos y al abogado Fernando Cairo, para averiguar las consecuencias del no cumplimiento de las pautas publicadas en los artículos 76, 78 y 79 del capítulo IX “Arquitectura y urbanismo” de la ley de discapacidad N° 18.651. Para esas consultas no fueron realizadas pautas de entrevistas ni grabaciones de audios.

Este estudio presenta algunas limitaciones, debido al alcance de la investigación, ya que no fue posible consultar a transeúntes o usuarios de la avenida Gorlero con respecto de qué elementos consideran que son barreras/obstáculos y prácticas/elementos accesibles. Otra limitación tiene que ver con el acceso a documentos institucionales sobre obras realizadas en la avenida Gorlero, los mismos fueron solicitados, sin embargo, no fueron facilitados, debido a que las obras y modificaciones accesibles (rampas, estacionamientos) realizadas en el área de estudios, ocurrieron en periodos de gobierno anteriores (con un partido político distinto al actual) por lo que se encontró una gran dificultad para investigar fechas y motivos.

Asimismo, estaba previsto la realización de otras entrevistas con algunos funcionarios del Municipio de Punta del Este y de la Dirección General de Obras, sin embargo, no fue posible realizarlas, debido a las elecciones nacionales y posterior emergencia sanitaria.

5.2 Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación llevada a cabo en la ciudad de Punta del Este, específicamente en la avenida Gorlero. Tal como se mencionó anteriormente, se utilizaron dos fichas de relevamiento, una para veredas y otras para edificios públicos y privadas. En ese sentido, los resultados se presentan de la misma manera, identificando barreras y prácticas accesibles. Por último, se expone la información obtenida a través de la entrevista realizada con el fin de averiguar la existencia de planes y normativas vinculadas a accesibilidad.

5.2.1 Accesibilidad y obstáculos en el entorno

En relación a los elementos accesibles, fueron identificadas 44 rampas ubicadas en todas las esquinas de la Avenida, al comenzar y terminar la vereda. Dichas rampas, están

pintadas con color azul como forma de distinción y señalizadas, con el dibujo de una persona en silla de ruedas, tal como se puede observar en la figura 3.



Figura 3: Rampa en la vereda acceso a la calle.
Fuente: autora (2020).

En cuanto a la medida de la rampa, anteriormente en el apartado 4.2 de contexto normativo, se mencionó la importancia de las normas UNIT para determinar ciertos parámetros. Dichas normas, establecen que el ancho de la rampa debe ser igual o mayor a 90 cm con un desnivel menor o igual a 50 cm, en este caso las rampas cuentan con 90 centímetros justo de ancho y un desnivel muy pequeño, permitiendo que una persona en silla de ruedas pueda circular tranquilamente. A su vez, la rampa debe ser firme y antideslizante. A partir de la observación de las rampas ubicadas en el área de estudios, fue posible averiguar que las mismas cumplen con estos requisitos, ya que el material es duro y no resbaloso.

El hecho de que haya rampas en todas las cuadras elimina completamente la existencia de cordones o escalones como obstáculo, ya que las personas con alguna imposibilidad para subir al cordón pueden hacer uso de las rampas.

A lo largo de las 11 cuadras de la avenida Gorlero solamente existen 4 semáforos, de los cuales ninguno cuenta con avisador acústico, para que personas ciegas o con baja visión, sepan cuándo cruzar la calle, imposibilitando su traslado de forma autónoma.

En general, los cruces de calles de la Avenida no están señalizados, teniendo los peatones que esperar para cruzar la calle o esquivar los coches, como suele suceder en temporada alta, época en que la calle Gorlero colapsa por el alto número de personas caminando y autos circulando. Tal situación genera inseguridad y a menudo accidentes.

Otro elemento importante para la accesibilidad de un destino es el pavimento con relieve, que sirve para avisar a las personas con deficiencias visuales o baja visión que están por llegar a una zona de peligro, un cambio de nivel, escaleras, etc, brindando así más información sobre el trayecto. Esto permite una circulación con mayor autonomía y confianza. Lamentablemente, la avenida Gorlero no cuenta con pavimento podotáctil a lo largo de sus 11 cuadras. Este tipo de pavimento solo existe en zonas cercanas a Avenida Gorlero.

Un mobiliario urbano fundamental, que se puede encontrar en cualquier vereda de calles transitadas, son los bancos, para que las personas puedan descansar y relajarse. Gorlero cuenta con 84 bancos distribuidos a lo largo de sus 11 cuadras. Normalmente, se asocia un banco a la comodidad, sin embargo, no todos los bancos son accesibles, la diferencia se encuentra en si cuentan o no con respaldos.

Los bancos con respaldo brindan seguridad a una persona ciega o de baja visión, personas mayores o con problemas motrices, ya que el respaldo facilita la identificación del mobiliario y el movimiento de sentarse y levantarse. Sin embargo, si el asiento no cuenta con respaldo estas facilidades se convierten en una dificultad. Actualmente, Gorlero cuenta con 61 bancos con respaldo y 23 bancos sin respaldo.



Figura 4 y Figura 5: Banco con y sin respaldo en veredas.
Fuente: autora (2020).

Uno de los principales obstáculos identificados en esta investigación, en relación a la circulación por las veredas, fueron los carteles de promoción de tiendas (figura 4), ya que algunos presentan un ancho pronunciado que interrumpe o dificulta la circulación de una persona con silla de ruedas. También se considera un obstáculo para personas con discapacidad sensorial, particularmente personas ciegas o con baja visión, ya que pueden ocasionar caídas.

A lo largo de las veredas de la avenida Gorlero fueron identificados 16 carteles distribuidos tanto en la vereda derecha como en la izquierda.



Figura 6: Cartel en el medio de la vereda
Fuente: autora (2020).

También fueron encontrados otros elementos en el medio de la vereda, son ellos: postes de luz, palmeras, mesas de restaurantes y quioscos de revistas. A lo largo de las 11 cuadras de la avenida Gorlero fueron identificados entre 5 y 6 postes de luz en cada cuadra. Afortunadamente, como se puede apreciar en la figura 7, los postes de luz son relativamente angostos y están ubicados muy cerca del cordón, por lo que no significa un obstáculo en lo absoluto para personas con discapacidad, cualquiera sea el tipo de discapacidad.

Sin embargo, en el caso de las palmeras, al tener un diámetro más grande y en algunos casos, una ubicación más al centro de la vereda, representan un obstáculo importante para personas ciegas o de baja visión. En el caso de las personas con discapacidad física, las palmeras no son obstáculo ya que el ancho de las veredas les permite circular sin necesidad de esquivar los árboles. Fueron identificadas 5 palmeras en cada cuadra, de ambos lados de la avenida Gorlero.



Figura 7: Poste de luz y palmera en la vereda
Fuente: autora (2020).

En relación a las mesas de restaurantes sobre la vereda, las mismas representan un gran obstáculo para la circulación de peatones, ya que las están ubicadas al borde de la vereda dentro de un cubículo que ocupa gran parte del espacio, como se puede apreciar en la figura 8. Actualmente 8 restaurantes tienen mesas al aire libre. Cabe destacar que la colocación de un deck con mesas y sillas en la zona peatonal está avalado por el Artículo R21 del Digesto Departamental de la Intendencia de Maldonado “Determinación de Áreas y Condiciones de Utilización de Espacios Públicos a los locales Comerciales” promulgado en 2007. El mencionado digesto, contempla que todos aquellos locales gastronómicos que cuenten con un salón comedor, podrán adicionar un deck, tarima o espacio en la vereda con mesas y sillas en el espacio público frentista a su local, con previa autorización de la Intendencia Municipal de Maldonado.

En la avenida Gorlero también fueron identificados 2 quioscos de venta de revistas y diarios en la vereda (figura 9), su ubicación también dificulta la circulación de peatones.



Figura 8 y Figura 9: restaurantes con mesas al aire libre y quioscos en las veredas
Fuente: autora (2020).

Otro elemento importante para la accesibilidad en un destino, son los estacionamientos prioritarios para personas con discapacidad, es decir aparcamientos reservados especialmente para personas con discapacidad. En este caso, las normas UNIT establecen que estos parkings deben tener un ancho de 110 cm, el ancho justo para que una persona en silla de ruedas pueda descender del auto de manera cómoda. Sobre la avenida Gorlero se contabilizaron 3 estacionamientos prioritarios, de un total de 240 estacionamientos (cálculo aproximado). Por lo tanto, se estima que solamente el 1% de los aparcamientos son accesibles.

Como se muestra en la figura 10, así como las rampas, los estacionamientos prioritarios están pintados de azul con la figura de una persona en silla de ruedas. Cada estacionamiento también cuenta con un cartel elevado por un poste, con el mismo logo indicando que es un estacionamiento prioritario para personas con discapacidad. Este cartel permite ubicar el estacionamiento con anticipación (figura 11).



Figura 10 y Figura 11: Estacionamiento prioritario y señalización indicativa.
Fuente: Autora (2020).

En la avenida Gorlero, los aseos públicos se encuentran ubicados en la Plaza Artigas, allí se puede observar un baño para hombres, un baño para mujeres y un baño accesible. El baño accesible tiene el espacio necesario para que una persona en silla de ruedas pueda movilizarse, una baranda de 75 cm al lado del inodoro, lavamanos con altura adecuada para personas en sillas de ruedas y la correspondiente señalización, según lo especificado por las normas UNIT. Otro punto importante es la llegada al aseo en sí, si el mismo no se encuentra a nivel del piso, este debe contar con una rampa permitiendo el uso autónomo de las personas con discapacidad. En este caso, la llegada hasta el aseo público cuenta con una rampa con una pendiente muy baja.



Figura 12 y Figura 13: Interior y exterior de un baño accesible ubicado en Plaza Artigas.
Fuente: Autora (2020).

A modo de síntesis, tal como se puede observar en la tabla 6, en las veredas de la avenida Gorlero predominan elementos accesibles como rampas, estacionamientos prioritarios y aseos señalizados, enfocándose la accesibilidad en aquellas personas que padecen alguna discapacidad física, siendo la colocación de bancos con respaldo el único elemento accesible específico para personas con discapacidad sensorial.

Tabla 6: Síntesis de obstáculos/barreras y elementos accesibles identificados en las veredas y entorno del área de estudio.

Tema	Cantidad	Porcentaje del total¹⁰	Tipo
Rampa	44	100%	Accesibilidad
Semáforo sin avisador acústico	0 de 4	100%	Obstáculo
Cruce de calle sin comunicación accesible	11 esquinas	100%	Obstáculo
Pavimento sin podotáctil	2500 metros	100%	Obstáculo
Carteles en la vereda	16	100%	Obstáculo
Bancos con respaldo	61 de 84	72,61%	Accesibilidad
Bancos sin respaldo	23 de 84	27,38%	Obstáculo
Elementos en el medio de la vereda	Palmeras 110 Postes de luz 120 Quioscos 2 Restaurantes 8	100%	Obstáculo
Estacionamientos prioritarios	3 de 240	1,25%	Accesibilidad
Aseos de uso público señalizado	1 de 3	33,3%	Accesibilidad

Fuente: Elaboración propia.

Así como se menciona los elementos accesibles, en la tabla 6 se puede observar las barreras encontradas. La no existencia de semáforos con avisador acústico como la existencia de cruces de calle sin comunicación accesible suponen un gran obstáculo para personas con discapacidad sensorial, no permitiendo una circulación autónoma por las calles de la avenida Gorlero. Asimismo, el hecho de no haber pavimento podotáctil en ninguna parte de la zona estudiada, genera una gran dificultad para personas ciegas o con baja visión, ya que como se

¹⁰ Porcentaje obtenido en relación al total relevado.

mencionó anteriormente, este tipo de pavimento brinda confianza para que las personas con nula o baja visión puedan desplazarse cómodamente, de forma autónoma.

A su vez, la existencia de ciertos elementos en las veredas como carteles, palmeras, postes de luz, quioscos y mesas de restaurantes, son obstáculos importantes para personas con discapacidad física y sensorial, ya que estos elementos están ubicados en el borde o en el medio de la vereda, perjudicando así la circulación de peatones. Estos elementos pueden no ser percibidos fácilmente por personas ciegas o de baja visión, ocasionando golpes y caídas. El hecho de que haya bancos sin respaldos genera también un obstáculo para personas ciegas o con baja visión, ya que pueden dificultar el reconocimiento del mobiliario.

Tal como fue posible observar, a lo largo de las 11 veredas de la avenida Gorlero, fueron identificados varios elementos que generan obstaculización en la circulación autónoma de personas con discapacidad. Al igual que el caso de las adaptaciones, los obstáculos predominan para personas con discapacidad sensorial, como la ausencia de pavimento podotáctil o semáforos sin avisador acústico, pero también existen elementos que perjudican la circulación de personas con discapacidad sensorial y física, como la cartelería, los quioscos y los restaurantes con mesas al aire libre.

5.2.2 Accesibilidad y obstáculos en edificios y servicios

Siguiendo con la sistematización de información, a continuación se presentan los resultados obtenidos mediante el relevamiento de obstáculos y prácticas accesibles en los edificios públicos y privados con acceso al público, ubicados sobre la avenida Gorlero. Para ello, se separaron los edificios acorde a los siguientes eslabones de la cadena: alojamiento, restauración, recursos turísticos y locales comerciales.

Tal como fue mencionado anteriormente, fueron identificados sobre la avenida Gorlero dos establecimientos hoteleros y doce edificios con apartamentos en alquiler temporario¹¹. Algunos de los temas clave considerados para este tipo de edificación fueron: el acceso al alojamiento, la existencia de habitaciones y baños accesibles, personal capacitado, la distribución de los elementos, desde el acceso hasta la habitación, la existencia de ascensores con sistema de braille o indicación de audio, entre otros ítems.

A través del relevamiento fue posible identificar la existencia de alojamientos con habitaciones accesibles, que permiten la libre circulación de personas con movilidad reducida, en este caso sólo el 28,57% del total de los alojamientos tiene este tipo de habitación. El 51% de los alojamientos relevados cuentan con acceso accesible, es decir que la entrada del establecimiento está a nivel del piso o existe una rampa que permite el ingreso de personas con discapacidad física.

Relacionado a la restauración (ya que dos de los catorce alojamientos incluyen servicio de desayuno) el 100% de los establecimientos que prestan servicios de alimentación,

¹¹ A pesar de encontrar 35 edificios sobre la avenida Gorlero, solo se relevaron apartamentos con alquiler temporario publicados en plataformas como booking.com, airbnb.com y hoteles.com

se adaptan a las necesidades de sus usuarios, ya que incluyen opciones dietéticas, light, y bajas en sodio, en caso de que los huéspedes lo soliciten. Sin embargo, no brindan opciones para personas celiacas. Continuando con servicios extras al alojamiento, 6 de los 14 establecimientos cuentan con sala de juegos, piscina o gimnasio en su interior. El 50% de esos establecimientos tienen accesos accesibles a determinadas salas, mediante ascensores o rampas.

Otro punto importante a resaltar es que, en el 100% de los establecimientos relevados el personal que atiende al público no está capacitado en lengua de señas o atención específica para personas con discapacidad. Asimismo, solamente sólo el 28% de los alojamientos cuentan con información o documentación accesible (como mapas, llaves, carta de servicio, etc).

Los protocolos de evacuación son un punto importante en cualquier establecimiento, como medida preventiva ante cualquier emergencia. Según fue posible averiguar, cuatro de los catorce establecimientos relevados cuentan con protocolo específico para personas con discapacidad. Este número reducido puede ser justificado por la falta de información, ya que en algunos establecimientos relevados no se sabía de la existencia de un protocolo de evacuación específico para personas con discapacidad.

Continuando con el segundo eslabón, restauración. En el área de estudio, existe una amplia variedad de establecimientos, se puede encontrar restaurantes con comida gourmet como Restaurante Ramona o Blás rincón gourmet, los clásicos de Punta del Este como La Pasiva o el Il mondo della pizza (con dos locales en el área) con comida típica uruguaya, restaurantes de comida rápida internacionalmente conocidos como Mcdonalds y Burger King hasta heladerías artesanales y cafeterías como Pecas o El faro. Dado el expresivo número de edificaciones, fueron relevados once de los diecinueve establecimientos, lo que representa el 58% del total existente.

En relación al acceso, el 60% de los establecimientos relevados tienen acceso accesible, ya sea por la existencia de una rampa o porque el ingreso se encuentra a nivel de la vereda. Un dato interesante es el caso del restaurante Il mondo della pizza que sobre la avenida Gorlero tiene dos restaurantes, el más reciente con acceso accesible y el más antiguo sin rampa.

Otra cuestión a considerar es el tema de los aseos dentro de los establecimientos, en este caso, 4 de los 10 establecimientos de restauración relevados cuentan con baños para personas con discapacidad con la indicada señalización, y los elementos imprescindibles que debe contar un baño, para el uso autónomo de personas con discapacidad. Algunos establecimientos presentan contradicciones, como el caso de la cadena Burger King que cuenta con un baño accesible muy equipado, sin embargo, su acceso principal es por escalera, sin rampa.

Siguiendo con el rubro de restauración, es fundamental considerar a las personas con discapacidad sensorial, como personas ciegas, al momento de pensar en menús o cartas de servicio. Actualmente ninguno de los establecimientos relevados cuentan con menús con sistema de braille u otro tipo de comunicación accesible, por lo que una persona ciega o de baja visión no tiene la posibilidad de entender, de forma autónoma, las opciones de comidas que un establecimiento ofrece.

Este tema está directamente relacionado con la capacitación de los empleados que atienden al público. Un dato importante es que ninguno de los establecimientos relevados dispone de personal capacitado en atención de personas con discapacidad, especialmente personas sordas.¹²

En relación al mobiliario y la circulación, el 60% de los establecimientos relevados cuentan con espacio habilitado para la circulación autónoma de personas con discapacidad, este indicador incluye los siguientes aspectos: el acceso, la circulación por el establecimiento y la llegada a la caja, para establecimientos que no incluyen servicio de mozo, como en heladerías. Con respecto al hecho de la adaptabilidad de menús, en relación a necesidades nutricionales específicas, el 100% de los establecimientos, es decir todos los establecimientos relevados pueden realizar cambios en los menús, si el cliente así lo necesita, tal como mencionado anteriormente: alimentos aptos para diabéticos, hipertensos o intolerantes a la lactosa. Sin embargo, tales cambios no contemplan las necesidades de las personas celíacas.

El tercer eslabón estudiado, se refiere a los recursos turísticos, específicamente fueron relevados los tres centros de información turística ubicados en avenida Gorlero (Centro de Información turística del Ministerio de Turismo, el de la Intendencia de Maldonado y el del Municipio de Punta del Este¹³). También se consideró como recursos: la plaza Artigas, el casino Nogaró¹⁴, sala multiuso¹⁵ y el Espacio Cultural Gorlero (Ex Estación de Ancap).

Uno de los aspectos a tener en cuenta para este tipo de servicio son los estacionamientos, algunos de los recursos relevados cuentan con su propio parking y el 100% de los espacios cuentan con plazas de aparcamiento reservado, facilitando así el acceso para personas con discapacidad.

Otro aspecto fundamental a tener en cuenta, en cualquier recurso turístico, es el acceso accesible. A partir del relevamiento, se pudo observar que seis de los ocho recursos turísticos tienen acceso accesible, es decir permiten el ingreso autónomo de personas con discapacidad. En este caso particular, cabe destacar el Centro de Información turística del Ministerio de Turismo, el cual cuenta con 4 escalones a su entrada, no permitiendo el ingreso de personas

¹² A pesar de la existencia de cursos gratuitos de lengua de señas dictados por la Dirección general de Políticas Inclusivas de la Intendencia de Maldonado.

¹³ Además del centro de información turística posee una oficina para tareas administrativas.

¹⁴ El cual fue cerrado a mediados de febrero debido a que será trasladado a Punta Shopping, sin embargo en el inicio de la investigación el establecimiento estaba abierto.

¹⁵ Declarado monumento histórico nacional en el año 2000.

en sillas de ruedas, personas mayores o con problemas motrices y personas con carritos de bebé. Esta escalera también puede ser un obstáculo para personas ciegas o con baja visión, ya que dichos escalones no tienen ningún tipo de barandal o apoyo. El centro de información turística de la Intendencia de Maldonado, ubicado en la Plaza Artigas, posee acceso accesible, ya que la puerta de entrada está a nivel del piso (vereda). En las figuras 14 y 15, es posible observar la diferencia entre dos edificios.



Figura 14 y Figura 15: Fachada del Centro de información turística del Ministerio de Turismo y del Centro de Información turística de la Intendencia de Maldonado.

Fuente: Autora (2020).

Continuando con el interior de los establecimientos, solamente cuatro de los ocho establecimientos relevados cuentan con baños accesibles de uso público, lo que representa el 50%. Otro punto débil identificado se vincula con la existencia de protocolos de evacuación accesible, en los recursos turísticos relevados, ya que solamente el 42% de las personas consultadas afirman tener conocimiento de la existencia de protocolos de actuación específicos para personas con discapacidad.

En relación a la información, documentación y herramientas tecnológicas accesibles para visitantes, a través de la investigación fue posible identificar que ninguno de los recursos turísticos relevados cuentan con contenidos accesibles sobre el lugar y/o entorno. Un claro ejemplo, es la falta de folletería en sistema de braille, no permitiendo que una persona ciega pueda entender la información de forma autónoma. En la figura 16 es posible observar un folleto sobre Punta del Este realizado por el Ministerio de Turismo y disponible en su centro de información, sobre la avenida Gorlero.



Figura 16: Folleto de Punta del Este.
Fuente: Ministerio de Turismo (2019).

Enfocando los recursos turísticos, específicamente en centros de información turística, de los 3 establecimientos que ofrecen información turística al público, 2 de ellos cuentan con programas y actividades adaptadas a personas con discapacidad.

Cabe destacar la existencia de la sala multiuso y el espacio cultural gorlero que son utilizados como museos, en los cuales se presentan obras de artistas nacionales e internacionales, así como exposición de autos antiguos y artesanías fabricadas con productos locales, por lo que, un dato relevante es que ninguno de los recursos turísticos relevados cuenta con un sistema de guiado en interiores (audio o sistema de braille) ni personal con formación en atención a personas con discapacidad. Este último punto es primordial para cualquier recurso turístico que pretende ser calificado como accesible, ya que las personas encargadas en atender al público deben contar con herramientas para poder atender a todas las personas por igual, con discapacidad o no.

Tal como fue mencionado anteriormente, también fueron relevados los locales comerciales ubicados en la avenida Gorlero, en relación a la existencia de prácticas accesibles y obstáculos. Debido a la cantidad de locales comerciales en el área de estudios, fueron relevados aleatoriamente diez de ochenta y tres locales comerciales, lo que representa el 12% del total existente.

De los diez locales comerciales relevados, nueve cuentan con acceso accesible, en algunos casos la entrada está al nivel de la vereda y en otros casos, fue posible averiguar la

existencia de rampa. En relación al interior de los locales, solamente el 20% de los establecimientos relevados cuentan con estanterías que permitan el alcance de toda la mercadería a personas con discapacidad, en este caso, muchos locales comerciales tienen estanterías muy altas que dificultan la llegada a la mercadería, independiente si la persona está o no en sillas de ruedas. En este mismo aspecto, de los diez establecimientos relevados apenas 3 poseen un itinerario accesible, desde el acceso hasta la zona de cajas. En algunos casos, la mercadería se encuentra expuesta de forma aglomerada, dejando los pasillos muy angostos, lo que dificulta la circulación interna.

En relación a la comunicación dentro de los locales comerciales, ninguno de los establecimientos relevados cuenta con cartelera de precios y ofertas en sistema braille ni personal con formación específica en atención a personas con discapacidad. Para el caso de los locales comerciales que venden ropa, los mismos suelen contar con probadores para que los clientes puedan probar la mercadería. En este caso, de las cuatro tiendas de ropa relevadas, apenas una cuenta con probadores amplios o especiales para personas con discapacidad.

Como se puede apreciar en el apartado de accesibilidad y obstáculos en edificios y servicios, algunos puntos se deben tener en cuenta en los cuatro eslabones estudiados como son: el acceso, la distribución del establecimiento y la formación de los empleados. En estos puntos en particular, los porcentajes son muy similares en todos los eslabones, siendo relativamente alto el porcentaje de establecimientos con acceso accesible, por otro lado, llama la atención la inexistencia de personas con formación en atención a personas con discapacidad en todos los eslabones relevados.

En general, todos los eslabones presentaron prácticas accesibles específicas, según sus características de productos o servicios, como el caso de las habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida, los menús accesibles en el caso de los restaurantes, los probadores anchos en los locales comerciales, que tengan probadores, o estacionamiento prioritario, en el caso de los recursos turísticos.

En general, el conjunto de datos demuestra la existencia de adaptaciones en los establecimientos, especialmente para personas con discapacidad física, como en el caso de aseos públicos accesibles o la colocación de rampas a la entrada de cada establecimiento. Sin embargo, algunos aspectos no se han contemplado, para que todas las personas puedan utilizar los mismos servicios por igual, los cuales afectan directamente a las personas con discapacidad sensorial, como la falta de formación en el personal contratado o la señalización y promoción accesible (cartelera con sistema de braille o audio).

5.2.3 Planes locales de accesibilidad

Tal como fue mencionado anteriormente, uno de los objetivos de este trabajo era averiguar la existencia de planes de accesibilidad a nivel departamental y local (Punta del Este), no solo por tratarse una dimensión importante para evaluar la situación actual, en relación a la accesibilidad, como también las perspectivas de la temática a futuro.

Cabe recordar que la necesidad de creación de planes de accesibilidad, está prevista por la ley N° 18.651 “Protección Integral de Personas con Discapacidad” (Anexo 1), en el capítulo IX “Arquitectura y urbanismo”, donde se hace referencia al grupo de reglamentaciones que las instituciones que gobiernan los espacios y edificios de carácter público deberán formular, así como las ampliaciones y modificaciones necesarias para el acceso y uso de las instalaciones, de manera equitativa. Según el artículo 79 de la mencionada ley, los requisitos sobre las adecuaciones establecidas en el capítulo IX, relacionadas a barreras urbanas y edificios de uso público, serán determinadas por la reglamentación en base a un plan de accesibilidad, pero su ejecución total no podrá exceder de un plazo de 8 años, desde la fecha de entrada en vigencia de la ley, ocurrida el 9 de marzo de 2010.

En el caso del área de estudio, la institución departamental responsable por la elaboración y cumplimientos de normas e instrumentos de planificación y gestión es la Intendencia de Maldonado. Cabe señalar que, la misma cuenta con sectores o áreas específicas para cada temática: turismo, cultura, salud, etc. La dirección responsable por cuestiones vinculadas a accesibilidad, discapacidad e inclusión, es la Dirección de Políticas Inclusivas¹⁶. Dicha dirección articula con todas las direcciones de la Intendencia de Maldonado, principalmente con la Dirección de Obras y la Dirección de Urbanismo y Espacios Públicos¹⁷.

Para averiguar la existencia de planes de accesibilidad a nivel departamental se realizó una entrevista a la directora de Políticas Inclusivas, Eliana González, quien se ha desempeñado en dicho cargo desde 2015. Al ser consultada al respecto de la existencia de planes de accesibilidad la entrevistada afirmó:

Los planes de accesibilidad se han ido planteando y modificando según las necesidades que plantean los usuarios tanto en Montevideo como en Maldonado, no hay un plan de accesibilidad estructurado porque cuando hablamos de accesibilidad no sólo hablamos de infraestructura, también brindar herramientas para que las personas se desarrollen (...) Hemos avanzado un montón, yo siempre he dicho que hay que resumir con hechos, no con palabras, yo sé que puedo hacer un plan de accesibilidad precioso pero si no lo cumplo es exactamente lo mismo(...) (González, 2019).

Tal como se puede percibir en el trecho transcrito, hasta la fecha no existe para el departamento de Maldonado un plan de accesibilidad, tal como existe por ejemplo, en los departamentos de Canelones (Atlántida) y Montevideo. En base a esta afirmación se puede concluir que no se ha cumplido con lo establecido en el artículo 79 de la Ley N°18.651, debido a que el presente trabajo de investigación comenzó a realizarse a fines del año 2019 y

¹⁶ Según la entrevistada, la Dirección de Políticas Inclusivas existe desde el actual período de gobierno del Intendente Antía, anteriormente, dos gobiernos atrás se llamaba Políticas Diferenciales.

¹⁷ Posterior a la entrevista con la directora E. Gonzalez se procedió a consultar a la arquitecta Andrea Casuriaga quien se desempeña como arquitecta en la Dirección de Urbanismo y Espacios Públicos, quien avaló los proyectos realizados por ambas direcciones.

dicha entrevista fue realizada en noviembre del mismo año, lo que significa nueve años posteriores a la realización y entrada en vigencia de la Ley N°18.651, excediendo el plazo de ocho años establecido por dicha ley.

En base a esta afirmación, se procedió a consultar un abogado sobre las consecuencias de la no realización de dicho plan en el tiempo determinado, en base a lo estipulado en la ley de “Protección Integral de Personas con Discapacidad”. El abogado consultado fue el Dr. Fernando Cairo quien a su vez se desempeña como subdirector de la Dirección General de Cultura. Según él, solo puede haber consecuencias legales por el no cumplimiento del artículo 79 de dicha ley si, un grupo de personas o una persona en particular, realiza un reclamo, masivo o individual, sobre cierto elemento contemplado en la ley, que todavía no esté realizado, en cierto lugar del departamento. Por ejemplo, si un grupo o una persona con discapacidad se sintió mal por daños y perjuicios por la falta de accesibilidad, en determinada área pública, el grupo o persona deberá realizar su reclamo al Poder Judicial y comenzar acciones legales en contra las autoridades pertinentes.

En aspectos generales, la no creación de planes accesibles locales no tiene consecuencias, a menos que determinado usuario reclame y comience acciones legales en base a daños y perjuicios causados por la falta de accesibilidad, en determinada área pública.

En conclusión, se puede afirmar que Maldonado no cuenta con un plan de accesibilidad local, se ha venido realizando permanentemente actividades y proyectos en materia de accesibilidad, según las necesidades de los usuarios, sin embargo, dichas acciones no están plasmadas por escrito.

6- Capítulo 5- Consideraciones finales

A través de la revisión bibliográfica, fue posible percibir un creciente interés por el tema de la accesibilidad turística, tanto a nivel internacional como nacional. En general, son estudios provenientes de diversas áreas del conocimiento como: arquitectura, comunicación y turismo, y enfocados en diferentes abordajes teóricos y metodológicos, demostrando así la relevancia de la interdisciplinariedad para esta línea de investigación.

A nivel nacional, también fue posible averiguar la existencia de marcos normativos que inciden sobre el tema de la discapacidad y de la accesibilidad, como es la Ley N°18.651 de “Protección Integral de Personas con Discapacidad”, que se vincula directamente con la gestión de accesibilidad en destinos turísticos, aunque en Uruguay no exista una normativa turística específica para la materia.

En base a los objetivos planteados al comienzo del trabajo de investigación, se llega a las siguientes consideraciones finales. En relación a las barreras físicas identificadas predominan las ocasionadas por elementos en la vereda como postes de luz, árboles, mesas y carteles y bancos sin respaldos. Solo algunos pocos edificios relevados presentan escaleras en su ingreso, como el caso del centro de información turística del Ministerio de Turismo. Aunque ese dato no es expresivo, en términos cuantitativos, es relevante debido a la importancia del servicio que ofrece a los visitantes y del aspecto simbólico, ya que es la principal institución de fomento de la accesibilidad turística en el país. También fue posible averiguar la existencia de contradicciones en un mismo establecimiento comercial como baño accesible, pero sin rampa de acceso.

Algunas de las barreras sensoriales identificadas, fueron los cruces de calle sin comunicación, los menús solo en formato texto, oferta de alimentación no apta para personas celiacas y personal sin capacitación en lengua de señas.

La mayoría de las prácticas accesibles identificadas en la avenida Gorlero, tanto en las veredas como en los establecimientos, fueron adaptaciones creadas para eliminación de barreras físicas, predominando las rampas de acceso, estacionamientos prioritarios, aseos y espacios con libre circulación. En todo el recorrido delimitado, no se han identificado prácticas accesibles para eliminación de barreras de comunicación o sensoriales como: utilización de pavimento podotáctil, semáforos con avisador acústico, personal capacitado en lengua de señas, información impresa en sistema braille y audioguías.

En relación a la gestión de accesibilidad a nivel departamental, fue posible identificar que el departamento de Políticas Inclusivas de la Intendencia de Maldonado ha realizado en los últimos años diferentes acciones en materia de accesibilidad, tales como: la creación de playas accesibles, surf inclusivo, cursos de lengua de señas. Sin embargo, actualmente la Intendencia de Maldonado no posee un plan de accesibilidad, a pesar de lo establecido en el artículo 79 de la Ley N°18.651. Tal hecho, apunta a la inexistencia de una planificación de

las acciones para eliminar barreras y mejorar la accesibilidad de Punta del Este y del departamento de Maldonado y además, el no cumplimiento de la legislación vigente.

En general, es posible afirmar que hubo avances en lo que concierne a la accesibilidad física de la avenida Gorlero de Punta del Este, sin embargo, resulta necesario planificar y evaluar acciones, vinculadas a la accesibilidad sensorial y de mejora de la accesibilidad física.

Tal como fue abordado en el marco teórico, la discapacidad es una construcción y un modo de opresión social y es el resultado de una sociedad que no considera ni tiene presente a las personas con discapacidad (Palacios, 2008). En esta línea, también resulta urgente gestionar la accesibilidad desde el paradigma social, donde la raíz del problema no está en las limitaciones individuales, sino en las barreras físicas y sensoriales del contexto. Sin lugar a duda, la falta de accesibilidad es un problema de compromiso social, donde la responsabilidad de la misma, es tanto del gobierno nacional, los gobiernos departamentales, las direcciones de cada Intendencia y la sociedad como un todo.

En ese sentido, se espera que los instrumentos de investigación y los resultados de este trabajo sirvan de referencia para la gestión pública municipal y departamental, para futuros estudios abarcativos y para el diseño de planes de mejora de la accesibilidad física y sensorial para Punta del Este y para el departamento de Maldonado. Así como, de referencia para asociaciones vinculadas a la discapacidad y la accesibilidad como la Asociación de Discapacitados motrices de Maldonado o la Asociación de Sordos del Uruguay.

La eliminación de barreras es una acción urgente y necesaria, que puede ser vista como una inversión para tornar las ciudades más accesibles, en todos los sentidos de la palabra. Una ecuación que beneficia tanto a las personas (residentes y visitantes) como el destino, ya que, tal como fue mencionado en el marco teórico, la accesibilidad es una marca de distinción y de competitividad. Por último, se espera dar continuidad a esta investigación mediante la verificación de barreras y prácticas accesibles, a partir de la percepción de usuarios de espacios públicos y servicios turísticos, como forma de validar los datos recabados, y diseñar otros instrumentos de investigación.

7- Referencias Bibliográficas

Libros

- Boudeguer, A. y Squella, P. (2010) *Manual de Accesibilidad Universal. Ciudades y espacios para todos*. Corporación Ciudad Accesible, Santiago de Chile.
- Darcy, S. y Dickson, T. (2009) *A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences*. Journal of Hospitality and Tourism Management. pp.32-44.
- Fernández, M. (2009) *Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y líneas de investigación*. Estudios Turísticos, núm.180. Universidad de Cádiz, España. pp.141-153.
- Fundación Adecco. (2017) *6 de cada 10 personas con movilidad reducida dejará de viajar este verano por falta de servicios e instalaciones accesibles*. Fundación Adecco, España.
- Ibarra, C. y Panosso, N. (2016) *Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización*. Vol. 14, núm. 1. Revista Pasos, México - Brasil. pp.41-58.
- Lonely Planet (2015) *Accesible Travel Online Resources*. NC2 Media. ENAT, Australia
- Martínez, R. (2018) *Turismo accesible en México: Accesibilidad universal en la edificación, el urbanismo y el transporte*. La Ciudad Accesible. Revista Científica sobre Accesibilidad Universal, México. pp.23-33.
- Molina, M. y Cánoves, G. (2010) *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. Cuadernos de Turismo, núm. 25. Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe Mundial de la Discapacidad*. Banco Mundial, OMS, Malta.
- Organización Mundial del Turismo. (2014) *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto*. OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo. (2015) *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo*. OMT, Madrid.

Organización Mundial del Turismo. (2016) *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. OMT, Madrid

Palacios, A. (2008) *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Cerme Es. Cinca ediciones, España, Madrid. p. 25.

Poveda, J., et al. (2017) *Patrones de viaje y problemas de accesibilidad de personas en situación de discapacidad en Tunja*. Vol.14, núm. 2. Revista lasallista de investigación, Colombia. pp. 20-29.

The Center for Universal Design. (1997). *The Principles of Universal Design (Version 2.0)*. Raleigh, NC: NC State University.

Velarde, V. (2011) *Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico*. Máster en Gobierno y Cultura de las Organizaciones. Vol. XV, núm. 1. Revista Empresa y Humanismo. pp. 115-136.

Estudios académicos

Acosta, J. (2017) *Situación Institucional y Material del Turismo Accesible en Piriápolis*. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de la República, Uruguay.

Águila, P., et al. (2018) *Diagnóstico de nivel de accesibilidad universal en el entorno urbano turístico en la ciudad de Valdivia*. (Tesis de grado). Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile.

Angulo, S., et al. (2015) *Infancia y discapacidad. Una mirada desde las ciencias sociales en clave de derechos*. Grupo de Estudios sobre Discapacidad. Convenio unicef - Pro Fundación Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República, Uruguay.

Bula, K. (2014) *Turismo accesible: Análisis normativo sobre el derecho de las personas con discapacidad a hacer turismo en Uruguay*. (Tesina de grado). Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de la República, Uruguay.

Fassi, D. (2011) *Accesibilidad y discapacidad motriz. Una mirada desde la ciudad de Colonia del Sacramento*. (Tesis de grado). Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República, Uruguay.

Fernández, V y Gasperi, N. (2013) *Accesibilidad en las playas de Montevideo*. (Tesina de grado). Facultad de Arquitectura de la Universidad de la República, Uruguay.

Guerrero, P. (2016) *Diseño de un sistema de indicadores de gestión para destinos turísticos accesibles. El caso de Ecuador*. (Tesis de grado). Máster en Turismo Cultural. Facultad de Turismo de la Universidad de Girona.

Rucci, A. (2018) *Discapacidad en el Mercosur: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional*. (Tesina de grado). Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

Tenaglia, M. y Palomeque, F. (2013) *Aportes para la integración de las personas no videntes a la cultura de nuestra ciudad. Caso de estudio: La accesibilidad en los museos de Montevideo* (Tesina de grado). Facultad de Arquitectura de la Universidad de la República, Uruguay.

Documentación oficial

Arquitectura.Accesibilidad. (2008) *Plan de accesibilidad. Atlántida... un lugar para todas las personas*. AIA, Montevideo.

Instituto Nacional de Estadística. (2004) *Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad*. INE, Montevideo.

Instituto Nacional de Estadística. (2012) *Censo 2011*. INE, Montevideo.

Intendencia de Montevideo. (2017) *1er Plan de Accesibilidad de Montevideo*. Montevideo Igualitario, I.M.M, Montevideo.

Intendencia de Montevideo y Red Iberoamericana de Turismo Accesible. (2019) *3º Cumbre Iberoamericana de Turismo Accesible*. Recuperado de: <http://www.cita2019.com>

Ministerio de Desarrollo Social. (2016) *Comunicación y discapacidad. Guía de buenas prácticas para trabajadoras y trabajadores de la comunicación*. MIDES, Montevideo.

Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Educación y Cultura. (2014) *Guía de accesibilidad para eventos culturales*. MIDES, MEC, Montevideo.

Ministerio de Turismo y Ministerio de Desarrollo Social. (2019) *Manual de buenas prácticas en accesibilidad turística*. MINTUR, MIDES, Montevideo.

Ministerio de Turismo. (2019) *Estadísticas*. Recuperado de: <https://www.gub.uy/ministerio-turismo/datos-y-estadisticas>

Ministerio de Turismo. (2019) *Folletería*. Recuperado de: <https://turismo.gub.uy/index.php/folleto>

Ministerio de Turismo. (2019) *Turismo para todos*. Recuperado de:
<https://www.gub.uy/ministerio-turismo/turismoparatodos>

Ministerio de Turismo. (2019) *Punta del Este, primer destino certificado por la OMT*.
Recuperado de:
<https://www.gub.uy/ministerio-turismo/comunicacion/noticias/punta-del-primer-destino-certificado-omt>

Oficina de Planeamiento y Presupuesto. (2017) *Diagnóstico prospectivo turístico del Uruguay: El presente y futuro de la actividad*. Dirección de planificación. OPP, Montevideo. pp. 287-323.

Organización de las Naciones Unidas. (2006) *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. ONU, Naciones Unidas.

Servicio Nacional de la Discapacidad de Chile. (2017) *Uso de Lenguaje inclusivo persona en situación de discapacidad*. Gobierno de Chile.

Leyes y normas

Artículo R21 del Digesto Departamental de la Intendencia de Maldonado “Determinación de Áreas y Condiciones de Utilización de Espacios Públicos a los locales Comerciales” promulgado en 2007.

Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2018) *Accesibilidad de las personas al medio físico - Criterios y requisitos generales de diseño para un entorno edificado accesible*. UNIT, Uruguay.

Ley N° 13.102 “Régimen de importación de vehículos automotores para personas con discapacidad” promulgada el 18 de octubre de 1962.

Ley N° 16.095 “Protección al discapacitado” promulgada en 1989.

Ley N° 17.216 promulgada en 1999.

Ley N° 17.266 “Compatibilidad de Actividad y Jubilación de Personas con Discapacidad y la Pensión a la Vejez” promulgada el 22 de setiembre de 2000.

Ley N° 17.378 “Reconocese a todos los efectos a la lengua de señas uruguaya como la lengua natural de las personas sordas y de sus comunidades en todo el territorio de la República” promulgada el 25 de julio de 2001.

Ley N° 18.094 promulgada en 2007.

Ley N° 18.418 “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” promulgada el 20 de noviembre de 2008.

Ley N° 18.651 "Protección Integral de Personas con Discapacidad” promulgada el 19 de febrero de 2010.

Ley N° 18.719 “Presupuesto Nacional. Período 2010 - 2014” promulgada el 27 de diciembre de 2010.

Ley N° 18.875 “Promoción del uso de bastones para facilitar el desplazamiento de Personas con Discapacidad Visual” promulgada el 23 de diciembre de 2011.

Ley N° 19.253 “Actividad Turística” promulgada el 28 de agosto de 2014.

Normativa “Servicio Público de Transporte de Pasajeros” - Tránsito y transporte.

Páginas web

Airbnb. (2020) *Punta del Este*. Recuperado de: <https://es.airbnb.com/s/Punta-del-Este>

Asociación de Discapacitados motrices en Maldonado. (2020) *ADIMO Maldonado*. Recuperado de: <http://adimomaldonado.blogspot.com>

Asociación de Sordos del Uruguay. (2020) *ASUR*. Recuperado de: <https://www.asur.uy/>

Booking. (2020) *Punta del Este*. Recuperado de: <https://www.booking.com/>

Casalás, J. (2015) *Acompasados*. Recuperado de :
https://www.anii.org.uy/proyectos/JE_ME_2014_1_14279/acompasados/

Fernández, M., et al. (2019) *RampitaUY*. Recuperado de: <http://www.rampita.uy/>

Google Maps. (2020) *Juan Gorlero*. Recuperado de:
<https://www.google.com.uy/maps/place/Juan+Gorlero>

Hoteles. (2020) *Punta del Este*. Recuperado de: <https://ar.hoteles.com>

Mercociudades. (2018) *Mercociudades*. Recuperado de: <https://mercociudades.org>

Pasaporte News. (2018) *Aplausos a las buenas prácticas de accesibilidad a servicios turísticos*. Recuperado de:
<http://www.pasaportenews.com/turismo/5340-aplausos-a-las-buenas-practicas-de-accesibilidad-a-servicios-turisticos>

Punta del Este.com (2020) *Avenida Gorlero* .Recuperado de:
https://www.puntadeleste.com/es/informacion/punta_del_este/paseos/avenida-gorlero

Punta del Este.com (2020) *Punta del Este*. Recuperado de :

https://www.puntadeleste.com/es/informacion/punta_del_este/punta-del-este

Real Academia Española. (2020) *Definición de Accesible*. Recuperado de:<https://www.rae.es/>

Unión Nacional de Ciegos del Uruguay (2020) *UNCU*. Recuperado de:

<http://www.uncu.org.uy/>

8- Anexos

7.1 Anexo 1: Ley N° 18.651 Ley de Protección Integral de Personas con Discapacidad:

Capítulo IX - Arquitectura y Urbanismo.

Sección 1 - Disposiciones generales

Artículo 67

Las instituciones que gobiernen los espacios y los edificios de carácter público, así como otros organismos que puedan prestar asesoramiento técnico en la materia, se ocuparán coordinadamente de formular un cuerpo de reglamentaciones que permita ir incorporando elementos y disposiciones que sean útiles para el desenvolvimiento autónomo de la persona con discapacidad.

Artículo 68

La construcción, la ampliación y la reforma de los edificios de propiedad pública o privada destinados a un uso que implique concurrencia de público, así como la planificación y la urbanización de las vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuarán de forma tal que todas las personas puedan acceder, ingresar, usar y egresar, especialmente en situaciones de emergencia, en condiciones de seguridad, equidad, confort y con la mayor autonomía posible.

Artículo 69

Las Intendencias Municipales deberán incluir normas sobre el tema y en sus respectivos Planes Reguladores o de Desarrollo Urbano, las disposiciones necesarias con el objeto de adaptar las vías públicas, parques, jardines y edificios, de acuerdo con las normas técnicas establecidas por el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT).

Artículo 70

Los organismos públicos vinculados a la construcción o cuyas oficinas técnicas elaboren proyectos arquitectónicos, deberán igualmente cumplir con las normas técnicas de UNIT sobre accesibilidad.

Artículo 71

En todos aquellos pliegos de licitación para la construcción de edificios públicos por parte de organismos del Estado, Gobiernos Departamentales y personas públicas no estatales, deberá disponerse de una cláusula que establezca la obligatoriedad de aplicar las normas técnicas a la que hace referencia la presente ley. El incumplimiento de esta norma traerá aparejado la nulidad de los mismos.

Artículo 72

Las instalaciones, edificios, calles, parques y jardines existentes, cuya vida útil sea aún considerable, serán adaptados gradualmente de acuerdo con el orden de prioridades que reglamentariamente se determine.

Artículo 73

Los entes públicos habilitarán en sus presupuestos las asignaciones necesarias para la financiación de esas adaptaciones en los inmuebles que de ellos dependen.

Artículo 74

En todos los proyectos de viviendas colectivas se programará un mínimo de unidades accesibles; asimismo, el conjunto en general debe ser adecuado para facilitar el acceso y uso de los lugares comunes.

Artículo 75

El Estado otorgará a través de la institución que corresponda, préstamos para refaccionar y acondicionar de acuerdo con las normas de accesibilidad UNIT la vivienda en la cual vive o va a vivir la persona con discapacidad.

Sección II - Accesibilidad de personas con discapacidad

Artículo 76

En cumplimiento de los artículos 67 y 68 de la presente ley, establécese como prioridad la supresión de barreras físicas con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con discapacidad, mediante la aplicación de normas técnicas UNIT sobre accesibilidad en:

- A) Los ámbitos urbanos arquitectónicos y de transporte que se creen, en los existentes o en los que sean remodelados o sustituidos en forma total o parcial sus elementos constitutivos.
- B) Los edificios de uso público y privados con concurrencia de público.
- C) Las áreas sin acceso al público en general o las correspondientes a edificios industriales y comerciales.
- D) Las viviendas individuales.
- E) Las viviendas colectivas.

Subsección I - Definiciones

Artículo 77

A los fines de la presente ley entiéndase por:

A) Accesibilidad para las personas con discapacidad: condición que cumple un espacio, objeto, instrumento, sistema o medio para que sea utilizable por todas las personas en forma segura y de la manera más autónoma y confortable posible.

B) Barreras físicas urbanas: obstáculos existentes en las vías y espacios públicos que impiden o dificultan el desplazamiento y el uso de los elementos de urbanización.

C) Barreras físicas arquitectónicas: aquellos obstáculos físicos que impiden que personas con discapacidad puedan llegar, acceder, desplazarse o hacer uso de las instalaciones de los edificios.

D) Adaptabilidad: implica la posibilidad de modificar en el tiempo el medio físico con el fin de hacerlo completa y fácilmente accesible a las personas con discapacidad.

E) Practicabilidad: implica la adaptación efectiva a requisitos mínimos de los espacios físicos de uso habitual por personas con discapacidad.

F) Visitabilidad: refiere estrictamente al ingreso y uso de los espacios comunes y servicios higiénicos por parte de personas con discapacidad.

Subsección II - Disposiciones para el cumplimiento de la Sección I

Artículo 78

A los efectos de la aplicación del artículo 76 de la presente ley se deberá cumplir con lo dispuesto en las Normas Técnicas UNIT sobre accesibilidad correspondiente, teniendo en cuenta, además, lo especificado a continuación y todo aquello que sin estar expresamente referido corresponda. En los ámbitos descriptos en el literal A) del artículo 76 referido:

1) Itinerarios peatonales: contemplarán una anchura mínima en todo su recorrido que permita el paso de personas usuarias en silla de ruedas. Los pisos serán antideslizantes sin resaltos ni aberturas que permitan el tropiezo de personas usuarias de sillas de ruedas. Los desniveles de todo tipo tendrán un diseño, grado e inclinación que permitan la transitabilidad, utilización y seguridad de las personas con discapacidad.

2) Escaleras y rampas: las escaleras deberán facilitar su utilización por parte de personas con discapacidad, estarán dotadas de pasamanos. Las rampas tendrán las características señaladas para los desniveles en el numeral 1) precedente.

3) Parques, jardines, plazas y espacios libres: deberán observar en sus itinerarios peatonales las disposiciones establecidas para los mismos en el numeral 1) precedente. Los baños públicos deberán ser accesibles y utilizables por personas con discapacidad.

4) Estacionamientos: en la vía pública tendrán lugares accesibles reservados y señalizados, cercanos a los accesos peatonales, para vehículos que transporten personas con discapacidad.

5) Señales, equipamientos y elementos urbanos: deberán ser accesibles y se dispondrán de forma que no constituyan obstáculo, en especial, para las personas ciegas o de baja visión y para las personas que se desplacen en silla de ruedas.

6) Obras en la vía pública: estarán señalizadas, protegidas y deberán permitir detectar a tiempo la existencia del obstáculo. En las obras que reduzcan la sección transversal de la acera se deberá construir un itinerario peatonal alternativo con las características señaladas en el numeral 1) precedente.

Respecto de los edificios descritos en el literal B) del artículo 76 de la presente ley:

1) Deberán contemplar la accesibilidad y la posibilidad de su uso en todas sus partes por personas con discapacidad.

2) Cuando corresponda contar con estacionamientos, se deberán reservar lugares accesibles cercanos a los accesos peatonales.

3) Deberán contar con espacios de circulación horizontal y de comunicación vertical que permitan el desplazamiento y la maniobra de dichas personas.

4) Deberán contar con zonas reservadas señalizadas y adaptadas a los efectos de ser utilizadas por personas que se desplazan en silla de ruedas.

5) Deberán contar con servicios higiénicos adaptados a las necesidades de dichas personas.

A los efectos de las áreas descriptas en el literal C) del artículo 76 de la presente ley, se deberán concretar los grados de adaptabilidad a las personas con discapacidad.

Con respecto a las viviendas descriptas en el literal D) del artículo 76 de la presente ley se observarán, cuando corresponda, las disposiciones de esta ley y su reglamentación en materia de diseño, ejecución y remodelación.

En lo que refiere a las viviendas descriptas en el literal E) del artículo 76 de la presente ley, deberán desarrollarse condiciones de adaptabilidad y practicabilidad en los grados y plazos que establezca la reglamentación para los conjuntos ya existentes, respetándose para las nuevas las disposiciones de la presente ley.

Capítulo IX - Arquitectura y Urbanismo

Subsección II - Disposiciones para el cumplimiento de la Sección I

Artículo 79

Las prioridades, requisitos y plazos de las adecuaciones establecidas en los artículos 76 y 78 de la presente ley, relativas a barreras urbanas y en edificios de uso público serán determinadas por la reglamentación en base a la realización de planes de accesibilidad, pero su ejecución total no podrá exceder un plazo de ocho años desde la fecha de entrada en vigencia de la presente ley.

Los Gobiernos Departamentales fijarán el orden de prioridad para el desarrollo de las obras pertinentes.

En toda obra nueva la aprobación de los proyectos requerirá imprescindiblemente la inclusión en los mismos de las disposiciones establecidas en la presente ley, su reglamentación y las respectivas disposiciones municipales en la materia.

En toda obra de remodelación de edificios de vivienda se exhorta cuando sea posible a efectuar las adecuaciones pertinentes de acuerdo con lo establecido en las normas previstas en el presente Capítulo.

Artículo 80

Las personas con discapacidad que utilicen para su desplazamiento animales especialmente adiestrados, podrán ingresar y permanecer acompañadas por éstos, en todos los lugares abiertos al público sin restricción alguna, siendo obligación de los propietarios o encargados de los mencionados lugares, proporcionar los medios idóneos para el cumplimiento efectivo de esta norma

Artículo 81

A los efectos de la presente se adopta como símbolo de accesibilidad el dispuesto por la norma UNIT 906.

7.2 Anexo 2: Normas UNIT 2018¹⁸

Accesibilidad de las personas al medio físico - Criterios y requisitos generales de diseño para un entorno edificado accesible.

¹⁸ A continuación se presentan solamente los ítems utilizados a lo largo del presente trabajo de investigación.

4.2 Símbolos Gráficos

4.2.1 Símbolo gráfico de accesibilidad

Los espacios o elementos accesibles se deben señalar con el símbolo gráfico de accesibilidad dispuesto en la Norma UNIT 906.

Cuando los espacios son específicos o contemplan elementos para ser usados directamente por personas con dificultad de audición o visión se deben utilizar los símbolos dispuestos en 4.2.2 y 4.2.3 respectivamente.

4.2.2 Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultades de comunicación

Este símbolo se centra dentro de un cuadrado que contiene una franja en diagonal y sobre ésta la imagen de una oreja humana, (ver Figura 1).

Se utiliza para informar sobre la presencia de personas con dificultades de comunicación y para señalar lo que es adecuado para ser usado directamente por ellas o donde se les brinde algún servicio específico.



Figura 1 - Vista de una oreja humana sobre una franja diagonal

La imagen debe ser de luminancia contrastante con el fondo; se recomienda utilizar para ésta un color blanco sobre fondo azul oscuro.

4.2.3 Símbolo de ceguera o ambliopía

Este símbolo contiene la imagen de una figura humana de perfil dando un paso con un bastón, (ver Figura 2). Se utiliza para informar sobre la presencia de personas con ceguera y ambliopía y para señalar lo que es usable directamente por ellas o donde se les brinda algún servicio específico.



Figura 2 - Vista de perfil de una figura humana dando un paso con un bastón

La imagen debe ser de luminancia contrastante con el fondo; se recomienda utilizar para ésta un color blanco sobre fondo azul oscuro.

Los mensajes deben ser inequívocos y se debe evitar la cantidad excesiva de señales para facilitar la comprensión por todas las personas.

Para informar al público que lo señalizado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad, se debe disponer el símbolo gráfico de accesibilidad de acuerdo a lo dispuesto en 4.2.1.

La señalización debe contemplar a todas las personas y se debe realizar recurriendo simultáneamente a diferentes formas de comunicación a efectos de asegurar su percepción por todas las personas, independientemente de la discapacidad que tengan.

Las señales deben estar fabricadas con materiales resistentes a las condiciones a las que serán sometidas y deben ser fáciles de cambiar, limpiar y reparar.

4.3.1 Clasificación de las señales de acuerdo con el objetivo

Las señales se clasifican en función de su objetivo en: orientadoras, direccionales y funcionales:

4.3.1.1 Señales orientadoras Las señales de orientación (ejemplo: croquis, planos, modelos) se deben ubicar en lugares accesibles de tal modo que puedan ser examinadas tranquilamente y si es posible confortablemente.

4.3.1.2 Señales direccionales Las señales direccionales deben constituir una secuencia lógica desde el punto de partida hasta los diferentes puntos de destino.

4.3.1.3 Señales funcionales Las señales funcionales deben brindar una explicación clara de las funciones a las que hacen referencia (ejemplo: estacionamientos, servicios higiénicos, ascensores, etc.).

4.3.2 Clasificación de las señales en función del destinatario

Las señales se clasifican en función del destinatario en: visuales, táctiles y audibles:

4.3.2.1 Señales visuales

Las señalizaciones visuales deben estar claramente definidas en su forma, color y grafismo.

Deben estar iluminadas o ser luminosas y deben ser de colores que contrasten con el fondo.

Las superficies no deben causar reflejos que dificulten la lectura del texto o la identificación del pictograma.

Se debe evitar la interferencia de materiales reflectivos en la lectura de la señalización.

Se debe diferenciar el texto principal del secundario.

Para textos o leyendas con palabras cortas se pueden usar letras mayúsculas. Para textos o leyendas con palabras largas es preferible el uso de letras minúsculas.

Se recomienda el empleo de sentencias cortas ya que son fáciles de comprender y recordar.

Las abreviaturas y las palabras muy largas son difíciles de entender y se deben evitar.

Las palabras no se deben ubicar muy juntas y deben estar separadas por espacios adecuados que faciliten su comprensión.

Las dimensiones de los textos y de los símbolos deben estar de acuerdo con la distancia del observador.

Las letras deben tener dimensiones superiores a 10 cm para las señalizaciones ubicadas en los espacios urbanos y superiores a 1,5 cm para las señalizaciones ubicadas en los edificios.

Para las personas con discapacidad visual, se recomienda el empleo de letras de 1,5 cm a 5,5 cm de altura, (ver 4.3.2.2).

Las señalizaciones visuales adosadas a las paredes o cualquier otra superficie vertical, deben estar a alturas comprendidas entre 140 cm y 170 cm.

Las señales visuales que se coloquen suspendidas, deben estar a una altura mínima de 210 cm en el interior de los edificios y a una altura mínima de 220 cm en las vías y espacios urbanos.

En los espacios urbanos se recomienda que los elementos de soporte de señales verticales se coloquen preferentemente en la parte exterior de la acera sin presentar obstáculos a los itinerarios accesibles. Si la acera es muy angosta es preferible ubicarlos adosados al plano vertical de la fachada. En parques y jardines se sugiere situarlos en las áreas enjardinadas.

Las señales de alarma aplicables únicamente para señalizaciones ubicadas en los edificios deben estar diseñadas y localizadas de manera que sean fácilmente perceptibles en forma visual y auditiva simultáneamente.

4.3.2.2 Señales táctiles

Las señales táctiles se deben realizar en relieve suficientemente contrastado, no lacerante y de dimensiones abarcables por el elemento que la deba detectar, dedos, pies o bastón.

Las señales táctiles de percepción manual se deben ubicar a una altura máxima de 160 cm, colocándose siempre que sea posible a 120 cm de altura.

Para las personas con discapacidad visual se recomienda el empleo de letras de 0,08 cm de relieve.

La señalización táctil en el piso puede ser de dos tipos: de alerta o direccional.

a) Piso táctil de alerta²

Su utilización es adecuada para señalar situaciones que impliquen riesgo, tales como la proximidad de un desnivel o de un obstáculo en la circulación. El piso táctil de alerta debe ser de textura y luminancia contrastante con el piso adyacente y debe tener un ancho comprendido entre 60 cm y 90 cm en toda la extensión que implique una situación de riesgo y a una distancia de ésta comprendida entre 30 cm y 50 cm.

La textura de la señalización táctil de alerta debe garantizar la continuidad del patrón de información.

La Figura 3, muestra un ejemplo de piso táctil de alerta.

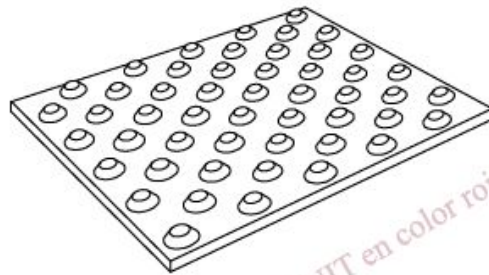


Figura 3 - Vista de una baldosa cuadrada en perspectiva donde se aprecia la textura con forma de elementos troncocónicos, dispuesto de forma ordenada uno al lado del otro y en relieve

b) Piso táctil direccional³

Su utilización es adecuada en áreas de circulación con ausencia o interrupción de una guía identificable de balizamiento - como la línea de edificación - y en espacios amplios indicando el camino a ser recorrido, tanto en ambientes internos como externos.

La señalización táctil direccional debe indicar el cambio de dirección y sentido del desplazamiento.

Debe tener un ancho comprendido entre 25 cm y 60 cm, de color diferente o estar asociada a una faja de luminancia contrastante con el piso adyacente.

La textura de la señalización táctil direccional debe incluir un conjunto de elementos lineales en relieve regularmente dispuestos y la modulación del piso debe garantizar la continuidad de la textura y del patrón de información.

La Figura 4, muestra un ejemplo de piso táctil direccional.

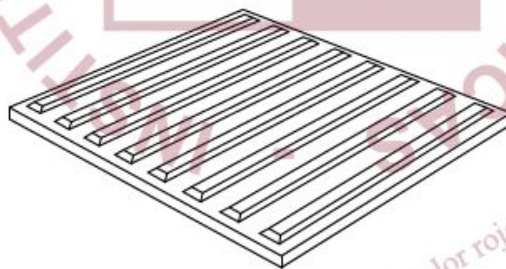


Figura 4 - Vista de una baldosa cuadrada en perspectiva donde se aprecian elementos prismáticos paralelos entre sí, en una sola dirección y en relieve

4.3.2.3 Señales audibles

Las señales audibles deben ser emitidas de manera distinguible e interpretable.

Se debe prestar especial atención a los niveles de sonido máximos de estas señales, con el objeto de evitar que las mismas resulten lacerantes.

Los emisores de señales audibles que se coloquen suspendidos, deben estar a una altura superior a 210 cm.

Las señales de alarma audibles deben producir un nivel de sonido que exceda el nivel prevaleciente en por lo menos 15 dB y no debe sobrepasar los 120 dB.

4.3.3 Señalización en rampas y escaleras

Al comienzo y al final de las rampas y escaleras, independientemente de la cantidad de tramos que las compongan, y cuando en algún descanso sea necesario advertir un riesgo se debe disponer de piso táctil de alerta, (ver 4.3.2.2 literal a).

Los espacios libres bajo las rampas y escaleras de altura menor o igual a 210 cm se deben señalar o proteger a fin de evitar accidentes, (ver Figura 5).

Medidas en centímetros

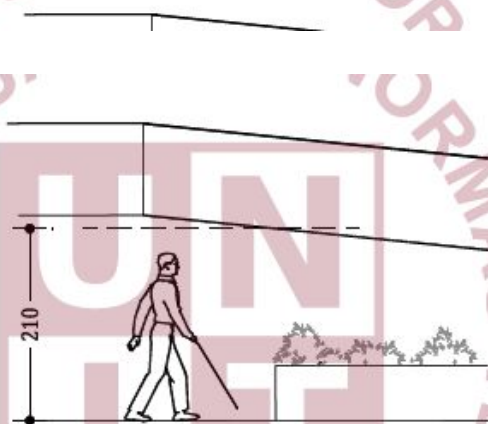


Figura 5 - Vista lateral de una persona con discapacidad visual usuaria de bastón caminando bajo una rampa, a punto de detectar una jardinera dispuesta bajo el sector de techo de altura inferior a los 210 cm, para evitarle un eventual golpe en la cabeza

4.3.4 Señalización en vías de circulación peatonales

Además de lo establecido, los itinerarios urbanos deben estar señalizados con piso táctil de alerta cuando no exista desnivel entre las vías de circulación peatonales y las vías de circulación vehiculares, en el límite entre ambos elementos, (ver 4.3.2.2 literal a).

Cuando se dispongan elementos para evitar la invasión vehicular, éstos deben tener en cuenta lo dispuesto en 4.11.1.

La presencia de objetos aislados, que deben estar fuera del ancho libre, tales como luminarias, carteles, elementos del mobiliario y equipamiento urbano entre otros, se deben señalar cuando se encuentren ubicados a una altura comprendida entre 30 cm y 220 cm desde el nivel del piso terminado y separado más de 10 cm de un plano lateral, (ver Figura 6).

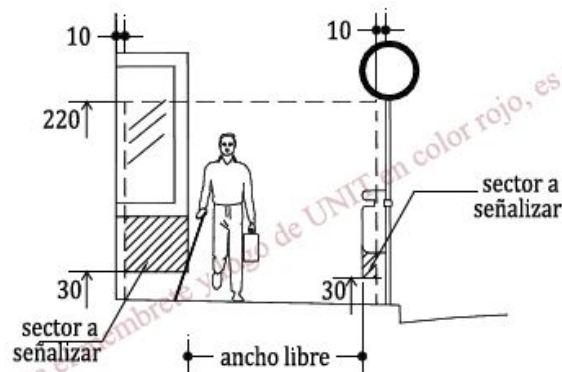


Figura 6 - Vista frontal de una vía de circulación en donde aparecen elementos del equipamiento urbano ubicados en lugares que sin señalización se presentan como verdaderos obstáculos

Se recomienda que los objetos presenten luminancia contrastante con respecto a la superficie adyacente donde se encuentran ubicados.

4.3.5 Señalización en puertas y paramentos transparentes

En las puertas y paramentos transparentes, se deben disponer ayudas visuales de luminancia contrastante, que no impidan la visión total hacia el lado opuesto, en todo el ancho de la hoja en dos sectores comprendidos entre 90 cm a 100 cm y de 130 cm a 140 cm respecto al nivel de piso terminado.

Para facilitar la identificación de las puertas a las personas con discapacidad visual, se debe asegurar que el marco de la puerta tenga luminancia contrastante respecto a los paramentos verticales adyacentes y la hoja de la abertura.

4.4 Iluminación

Los criterios de iluminación que se adopten en un entorno edificado deben asegurar que la cantidad y calidad de luz en éste, proporcionen las condiciones óptimas para un ambiente visual adecuado que facilite la orientación, identificación y uso de los elementos.

La iluminación natural es preferible a la artificial.

Las rampas y escaleras deben disponer de un nivel de iluminación mínimo de 100 lux durante todo el recorrido y de 150 lux al comienzo y al final de las mismas.

La iluminación se puede utilizar para acentuar el color y para facilitar la orientación.

Cuando sea posible, toda iluminación, incluida la luz natural, debe ser ajustable y controlable para que se adapte a las necesidades de las personas.

Una buena iluminación artificial permite que las personas con discapacidad auditiva puedan utilizar la lectura labial.

En salas de espectáculos o similares, locales de información, locales de atención, entre otros, la orientación de las luminarias y el nivel de la iluminación debe posibilitar a las personas con discapacidad auditiva la lectura labial y la visión de presentadores o intérpretes de lengua de señas.

La iluminación se debe disponer teniendo en cuenta la dirección de la visión y el objeto que se quiere observar. Se deben evitar las sombras.

La iluminación no debe producir reflejos; para evitarlos son adecuadas las superficies con terminación mate.

El piso debe estar bien iluminado, sin que se produzcan sombras o reflejos, particularmente importante en zonas peligrosas, tales como escaleras o cambios de nivel a lo largo de un determinado itinerario, así como en accesos o sistemas de información.

Las fuentes de iluminación no deben provocar deslumbramientos, se debe tener especial cuidado en la ubicación, ángulo, potencia y diseño de la iluminación.

Se deben evitar las ventanas ubicadas al final de los corredores sin elementos que ajusten el pasaje de luz natural.

Se deben evitar las transiciones bruscas desde espacios iluminados a espacios oscuros. La iluminación interior y exterior alrededor del acceso se debe ajustar adecuadamente, para impedir el deslumbramiento cuando se entra o se sale del edificio.

4.5 Seguridad

Los obstáculos en las circulaciones, los cambios de nivel y las superficies transparentes entre otros, deben estar claramente señalizados de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 4.3.

Durante el transcurso de una obra en un espacio con circulación de público, deben existir barreras o elementos de protección y señalización, que permitan detectar a tiempo la existencia de un obstáculo y orientar hacia el itinerario accesible alternativo.

Las barreras deben ser estables y continuas, señalizadas e iluminadas, de acuerdo a lo dispuesto en 4.3 y 4.4.

En los edificios que cuentan con salidas de emergencia, las circulaciones se deben vincular a través de itinerarios accesibles a áreas de rescate seguras y protegidas del humo y el fuego. Estas áreas deben tener dimensiones mínimas de 120 cm por 120 cm y no se deben superponer ni interferir con la circulación.

4.6 Circulaciones verticales

Las escaleras, las rampas, los ascensores y cualquier otro dispositivo electromecánico de elevación constituyen las circulaciones verticales de los itinerarios.

Las rampas con la pendiente adecuada, los elementos de protección y demás requisitos establecidos en la presente norma proporcionan un itinerario accesible entre cambios de nivel y constituyen una solución práctica para aquellas personas que no puedan usar escalones o escaleras.

Un conjunto de rampas puede salvar un desnivel mayor a 200 cm en tanto exista además un ascensor accesible.

Las escaleras suelen ser un medio más seguro y más cómodo para algunas personas con dificultades para caminar, en tanto cumplan con las dimensiones, seguridad y demás requisitos establecidos en la presente norma, sin embargo, se advierte que no constituyen en sí mismas un elemento idóneo para el logro de la accesibilidad plena, por lo que es imprescindible que se complemente con rampa, ascensor o cualquier otro dispositivo que cumplan los requisitos establecidos en la presente Norma.

Todo desnivel mayor a 30 cm se debe salvar con escalones además de rampa. Para los casos de aplicación de la accesibilidad básica, este requisito es una recomendación.

4.6.1 Rampas

Las rampas además de cumplir con lo indicado precedentemente deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

4.6.1.1 Ancho

El ancho mínimo libre entre pasamanos debe ser mayor o igual a 90 cm, (ver Figura 7).

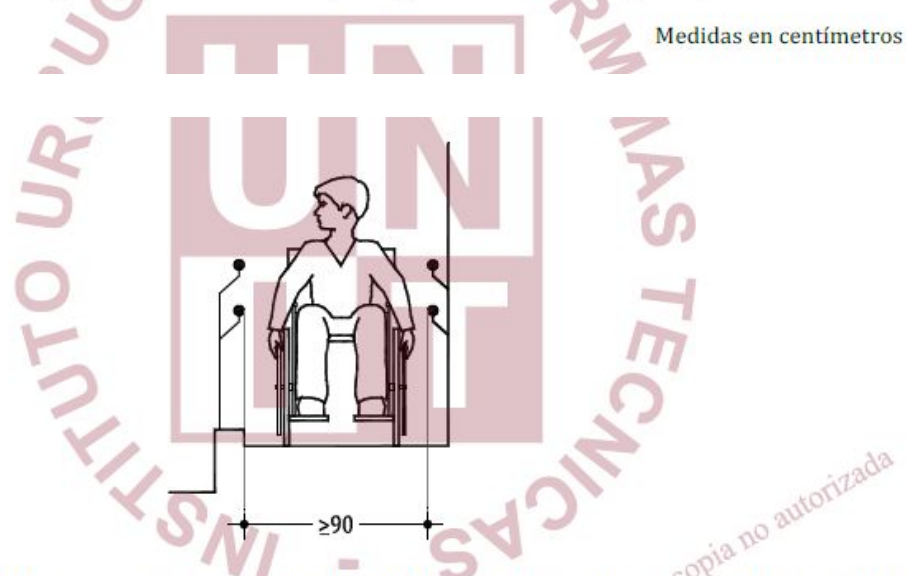


Figura 7 - Vista frontal de una persona usuaria de silla de ruedas en una rampa, donde se indica el ancho libre mínimo entre pasamanos

El ancho se debe establecer en función del tránsito de los usuarios. En los edificios o espacios con gran afluencia de público, cuando la rampa signifique un acceso principal o cuando el usuario no pueda ver todo el desarrollo de la misma, se recomienda que el ancho libre sea por lo menos de 120 cm -para posibilitar el pasaje de una persona usuaria de silla de ruedas y una persona ambulante simultáneamente- y en lo posible de 180 cm, -de modo de permitir el pasaje simultáneo de dos personas usuarias de sillas de ruedas-.

4.6.1.2 Desnivel

El desnivel a salvar por tramo de rampa debe ser menor o igual a 50 cm.

Para los casos de aplicación de la accesibilidad básica, el desnivel máximo a salvar por tramo de rampa puede ser de hasta 125 cm.

Si el desnivel es mayor, en ambos casos se debe salvar con dos o más tramos con descansos intermedios, o con pendientes inferiores a 5 %.

4.6.1.3 Pavimento

El pavimento de las rampas debe ser firme, antideslizante y conformar una superficie sin resaltes, en especial en el encuentro de las superficies inclinadas con los descansos y los espacios de aproximación.

En el caso de presentarse en el piso rejillas, tapas de registro y otros elementos similares, éstos deben cumplir con lo dispuesto en 4.9.1.

En las rampas ubicadas en espacios exteriores se debe prestar especial atención a la resolución de los desagües de agua pluvial de los espacios inmediatos, asegurando un buen escurrimiento del agua que evite su estancamiento.

4.6.1.4 Pendientes

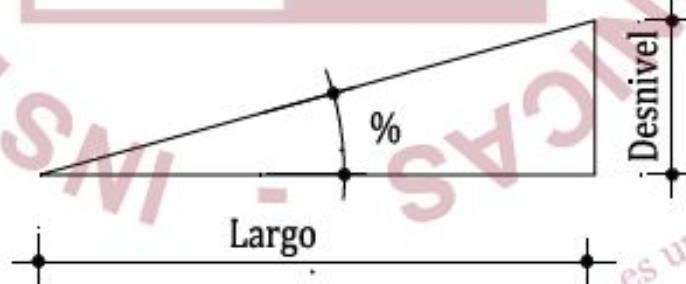
No debe existir pendiente transversal.

La pendiente longitudinal debe ser la menor posible.

Una pendiente mayor a 8 % puede llegar a ser peligrosa y generar algún tipo de accidente.

Cuanto mayor sea el desnivel a salvar menor debe ser la pendiente, de manera que el usuario realice el menor esfuerzo posible.

Los valores de desnivel, pendiente y largo de la rampa, siempre se relacionan entre sí con la siguiente fórmula:



$$\text{Largo} = \frac{\text{Desnivel}}{\text{Pendiente (\%)}}$$

Las pendientes máximas de una rampa para desniveles entre 20 cm y 50 cm se indican en la Tabla 1:

Tabla 1 - Rampas

Desnivel (cm)	Pendiente Máxima
50	5,88 %
45	6,00 %
40	6,15 %
35	6,36 %
30	6,67 %
25	7,14 %
20	8,00 %

NOTA En el Anexo A se proporciona una presentación alternativa de la tabla 1 con desniveles cada 1 cm y el largo mínimo para cada caso.

La pendiente máxima de una rampa para desniveles iguales o menores a 20 cm debe ser 8 %.

El largo mínimo de una rampa para desniveles entre 20 cm y 50 cm se obtienen al aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{"Largo Mínimo (cm)"} = \text{"Desnivel (cm)"} \times 20 - 150$$

El largo mínimo de una rampa para desniveles iguales o menores a 19 cm se obtienen al aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{"Largo Mínimo (cm)"} = \text{"Desnivel (cm)"} / 8$$

Para los casos de aplicación de la accesibilidad básica, las pendientes máximas de una rampa para desniveles entre 125 cm y 37 cm se indican en la Tabla 2:

Tabla 2 - Rampas -de aplicación de la accesibilidad básica-

Desnivel (cm)	Pendiente Máxima
125	8,33 %
110	9,38 %
100	10,00 %
90	10,42 %
80	10,87 %
70	11,28 %
60	11,63 %
50	12,00 %
37	12,50 %

4.6.1.7 Descansos

Los descansos intermedios deben tener un largo de 150 cm por el ancho del tramo. Cuando los descansos se asocian a cambios de dirección deben tener las dimensiones mínimas que permitan inscribir en ellos un espacio de maniobra, (ver Figura 9).

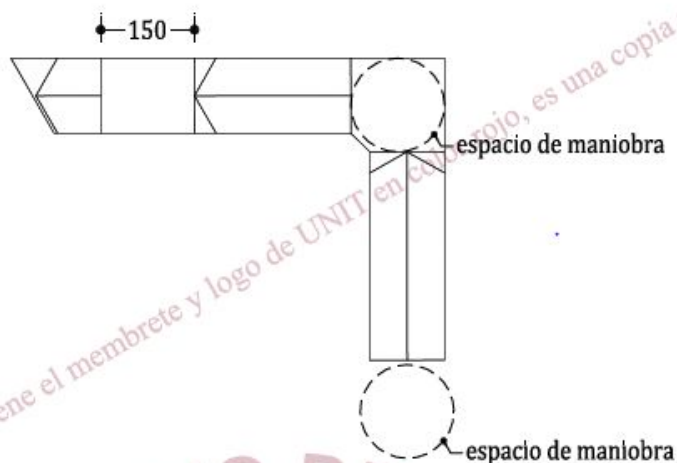


Figura 9 - Vista superior esquemática de una rampa de dos ramas perpendiculares, donde se grafican los espacios de maniobra en descansos y en el sector inmediato al comienzo

4.6.1.9 Elementos de protección

a) Pasamanos

Los pasamanos deben cumplir lo dispuesto en 4.7.2; se deben disponer a ambos lados en rampas de desarrollo horizontal mayor a 80 cm, y como mínimo, de un solo lado cuando el desarrollo horizontal de la rampa sea menor o igual a 80 cm.

En rampas con anchos iguales o superiores al doble del mínimo se recomienda colocar al menos un pasamanos intermedio espaciado como mínimo 90 cm, (ver Figura 11).

Medidas en centímetros

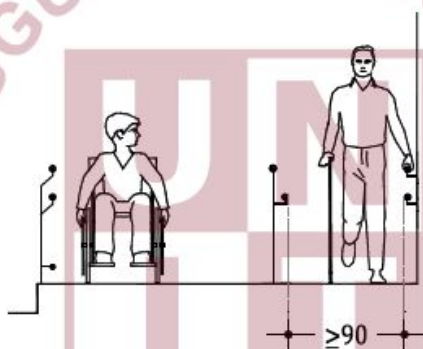


Figura 11 - Vista frontal de dos personas, una usuaria de silla de ruedas y otra de bastón, que circulan por una rampa donde se indican los pasamanos y la dimensión libre mínima entre éstos

4.8 Estacionamientos

Los estacionamientos deben cumplir con los requisitos mínimos para permitir el ascenso y descenso de los vehículos de las personas usuarias de sillas de ruedas, ya sean que viajen en la misma silla o realicen transferencia a la misma.

4.8.1 Área de ascenso y descenso

El sitio de estacionamiento se debe complementar con un área de ascenso y descenso libre de obstáculos en toda su dimensión.

El área de ascenso y descenso varía en función de la ubicación de la puerta por la que asciende y desciende una persona usuaria de silla de ruedas o con movilidad reducida.

4.8.1.1 Área de ascenso y descenso lateral

El área de ascenso y descenso se constituye por un espacio, contiguo al sitio del estacionamiento y al mismo nivel, de 110 cm de ancho y largo igual al del sitio de estacionamiento.

En el caso de vehículos con rampas móviles o elementos de elevación en el lateral el ancho de esta área se debe incrementar hasta los 240 cm.

Dos espacios de estacionamiento ubicados respecto a la vía de circulación de forma perpendicular u oblicua pueden compartir una única área de ascenso y descenso, (ver a modo de ejemplo la Figura 23).

Medidas en centímetros

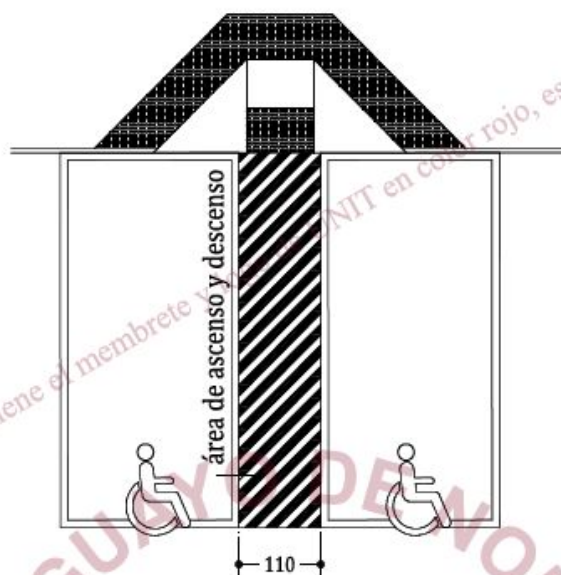


Figura 23 - Dos rectángulos contiguos delimitados por una franja unidos entre sí por un tercer rectángulo más angosto y señalizado con franjas a 45° que corresponde al área de ascenso y descenso común a ambos sitios, indicación del vado a continuación de esta área

4.8.1.2 Área de ascenso y descenso posterior

El área de ascenso y descenso posterior se debe conformar por un espacio adicional manteniendo el ancho del sitio y prolongando su largo en 240 cm, (ver a modo de ejemplo la Figura 24)

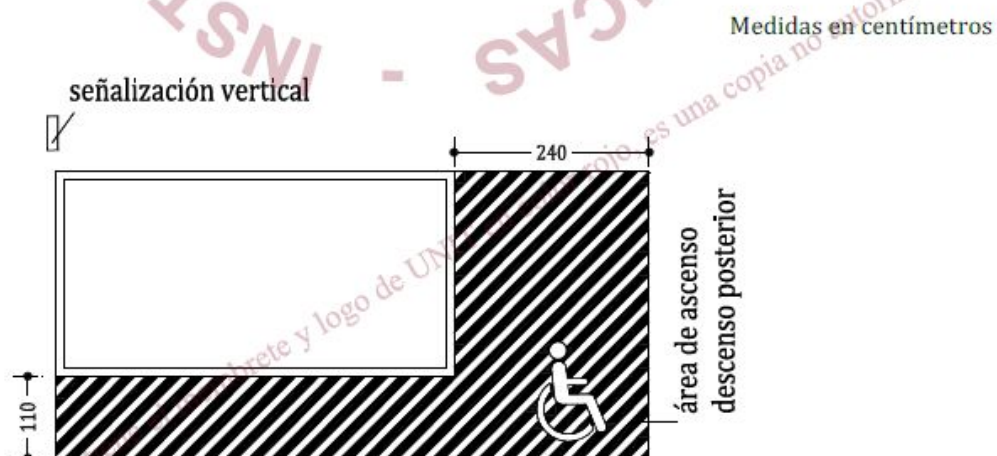


Figura 24 - Un rectángulo contenido dentro de otro de mayores dimensiones que comparten la esquina superior izquierda descentrado. El rectángulo de mayor dimensión está señalizado con franjas a 45° que corresponden a las áreas de ascenso y descenso lateral y posterior. Exento a los rectángulos se ubica la señalización vertical

4.8.2 Ubicación

En la vía pública, los espacios de estacionamiento accesibles deben estar ubicados lo más próximo posible a los accesos de los espacios o edificios servidos por los mismos.

En las edificaciones los espacios de estacionamiento accesible se deben situar lo más cerca posible de la entrada principal.

Toda área de ascenso y descenso debe estar vinculada a la vía de circulación peatonal mediante un itinerario accesible. En aquellos casos donde se presente un desnivel entre el estacionamiento y la vía de circulación peatonal, se debe disponer de un vado contiguo, que debe cumplir con lo dispuesto en 4.6.2.

4.8.3 Pavimento

El pavimento debe ser firme, antideslizante y conformar una superficie sin resaltes; de existir pendiente, ésta no debe superar el 2% en cualquier sentido.

Se debe evitar la presencia de piezas sueltas, tanto por la constitución propia del pavimento como por falta de mantenimiento del mismo.

Se debe asegurar un buen escurrimiento del agua, a fin de evitar su estancamiento.

4.8.4 Señalización

Los lugares destinados al estacionamiento deben estar señalizados en horizontal y en vertical para facilitar la identificación a distancia, se debe tener en cuenta lo dispuesto en 4.3.

4.8.4.1 Demarcación horizontal

La demarcación del área de ascenso y descenso, complementaria a la delimitación del sitio de estacionamiento, se debe realizar con franjas a 45° de 10 cm separadas a igual dimensión entre sí, de color blanco reflectivo, (ver Figuras 23 y 24).

Contra la vía de circulación vehicular o en el ángulo de superposición de las áreas de ascenso y descenso lateral o posterior se debe disponer el símbolo gráfico de Accesibilidad, conforme con lo dispuesto en 4.2.1, (ver Figuras 23 y 24).

4.8.4.2 Señalización vertical

Debe estar constituida por una placa que contenga el símbolo gráfico de Accesibilidad de acuerdo con lo dispuesto en 4.2.1.

La señalización vertical no debe obstaculizar el itinerario peatonal ni las maniobras de ascenso y descenso.

4.10.4.4 Servicios higiénicos y vestuarios

Los servicios higiénicos accesibles se deben localizar en lugares próximos a las circulaciones principales vinculados a un itinerario accesible; se debe señalar su ubicación en áreas de uso público según lo dispuesto en 4.3.

Los servicios higiénicos accesibles de uso público se deben señalar con el símbolo gráfico de accesibilidad de acuerdo con lo dispuesto en 4.2.1, asociado al pictograma de hombre, mujer o ambos según corresponda.

Por razones de seguridad las puertas de los servicios higiénicos deben abrir al exterior o ser corredizas y cumplir con lo dispuesto en 4.10.4.5 y 4.10.4.7 en especial con los requisitos específicos para este destino. Esto posibilita auxiliar a una persona que pueda estar caída próximo a la puerta.

Para los casos de aplicación de accesibilidad básica, cuando no sea posible resolver la apertura hacia el exterior - por razones estructurales o por invasión de los espacios adyacentes de aproximación y maniobra - la puerta puede abrir hacia el interior, en tanto se prevea una manera de abrirla hacia fuera o removerla desde el exterior.

Se debe asegurar un buen escurrimiento del agua, a fin de evitar su estancamiento. Rejillas, tapas de registro y otros elementos similares, deben estar nivelados con el pavimento circundante. El pavimento de la ducha debe estar al mismo nivel que el resto del servicio higiénico, sin escalón ni bordillo.

Los secamanos, dispensadores de toallas de papel y otros dispositivos similares se deben colocar a alturas comprendidas entre 80 cm y 110 cm con respecto al nivel de piso terminado.

88

a) Artefactos sanitarios

Dentro de la unidad del servicio higiénico, se deben tener en cuenta los espacios necesarios de aproximación, transferencia y maniobra para el uso de los artefactos (inodoro, lavabo, ducha) según las dimensiones dispuestas en 4.1. Estos espacios se pueden superponer unos con otros.

a.1) Inodoro

Contiguo al inodoro se debe disponer de un espacio de transferencia lateral, (ver Figura 36).

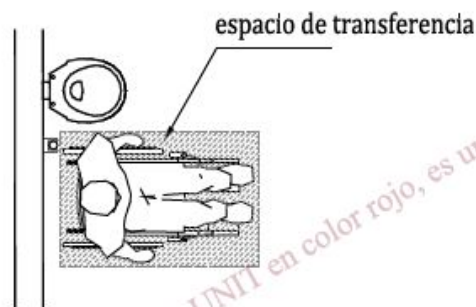


Figura 36 - Vista superior de una persona usuaria de silla de ruedas inscrita en un rectángulo que representa el espacio de transferencia. Este espacio se separa de la pared posterior para que no interfiera con la agarradera rebatible que se ubica de ese lado

En caso de existir más de un servicio higiénico accesible, se recomienda que el espacio de transferencia se coloque de forma alternada a la derecha y a la izquierda.

El asiento del inodoro debe estar colocado a una altura comprendida entre 40 cm y 48 cm con respecto al nivel de piso terminado.

Cuando los usuarios sean niños o personas de baja estatura, el asiento del inodoro debe estar colocado a una altura comprendida entre 20,5 cm y 38 cm con respecto al nivel de piso terminado. Esta altura se puede lograr mediante un elemento móvil a modo de escalón, teniendo especial cuidado que no represente un obstáculo cuando no se utilice y que no signifique un riesgo su utilización.

Contiguo al inodoro, se debe disponer como mínimo una agarradera horizontal del lado opuesto al espacio de transferencia y una agarradera vertical. Las agarraderas deben cumplir lo dispuesto en 4.7.4.

En el caso que existan servicios higiénicos diferenciados por sexo, se puede eliminar la agarradera vertical correspondiente al sanitario femenino.

La agarradera horizontal se debe ubicar lateralmente al inodoro a una altura comprendida entre 20 cm y 30 cm por encima del asiento del artefacto y su eje a una distancia comprendida entre 30 cm y 35 cm del eje del inodoro. Debe tener como mínimo 60 cm de longitud y sobresalir mínimo 15 cm del borde frontal del inodoro. En caso de que se ubique una segunda agarradera horizontal lateral, ésta debe ser móvil, estar ubicada del lado del espacio de transferencia también a una distancia comprendida entre 30 cm y 35 cm del eje del inodoro, a una altura comprendida entre 20 cm y 30 cm por encima de este y debe sobresalir una distancia comprendida entre 10 cm y 25 cm medidos desde el borde frontal del inodoro, (ver Figura 37).

Medidas en centímetros

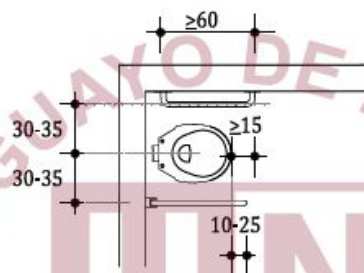
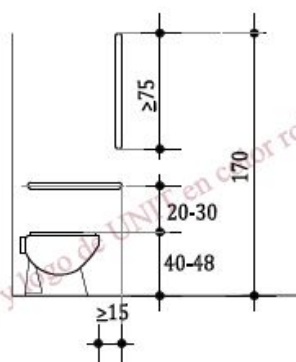


Figura 37 - Un inodoro visto en dos posiciones distintas: una vista de perfil y dos agarraderas horizontal y vertical ubicadas en la misma pared y una vista superior donde además del inodoro se grafican dos agarraderas horizontales (fija y móvil) a ambos lados del mismo

En el caso de disponerse de dos espacios laterales de transferencia, las dos agarraderas deben ser móviles.

Las agarraderas móviles, deben permanecer estables en su posición horizontal y tener un dispositivo que permita su rebatimiento en un plano horizontal o vertical con eje de giro que permita dejar completamente libre el espacio lateral a partir del plano posterior del inodoro.

La agarradera vertical debe tener como mínimo 75 cm de longitud y su cota superior debe estar a una altura de 170 cm respecto al nivel de piso terminado. Cuando se ubique en la misma pared que la agarradera horizontal se debe colocar a una distancia mínima de 15 cm del borde frontal del inodoro, (ver Figura 37). Es posible que las agarraderas horizontal y vertical conformen una única pieza en forma de "L".

El accionamiento manual de la descarga de agua debe estar colocado a una altura máxima de 110 cm con respecto al nivel de piso terminado. Se recomienda que el accionamiento se realice de forma automática, o bien por palanca o por pulsador que no requieran aplicar mucha fuerza ni motricidad fina.

En caso de ubicar lateralmente el accionamiento manual de descarga se recomienda su colocación del lado del espacio de transferencia.

La salida del papel del dispensador se debe ubicar a una altura comprendida entre 40 cm y 70 cm con respecto al nivel de piso terminado, en forma lateral al inodoro a una distancia no mayor a 15 cm respecto al borde frontal del mismo.

Cuando los usuarios sean niños o personas de baja estatura, la salida del papel del dispensador se debe colocar a una altura máxima de 50 cm con respecto al nivel de piso terminado.

Se recomienda la colocación de un grifo con tubería flexible y ducha tipo teléfono accesible desde el inodoro, contiguo al mismo y sin interferir con el resto de los elementos. Se debe prever en esta situación la ubicación de un desagüe próximo al mismo.

a.2) Inodoro en retrete

En el caso en que el inodoro esté ubicado dentro de un compartimiento o retrete, se debe instalar un lavamanos o lavabo con las características indicadas a continuación.

a.3) Lavamanos o lavabo

El lavamanos o lavabo, o la mesada en el caso que el artefacto esté incluido en ésta, debe disponer de un espacio de aproximación frontal libre de obstáculos de 80 cm de ancho y 85 cm de longitud, medidos desde el borde frontal (ver Figura 38).

Medidas en centímetros

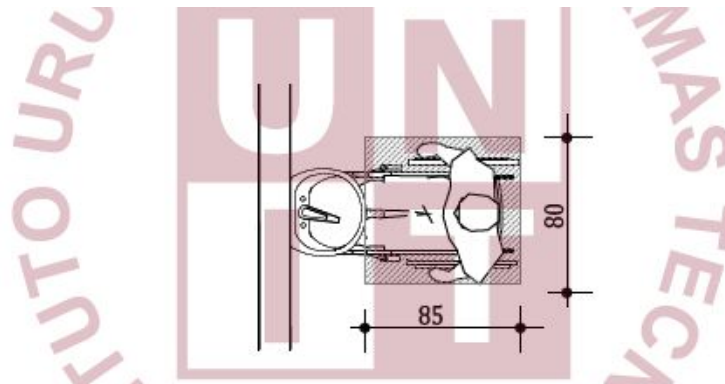


Figura 38 - Vista superior de una persona usuaria de sillas de ruedas enfrente de un lavabo, inscripta en rectángulo que representa el espacio de aproximación frontal

El borde superior debe estar a una altura comprendida entre 75 cm y 85 cm respecto al nivel de piso terminado, su cara inferior debe estar a una altura libre comprendida entre 65 cm y 70 cm medidos desde el nivel de piso terminado y un espacio libre de 20 cm medidos desde el borde frontal del mismo, (ver Figura 39). Cuando el lavabo tenga su base exterior plana la altura libre mínima debe ser de 70 cm medidos desde el nivel de piso terminado.

Medidas en centímetros

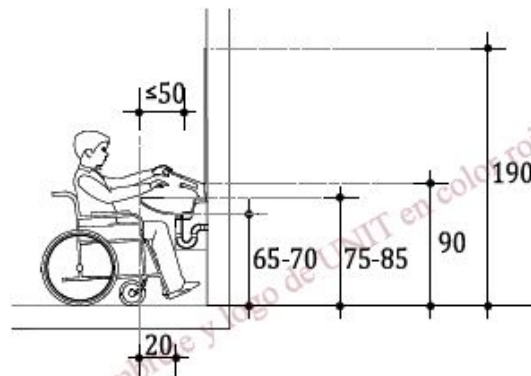


Figura 39 - Vista lateral de una persona usuaria de silla de ruedas utilizando un lavabo

Cuando los usuarios sean niños o personas de baja estatura, el borde superior del lavamanos o lavabo debe estar a una altura máxima de 65 cm con respecto al nivel de piso terminado.

Las cañerías se deben ubicar a una distancia mínima de 20 cm desde el borde frontal del lavamanos o lavabo o de la mesada y deben tener un dispositivo de protección o ser de un material adecuado que evite posibles quemaduras.

La grifería debe cumplir con lo establecido en 4.10.4.8. La distancia máxima entre el control de la grifería o la salida de agua (lo que esté más alejado) al borde frontal del lavabo o de la mesada (en el caso que el aparato esté incluido en ésta) debe ser de 50 cm, (ver Figura 39).

En caso de disponer espejo, el borde inferior debe estar a una altura máxima de 90 cm sobre el nivel del piso terminado. El borde superior de los espejos debe estar a una altura mínima de 190 cm respecto al nivel de piso terminado, (Ver Figura 39).

Cuando los usuarios sean niños o personas de baja estatura, el borde inferior de los espejos se debe colocar a una altura máxima de 75 cm con respecto al nivel de piso terminado.

4.11.5 Cajeros automáticos

Además de cumplir con lo dispuesto en 4.11 deben posibilitar el uso, tanto por personas usuarias de sillas de ruedas como por personas que estén de pie.

Deben disponer de un dispositivo auditivo, visual y táctil complementario, para posibilitar su utilización por personas con discapacidad visual o auditiva.

4.11.7 Semáforos

Deben estar situados lo más cerca del cordón de la vereda y no deben obstaculizar la vía de circulación. Cuando posean dispositivos de accionamiento manual para cruce de peatones, éstos deben estar a una altura comprendida entre 80 cm y 110 cm respecto al nivel de piso terminado.

Los semáforos instalados en vías públicas de uso frecuente por personas con discapacidad visual, deben contar con un dispositivo de emisión de señal audible u otro mecanismo alternativo que pueda ser percibido por personas con discapacidad visual e indique cuando está habilitado o deshabilitado el cruce peatonal. El nivel de esta señal audible debe estar comprendido entre 50 dB y 60 dB y se debe evitar que perturbe a otras personas que deban permanecer próximas al mismo.

4.11.8 Vegetación

Los elementos de vegetación tales como ramas, hojas de arbustos o árboles, no deben obstaculizar la vía de circulación peatonal. A nivel de pavimento se debe tener la precaución de que las raíces no generen obstáculos.

Se recomienda que próximo a la circulación peatonal no se utilicen especies con espinas, productoras de sustancias tóxicas o especies invasivas que requieran un mantenimiento constante, plantas que desprendan muchas hojas, flores, frutos, semillas o cualquier otra sustancia que tornen resbaladizo el pavimento.

7.3 Anexo 3: Tabla de adaptaciones y obstáculos en veredas

Veredas

Número	Obstáculo/ Práctica accesible	Tipo de discapacidad	Coordenadas
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

7.4 Anexo 4: Tabla de edificios públicos y privados

Nombre de la edificación:

Uso de la edificación:

Tema Clave	Sí	No	No Aplica	Observaciones	Obstáculo o práctica accesible
Señalética comercial					
Rampa de acceso					
Escalera en el acceso principal					
Las puertas de acceso son automáticas o abatibles y ofrecen un ancho mínimo de paso de 80 cm					

Puerta de Ingreso ancha					
Puertas de acceso de cristal, disponen de algún elemento de señalización que permita detectar su presencia (vinilos, marcas, logotipos, etc)					
Mostrador de atención/información, tiene zona rebajada en altura					
Aseos de uso público señalizado					
Se accede sin desniveles					
Existe, al menos, un aseo adaptado					
Aseo adaptado, ¿dispone de suficiente espacio interior de maniobra, libre de obstáculos? (mínimo un círculo libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro)					
Aseo adaptado, dispone de barras de apoyo en ambos lados del inodoro					
Aseo adaptado, tiene un sistema de aviso en caso de emergencia					
Aseos de uso público, cuenta con buena iluminación					

Ascensor a otros pisos					
Si dispone de ascensor, tiene indicación de planta en audio					
Tiene botoneras con la numeración táctil (braille o relieve)					
Mostrador de atención/información, el personal tiene formación en atención a clientes con discapacidad					
Circulación interna angosta					
Circulación interna con barreras					
Es posible acceder a todos los espacios de uso público del Recurso a través de itinerarios libres de obstáculos (sin escaleras/escalones o salvando estos mediante rampas, ascensores o elevadores, sin objetos o superficies en voladizo)					
Los pavimentos se encuentran en buen estado, sin presentar resaltos, deslumbramientos y son antideslizantes					

Existe señalización en el interior del Recurso. (señalización direccional para desplazarnos por el Recurso y señalización estancial para saber donde nos encontramos)					
Se dispone de información en formatos alternativos (audio, braille, fácil lectura)					
Señalización interior, tienen elementos que no sean sólo visuales (braille/macro-caracteres/balizas/sistemas guiado)					
Cuentan con formularios de satisfacción del visitante					
Cuentan con sistema de información del entorno (audioguías, video guías)					
Préstamo de sillas de ruedas					
Si su recurso tiene página web ¿es accesible?					
Existen plazas reservadas					
Estancias y mobiliario, ¿permiten una estancia y uso autónomo, seguro y cómodo? (mobiliario a altura adecuada, dotación de asientos, espacios amplios, luz adecuada)					

Oficina de turismo, dispone de servicios de visitas guiadas en las que puedan participar todas las personas (con lengua de signos, bucles portátiles, itinerarios accesibles, con elementos táctiles)					
Tiene habitación adaptada					
Disponen de información sobre los ingredientes y alérgenos a disposición del público					
Menús especiales bajos en sal, sin gluten, sin lactosa, entre otros)					
Protocolo de evacuación de emergencia específico para personas con discapacidad					
Oferta de qué hacer adaptada					

7.5 Anexo 5: Cuantificación de indicadores

- Veredas

Tema	Cantidad	Porcentaje del total¹⁹	Tipo
Rampa	44	100%	Accesibilidad
Semáforo sin avisador acústico	0 de 4	100%	Obstáculo
Cruce de calle sin comunicación accesible	11 esquinas	100%	Obstáculo
Pavimento sin podotáctil	2500 metros	100%	Obstáculo
Carteles en la vereda	16	100%	Obstáculo
Bancos con respaldo	61 de 84	72,61%	Accesibilidad
Bancos sin respaldo	23 de 84	27,38%	Obstáculo
Elementos en el medio de la vereda	Palmeras 110 Postes de luz 120 Quioscos 2 Restaurantes 8	100%	Obstáculo
Estacionamientos prioritarios	3 de 240	1,25%	Accesibilidad
Aseos de uso público señalizado	1 de 3	33,3%	Accesibilidad

¹⁹ Porcentaje obtenido en relación al total relevado.

A continuación, se muestra mapa de adaptaciones y obstáculos en veredas de la avenida Gorlero, realizado en base a coordenadas obtenidas en la tabla de anexo 3.

- Adaptaciones en veredas



Vista completa de Gorlero

Para visualizar mapa completo ingresar:

<https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1AVPAJl4lJitLtOYJCVy9oIwCi10eI5RU&ll=-34.96169260607624%2C-54.9419091708244&z=1>

- Obstáculos en veredas²⁰



Vista completa de Gorlero

Para visualizar mapa completo ingresar:

<https://www.google.com/maps/d/edit?mid=1bcFFUbYnf6D6uDccLh0KcbfjIQXfgP3s&ll=-34.96215440490434%2C-54.943509599999985&z=16>

²⁰ A excepción de árboles y columnas debido a la cantidad de elementos por cuadra.

- Establecimientos privados:

Alojamiento

Eslabón	Elementos	Indicadores Generales	Total/número que representa	Porcentaje
Alojamiento	Hoteles o establecimientos similares	De los alojamientos que disponen de parking propio, porcentaje de ellos que cuentan con plazas de aparcamiento reservadas.	4 de 10	40%
		Porcentaje de alojamientos que cuentan con un protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad	4 de 14	28,57%
		Porcentaje de alojamientos que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús, tarjetas/llaves de las habitaciones, plano de evacuación, etc.)	4 de 14	28,57%

		Porcentaje de alojamientos que tienen al menos un acceso accesible.	8 de 14	51%
		Porcentaje de alojamientos que tienen al menos un itinerario interior accesible.	4 de 14	28,57%
		Porcentaje de alojamientos cuyo personal cuenta con formación en atención a personas con discapacidad	0 de 14	0%
		Porcentaje de alojamientos con habitaciones accesibles para personas con movilidad reducida.	4 de 14	28,57%
		Porcentaje de alojamientos con otros servicios accesibles (cafetería, restaurante, sala de reuniones, gimnasio, spa, piscina, etc.)	3 de 6	50%

		Porcentaje de alojamientos, entre los que prestan servicios de restauración, que se adaptan a las necesidades especiales de sus usuarios.	2 de 2	100%
--	--	---	--------	------

Restaurantes

Eslabón	Elementos	Indicadores Generales	Total/número que representa	Porcentaje
Restauración	Establecimientos de restauración /Infraestructura y servicios	Porcentaje de establecimientos de restauración que tengan un acceso accesible.	6 de 10	60%
		Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con aseos accesibles.	4 de 10	40%
		Porcentaje de establecimientos que cuentan con un protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad	3 de 10	30%

		Porcentaje de establecimientos de restauración que cuentan con información y documentación accesible (carta de servicios, menús con audio o braille, plano de evacuación, etc.)	0 de 10	0%
		Porcentaje de establecimientos de restauración que tienen un itinerario accesible desde el acceso hasta la zona de comedor.	6 de 10	60%
		Porcentaje de establecimientos de restauración que disponen de personal con formación en atención a personas con discapacidad	0 de 10	0%
		Porcentaje de establecimientos de restauración que adaptan sus menús a necesidades nutricionales específicas.	10 de 10 (cambios para hipertensos y diabéticos y algunas opciones para intolerantes a la lactosa, pero no celíacos)	100%

		Porcentaje de establecimientos de restauración que tiene espacios habilitados y mobiliario compatible con el uso por parte de personas con discapacidad	6 de 10	60%
--	--	---	---------	-----

Recursos Turísticos

Eslabón	Elementos	Indicadores Generales	Total/número que representa	Porcentaje
Recursos turísticos	Recursos turísticos	De los recursos turísticos que disponen de parking propio, porcentaje que cuentan con plazas de aparcamiento reservado	5 de 5	100%
		Porcentaje de recursos turísticos en las que existen aseos adaptados operativos (en buen estado de utilización, abiertos al uso, etc.)	4 de 8	50%

		Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con protocolo de evacuación específicos para personas con discapacidad	3 de 7	42,85%
		Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con información y documentación accesible (tanto del entorno en sí como de los contenidos interpretativos)	0 de 8	0%
		Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con aplicaciones móviles oficiales accesibles de información para visitantes.	0 de 8	0%
		Porcentaje de recursos turísticos que cuentan con un sistema de guiado en interiores. (audio o sistema de braille)	0 de 8	0%

		Porcentaje de recursos turísticos que tienen al menos un acceso accesible	6 de 8	75%
		Porcentaje de personal de los recursos turísticos que tenga formación en atención a personas con discapacidad.	0 de 8	0%
		Porcentaje de recursos turísticos en los que existe un servicio específico de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida.	0 de 8	0%
		De los recursos turísticos que ofrecen información sobre programas y actividades al público, porcentaje que cuentan con programas y actividades adaptadas a	2 de 3	66,66%

		personas con discapacidad.		
--	--	----------------------------	--	--

Locales comerciales

Eslabón	Elementos	Indicadores Generales	Total/número que representa	Porcentaje
Locales comerciales	Establecimientos comerciales	Porcentaje de establecimientos comerciales que tengan un acceso accesible.	9 de 10	90%
		Porcentaje de establecimientos comerciales que cuentan con probadores amplios o especiales para personas con discapacidad	1 de 4	25%
		Porcentaje de establecimientos comerciales con estanterías que permitan el alcance de toda la mercadería a personas con discapacidad	2 de 10	20%

		Porcentaje de establecimientos comerciales que disponen de personal con formación específica en atención a personas con discapacidad.	0 de 10	0%
		Porcentaje de establecimientos comerciales que tienen un itinerario accesible desde el acceso hasta la zona de cajas	3 de 10	30%
		Porcentaje de establecimientos comerciales con cartelería de precios y ofertas en sistema braille	0 de 10	0%

7.6 Anexo 6: Pauta entrevista

Pauta de Entrevista - Gestión pública departamental

Persona entrevistada: Eliana González.

Cargo que ocupa: Directora de Políticas Inclusivas de la Intendencia de Maldonado.

Periodo: 2015 hasta la actualidad.

Entrevista realizada el 3 de diciembre de 2019.

1- ¿Desde cuándo existe la Dirección de Políticas Inclusivas en la Intendencia de Maldonado y cuáles son los objetivos de la misma?

2- ¿La Dirección trabaja en conjunto con otras direcciones de la Intendencia?

3- ¿La accesibilidad física es una de las áreas de actuación?

4- ¿La Intendencia de Maldonado cuenta con un plan de accesibilidad para el departamento? Si contesta afirmativo: Es posible acceder al plan? Si contesta negativo: La elaboración de un plan está en la agenda?

5- En base a la Ley N° 18.651, ¿Usted considera que se ha avanzado y cumplido lo que la ley dispone?

6- En el caso específico de Punta del Este, ¿Usted podría decirme qué adecuaciones físicas fueron realizadas principalmente en las calles más transitadas de Gorlero?

7- Con respecto a las rampas, ¿Tienen las medidas correctas para que una persona en silla de ruedas pueda transitar sin problemas?

8- ¿Existe algún trabajo con empresas privadas como hoteles y restaurantes para mejorar su accesibilidad?

7.7 Anexo 7: Entrevista

Entrevista a Eliana Gonzales, Directora de Políticas Inclusivas de la Intendencia de Maldonado.

- ¿Desde cuándo existe la Dirección de Políticas Inclusivas?

La Dirección de Políticas Inclusivas existe desde este período de gobierno del Intendente Antía, anteriormente, 2 gobiernos atrás se llamaba Políticas Diferenciales. El nombre se cambió porque la idea era la equidad, costó alrededor de 4 meses pensar el nombre ya que la idea era incluir a todas aquellas personas que estaban excluidas de la sociedad voluntariamente o por no tener conocimientos de los beneficios que tiene el departamento.

- ¿La Dirección trabaja en conjunto con otras direcciones de la Intendencia?

Si, ya que es una dirección transversal por lo que articula con todas las direcciones de la Intendencia de Maldonado

- ¿Considera que la accesibilidad física es una de las áreas de actuación que la dirección tiene?

Es una de las principales. El primer soporte es la Dirección de Obras y de Espacios Públicos quienes ejecutan todas las tareas. En el caso de parques como la playa accesible, el parque el Jagüel, el parque Mancebo es injerencia de Espacios Públicos y en infraestructura Obras. Ahora por ejemplo estamos terminando un stand en el Jagüel totalmente accesible para que lo atiendan personas con discapacidad y luego tenemos un montón de proyectos, uno de ellos en el verano es la playa accesible, en el jagüel también vamos a generar un espacio exclusivo para jóvenes en situación de discapacidad con una estructura totalmente accesibles y baños accesibles y vamos a tomarlo como un espacio recreativo para el verano que contará con teatro, cerámica, música y educación física.

- ¿La Intendencia de Maldonado cuenta con un plan de accesibilidad para el departamento?

Los planes de accesibilidad se han ido planteando y modificando según las necesidades que plantean los usuarios tanto en Montevideo como en Maldonado, no hay un plan de accesibilidad estructurado porque cuando hablamos de accesibilidad no sólo hablamos de infraestructura, también brindar herramientas para que las personas se desarrollen, nosotros tenemos un programa para los ciegos con orientación y movilidad en la vida cotidiana, es decir, como enseñarlos a salir de sus casas, ir a trabajar, ir al supermercado, tomarse un ómnibus, realizar tareas de la casa, todo eso que implica romper las barreras ósea es muy amplio cuando hablamos de plan de accesibilidad, también tenemos los sordos, por ejemplo

acá se ha dado un espacio muy importante, el año pasado tuvimos las primeras 5 intérpretes autóctonas del departamento porque trajimos la carrera de lengua de señas para el departamento. Hemos tenido un promedio de 600 personas realizando los talleres y un promedio de 100 personas aproximadamente realizando la carrera de idóneo en lengua de señas que son 3 años, luego 4 y 5 es la licenciatura. Hemos avanzado un montón, yo siempre he dicho que hay que resumir con hechos, no con palabras, yo sé que puedo hacer un plan de accesibilidad precioso pero si no lo cumplo es exactamente lo mismo, accesibilidad por ejemplo es gestionar toda la indumentaria e implementos ortopédicos para rehabilitación de las personas que acá en la oficina los tenemos, en la playa accesible las cuales las de Maldonado y Piriápolis son las únicas dos completas porque tienen un equipo multidisciplinario, tiene la infraestructura necesaria, porque tiene las únicas alfombras antideslizantes que hay para llegar hasta la playa traídas desde España, somos la única intendencia del país que las tenemos. A su vez, contamos con locomoción para traer y llevar a las personas, los vamos a buscar a su casa y luego los llevamos. Por tanto, tenemos un montón de actividades y proyectos. Hemos avanzado un montón por lo que el plan de accesibilidad la Intendencia de Maldonado lo está ejecutando permanentemente.

- ¿La elaboración de un plan escrito está en la agenda? ¿Está la idea de plasmar todo por escrito?

Como te dije, todo esto se puede plasmar por escrito, pero es preferible hacer las cosas. No tiene ningún sentido tener un plan y luego no hacer nada.

- En base a la Ley N° 18.651, ¿Usted considera que se ha avanzado y cumplido lo que la ley dispone?

Acá se ha cumplido y más porque hay cosas que la ley no contempla como la inserción laboral, incluso se está articulando con empresas privadas. Nosotros tenemos un grupo de técnicos que está capacitando a empresas como Enjoy y Polo del Este para poder incluir la cuota de discapacidad ya que, si me toca trabajar con una persona con discapacidad, saber cómo dirigirse a él.

- En el caso específico de Punta del Este, ¿Usted podría decirme qué adecuaciones físicas fueron realizadas principalmente en las calles más transitadas de Gorlero?

En Punta del Este, los últimos años se ha estado haciendo las rampas en absolutamente todos los lados que corresponde. Punta del Este en este momento es el lugar donde hay más accesibilidad porque se puede trasladar tranquilamente desde Los Dedos hasta la parada 8 de la playa mansa con una silla de ruedas para ello, las rampas deben estar en perfectas condiciones para que las personas puedan transitar sin ayuda, porque eso es accesibilidad poder trasladarse de forma autónoma.

- Con respecto a las rampas, ¿tienen las medidas correctas para que una persona en silla de ruedas pueda transitar sin problemas?

Si, en Punta del Este las rampas tienen las medidas correctas para que una persona en silla de ruedas pueda transitar tranquilo, por eso te afirmo que Punta del Este es accesible. Sin embargo, Maldonado no, esto es debido a la estructura y urbanización de la zona, en Maldonado las calles son muy angostas y las casas están muy pegadas al cordón lo que dificulta poner una rampa, así como así. Se está trabajando en eso, no te lo quiero tirar como primicia porque esto en realidad le corresponde a la alcaldesa tirar la noticia, pero se están pensando en un proyecto para mejorar la accesibilidad de las calles de Maldonado.

- En conclusión, ¿podemos decir que Punta del Este es accesible porque tiene rampas?

Si, Punta del Este es accesible porque tiene rampas, pero si tu entras a los comercios hay muchos que no son accesibles por lo que si se quiere dirigir la persona a ciertos comercios no pueden entrar.

- ¿Cuál es su opinión con respecto a la nula accesibilidad que tiene el centro de informes del Ministerio de Turismo ubicado en plena calle Gorlero? Debido a que tiene 4 escalones a su entrada no permitiendo el ingreso a local mismo de muchas personas no solo personas con sillas de ruedas, también personas mayores, personas con carros de bebes, etc.

Si, es verdad que tiene 4 escalones a la entrada, pero al ser del Ministerio de Turismo es competencia del gobierno nacional, eso se tiene que arreglar y yo ya me lo voy a anotar lo que pasa es que gobierno nacional y gobierno departamental tienen que articular. Este año (2019) fuimos la intendencia con más reconocimientos de accesibilidad por parte del Ministerio de Turismo, pero no hay que olvidar que el gobierno departamental era de un partido y el gobierno nacional de otro por lo que es un logro. Acá en esta dirección se articula con todos por igual lo que es lógico, de eso se trata.

- Volviendo a empresas privadas ¿Con que empresas privadas han trabajado para mejorar su accesibilidad?

Con Enjoy hemos trabajado en la parte de recursos humanos por el tema de la inserción laboral, no hemos trabajado en tema de infraestructura, sin embargo, con Polo del Este, se está elaborando un plan para que sea totalmente accesible, fue una idea de ellos, ellos se comunicaron con nosotros y nosotros junto con la dirección de obras vamos a comenzar a encaminar Polo del Este a que sea accesible ya que actualmente no es para nada accesible. Otra cosa importante en el ámbito privado, los taxis, un solo taxi accesible tenemos en Pan de Azúcar que lo autorizamos nosotros y un solo remise accesible ubicado en Punta shopping, ahora vamos a autorizar una camioneta totalmente accesible con entrada para sillas de ruedas,

eso privado. En cuanto a público, la intendencia tiene camionetas accesibles, nosotros realizamos 2600 traslados de personas que no pueden moverse por sus propios medios por razones económicas, los llevamos a hacerse todos los tratamientos de salud que necesiten, también trasladamos a los niños a la escuela 79, la cual es la única escuela accesible en todo el departamento de Maldonado, ya que muchas escuelas parecen accesibles por el hecho de contar con una rampa a la entrada pero en el interior no cuentan ni con patio, ni baños ni salones accesibles. En los últimos años se ha tratado de mejorar la accesibilidad en las escuelas, por ejemplo, en la escuela 80 de San Carlos se estuvo trabajando y se implementaron baños accesibles, pero aún falta más accesibilidad en salones principalmente. De igual manera, se está trabajando para que todos aquellos proyectos que se realicen nuevos contemplen la accesibilidad.

- En mi estudio de campo por Gorlero pude notar la nula accesibilidad en los comercios, especialmente en restaurantes. ¿Qué opina de ello?

Bueno si, en Punta del Este no existe ningún restaurante accesible, por ejemplo, McDonald's dice que cuenta con un baño accesible en la parte inferior pero el pasillo para ingresar es muy angosto, por lo que ya deja de ser accesible y así en la mayoría de los restaurantes que tienen baño accesible pero no cuentan con entrada accesible ni espacio entre las mesas para que una persona en silla de rueda pueda sentarse por lo que ya deja de ser accesible. Por ejemplo, mira (me muestra una cantina por la ventana) la cantina del campus, tiene una rampa hermosa pero tiene 3 escalones antes, por lo que la rampa deja de cumplir su función debido a esos 3 escalones, es el único lugar de todo el campus que no es accesible ya que contamos con rampas en todos lados, tenemos duchas accesibles, baños accesibles y tenemos la primer plataforma accesible del país en un estado, es decir que por este ascensor que tu subiste siguen un piso más y sales a una rampa, entonces en el campus los espectáculos se pueden ver de igual forma, es una plataforma que te lleva directo al estadio.

Personalmente estoy re contenta con el avance que hemos logrado, todo esto cuesta dinero y especialmente tiempo por lo que estoy re feliz con el avance que hemos logrado.

Fin de la entrevista