



Descubrí
MONTEVIDEO

Guía de implementación de la accesibilidad para establecimientos gastronómicos

descubrimontevideo.uy

Autoridades Intendencia de Montevideo

Mario Bergara – Intendente

Viviana Repetto – Secretaria General

Camilo Benítez – Director General Desarrollo Económico

Karina Fortete – Directora División Turismo

División Turismo IM

Cecilia Saravia

Daniela Machado

Diana Betancurt

Emilio Grispino

Fernando Vilariño

Josefina Tonelli

Karina Fortete

Lía Fernández

Mercedes Miranda

Nicolás Raffo

Patricia Monroy

Sebastián Magallanes

Facundo Ruete

Contenidos

Nicolás Raffo

Federico Celsi

Andrés Varela

Revisión editorial

Cecilia Saravia

Diseño

Alejandro Pi



Índice

Introducción	3
Glosario	5
Accesibilidad física en locales gastronómicos	9
Accesibilidad digital en locales gastronómicos	12
Beneficios de la accesibilidad en el sector gastronómico	15
Normativa y estándares vigentes en Uruguay	17
Pensando la experiencia turística en locales gastronómicos	20
Ejemplos de buenas prácticas en accesibilidad e inclusión	33
Referencias internacionales	37
Bibliografía de consultas y referencias	39



Introducción

La gastronomía ocupa un lugar central en la experiencia turística de cualquier destino. Es un punto de encuentro donde las personas comparten momentos, descansan y se conectan con la cultura local a través de los sabores y tradiciones culinarias.

Montevideo y Uruguay cuentan con una destacada cultura gastronómica, resultado de una rica mezcla de influencias y tradiciones que conforman nuestra identidad. Este patrimonio es valorado tanto por residentes como por visitantes, y representa un activo central en la oferta turística.

En este contexto, los establecimientos gastronómicos —como bares, restaurantes, cantinas y cafeterías— se posicionan como ámbitos clave para el desarrollo de experiencias significativas. Garantizar el acceso pleno a estos espacios para todas las personas es una responsabilidad colectiva que requiere acciones concretas.

Esta guía de implementación de accesibilidad para locales gastronómicos tiene como objetivo ofrecer orientación a quienes deseen incorporar mejoras que promuevan la inclusión y el disfrute equitativo de sus propuestas. Las adaptaciones sugeridas incluyen tanto aspectos del entorno físico como elementos de comunicación, atención al público y diseño de la oferta gastronómica.

Al igual que otros documentos de esta serie, que abordan la accesibilidad en bodegas, museos y espacios naturales, se propone analizar la experiencia en tres momentos: antes, durante y después de la visita. Esta perspectiva permite identificar oportunidades de mejora en cada instancia de interacción con las personas usuarias.

La accesibilidad en el turismo gastronómico se entiende como la posibilidad de que todas las personas puedan acceder al local y sus servicios.

Actualmente, existe una creciente conciencia a nivel nacional e internacional sobre la importancia de la accesibilidad universal en el turismo: se trata de hacer que la oferta gastronómica esté disponible para personas con movilidad reducida, personas ciegas o con baja visión, personas sordas o

con discapacidad auditiva, personas con discapacidad intelectual, adultos mayores, familias con cochecitos de bebé, entre otras.

Garantizar la accesibilidad no solo es un compromiso ético y legal, sino también una oportunidad para mejorar la calidad del servicio y atender a un segmento de mercado en expansión. De hecho, organismos internacionales señalan que alrededor del 15% de la población mundial (cerca de 1.000 millones de personas) vive con alguna forma de discapacidad. En Uruguay, según el censo de 2023 aproximadamente 800 mil personas se identifican o perciben con algún tipo de discapacidad.

Este documento aborda los principales aspectos vinculados a la accesibilidad en el sector gastronómico, combinando información sobre accesibilidad física y digital, marco normativo vigente, beneficios de implementar medidas inclusivas y un conjunto de buenas prácticas recomendadas. Su objetivo es brindar una base sólida para el desarrollo de propuestas accesibles en restaurantes y locales afines.

Montevideo, 2025



@descubri_montevideo



@DescubriMontevideo



@DescubriMvd

Glosario

Accesibilidad: la característica del entorno que permite el uso y disfrute de forma autónoma a cualquier persona, con independencia de sus capacidades para ver, oír, caminar o entender.

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

Ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida, permitan a las personas con discapacidad el ejercicio y disfrute, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Altorrelieve: relieve en el que las figuras salen del plano más de la mitad de su bulto.

Aros o bucles electromagnéticos: también conocidos como bucles de inducción, son un sistema de sonido que transmite el sonido de forma inalámbrica a los audífonos o implantes cocleares que están equipados con una telebobina (bobina T). Generan un campo magnético que es captado por la telebobina del audífono o implante coclear, convirtiendo el sonido en una señal eléctrica que se puede escuchar.

Audiodescripción: descripción verbal del contenido gráfico o audiovisual, complementada con explicaciones relevantes, con el fin de hacerlo accesible a personas ciegas o con baja visión.

Audioguías: dispositivos electrónicos que reproducen una grabación en audio y funcionan como guía.

Braille: lo utilizan personas que tienen un resto visual muy bajo o nulo. Este sistema es el resultado de la combinación de puntos en relieve desde una matriz generadora o celdilla de 6 puntos.

Código QR: código de barras bidimensional que almacena información y que se puede escanear para transmitirla o acceder a ella. Su nombre proviene de las siglas en inglés Quick Response Code, que significa código de respuesta rápida.

Cubiertos adaptados: herramientas funcionales confeccionadas en función de medidas específicas, que se adaptan a las limitaciones y necesidades motoras de las diferentes personas que las requieran.

Discapacidad: surge de la interacción entre una persona y las barreras del entorno —físicas, sociales o actitudinales— que limitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) se puede hablar de los siguientes tipos de discapacidad:

Discapacidad física o motora: limita la motricidad de las personas.

Discapacidad intelectual o cognitiva: presentan limitaciones en las funciones mentales, como la memoria o la concentración.

Discapacidad sensorial: afecta uno o varios de los sentidos, como la vista, el oído, el gusto, el tacto o el olfato.

Discapacidad psicosocial: se refiere a las discapacidades que surgen de condiciones de salud mental que impactan en el comportamiento, las emociones o las relaciones sociales de la persona.

Discapacidades múltiples: presencia de más de un tipo de discapacidad.

Diseño universal: diseño de productos, entornos y servicios para ser usados por todas las personas al máximo posible, sin adaptaciones o necesidad de un diseño especializado.

Enoturismo: subtipo del turismo que incluye visitas a bodegas, catas de vino y la exploración del patrimonio cultural y natural que rodea a estos establecimientos.

Gastronomía: disciplina que abarca la relación entre la cultura y la comida, así como el estudio de la alimentación humana en un contexto social y cultural. Va más allá de la mera preparación de alimentos, y se enfoca en el arte culinario, la gestión de restaurantes, la historia, la ciencia y la cultura de la alimentación.

Itinerario accesible: recorrido continuo compuesto por circulaciones horizontales o verticales que conecta diferentes espacios, servicios o equipamientos, que cumplan la condición de accesibilidad. Esto implica disponer de espacios con recorridos facilitados, debidamente identificados, libres de obstáculos y con la debida señalización.

Lectura fácil: método de adaptación y redacción de textos que pretende hacer accesible la información y la cultura a las personas con discapacidad intelectual y discapacidad de aprendizaje.

Lengua de señas: lengua natural de expresión basada en un sistema de gestos y expresiones visuales por el que se comunican las personas con discapacidad auditiva y/o con dificultad en el habla. Los gestos también pueden ser táctiles, en base al dibujo de símbolos y signos sobre la palma de la mano, y sirven para facilitar la comunicación con personas sordo-ciegas (sistema dactilológico). Así, la lengua de señas se divide en dos ramas:

- Ideograma: representación de un ideograma que facilita la comunicación;
- Dactilología: representación manual del abecedario en el espacio.

Cada país cuenta con sus propias lenguas de señas, pues no existe una lengua de señas universal. Cumplen, además, todos los requisitos de una lengua natural y poseen características gramaticales, sintácticas y léxicas propias.

LSU: Lengua de Señas Uruguaya.

Macrotipos: letras de mayor tamaño que las letras comunes, utilizadas para facilitar la comunicación y el acceso a la información de personas con baja visión. Generalmente, su tamaño varía entre 16 y 20 puntos por pulgada.

Menús adaptados: opciones de menús adaptados a personas con necesidades como problemas de colesterol o estreñimiento, diabetes, intolerancia al gluten, entre otros.

Perro guía o de asistencia: perros adiestrados específicamente para asistir a personas con discapacidad.

Podotáctil: superficie diseñada para ser percibida claramente al pisar o mediante el uso del bastón blanco, que facilita la orientación y el desplazamiento de personas con discapacidad visual.

Subtitulado: servicio de apoyo a la comunicación que consiste en mostrar textos en pantalla que reproducen los diálogos y otros sonidos relevantes de una película o video.



Accesibilidad física en locales gastronómicos

La accesibilidad física se refiere a la eliminación de barreras arquitectónicas y de diseño que puedan dificultar o impedir el ingreso, desplazamiento y permanencia de personas con discapacidad en un establecimiento gastronómico. Aplicar los principios del diseño universal permite que los espacios sean utilizables por todas las personas, de forma segura y autónoma.

A continuación, se detallan los aspectos clave a considerar en materia de accesibilidad física.

•**Ingresos y circulación:** la entrada al local debe ser accesible, idealmente al nivel del suelo, o contar con rampa si existen escalones (antideslizante, con barandas y pendiente suave). Las puertas deben tener un ancho mínimo de 0,80 m libres y fáciles de abrir (puertas automáticas o con manillas de palanca a altura accesible). En el interior, se requiere una circulación amplia y sin obstáculos, permitiendo que una persona en silla de ruedas pueda maniobrar y desplazarse cómodamente entre las mesas. Las rampas o elevadores deben conectar todas las áreas de uso público que presenten desniveles. Asimismo, es importante reservar algunas mesas con alturas y espacios adecuados para usuarios de sillas de ruedas (con espacio libre bajo la mesa para las piernas, y ubicadas en zonas de fácil acceso). Recurrir al uso de pisos podotáctiles también será de gran ayuda, ya que facilitan la ubicación de las personas en el entorno.

•**Baños accesibles:** es indispensable contar con al menos un baño accesible, con puerta ancha y de apertura hacia afuera o corrediza. Debe incluir barras de apoyo firmes junto al inodoro y el lavamanos, un espacio de giro de al menos 1,50 m libre de obstáculos, lavabo a altura apropiada y con espacio inferior libre para acercamiento frontal, grifería de palanca o sensor, y un espejo inclinado o a baja altura. Se recomienda que sea unisex o, en su defecto, que haya uno por género, ambos correctamente señalizados con el símbolo internacional de accesibilidad. La presencia de un baño accesible garantiza la permanencia confortable en el local.

•**Señalización y comunicación visual/táctil:** la información dentro del restaurante tiene que ser legible y comprensible para todas las personas. Por ejemplo, la cartelería de servicios (baños, salidas de emergencia, cajas, entre otros) debe tener tipografía legible, tamaño grande y colores de alto contraste para personas con baja visión. También se sugiere incorporar señalización táctil o en braille, especialmente en numeración de mesas, identificación de baños o botones de ascensores. En entornos amplios se pueden usar franjas podotáctiles en el piso para indicar caminos seguros o alertar de escalones y desniveles. La iluminación debe ser uniforme y sin encandilamiento. En cuanto a la comunicación auditiva, si se utilizan anuncios por altavoz (por ejemplo, para avisar que la mesa está lista), es recomendable complementarlos con información visual (pantallas o avisos escritos). La incorporación de pictogramas, códigos QR o tecnología como NaviLens también mejora la accesibilidad comunicacional.

•**Atención a personas con discapacidad auditiva:** para clientes sordos o con hipoacusia, es útil que el personal esté capacitado para comunicarse escribiendo o mediante lenguaje sencillo. Algunos restaurantes instalan sistemas de bucle inductivo o dispositivos similares en áreas como la caja o el mostrador, lo que permite que quienes usan audífonos o implantes cocleares reciban un sonido más limpio y sin interferencia de ruido ambiente. Reducir el ruido ambiental o contar con zonas más silenciosas también mejora la experiencia. Existen dispositivos que, a través de conexión bluetooth a los audífonos, ayudan a aislar el ruido ambiente. Por último, se recomienda recurrir al uso de la Lengua de Señas Uruguaya (LSU) en los casos que sea posible o a apps que faciliten la interpretación y el intercambio de mensajes entre las personas.

•**Mobiliario y disposición interior:** el mobiliario debe ser estable y variado para responder a diferentes necesidades. Se sugiere incluir algunas sillas con apoyabrazos debido a que resultan útiles para personas mayores o con dificultades para incorporarse. Es necesario evitar la colocación de elementos que sobresalgan en las zonas de circulación —como macetas, carteles bajos o decoraciones— ya que pueden representar obstáculos o riesgos para personas con baja visión. Los pisos deben ser continuos, antideslizantes y sin desniveles bruscos. En caso de utilizar alfombras, deben estar firmemente adheridas para prevenir tropiezos. Además, es importante que los mostradores o la barra cuenten con al menos un tramo a una altura rebajada (aproximadamente entre 0,80 y 0,85 m) para facilitar la atención de personas usuarias de silla de ruedas.

•**Capacitación del personal:** la accesibilidad física no se limita a las instalaciones; el personal juega un rol crucial. Es imprescindible sensibilizar y capacitar a los mozos, anfitriones y demás empleados en buenas prácticas de atención inclusiva. Por ejemplo, saber cómo guiar a una persona ciega hasta su mesa (ofreciendo el brazo), cómo comunicarse con una persona sorda (hablándole de frente, vocalizando claramente o usando notas escritas si es necesario), o cómo asistir a una persona con movilidad reducida. También es clave fomentar un trato digno y respetuoso, preguntando al cliente si requiere ayuda y cómo prefiere ser asistido. Un personal bien entrenado mejora significativamente la experiencia de las personas con discapacidad y evita situaciones incómodas. Asimismo, se pueden designar protocolos para dar atención preferencial o expedita a clientes con ciertas condiciones; como atender sin demoras excesivas a alguien con autismo que pueda ser sensible a esperas largas o entornos ruidosos.

En resumen, la accesibilidad en locales gastronómicos implica un conjunto de adaptaciones de infraestructura y servicio que van desde lo estructural (rampas, pisos podotáctiles, señalética y baños adaptados, mobiliario) hasta lo humano (actitud y capacitación del personal). Estas medidas benefician directamente a las personas con discapacidad, pero también crean entornos más cómodos y seguros para todo el público.

Una rampa, por ejemplo, es útil no solo para personas en silla de ruedas, sino también para familias con cochecitos o trabajadores que trasladan mercadería.

Un restaurante accesible se destaca por su hospitalidad inclusiva, amplía su clientela potencial y contribuye a una ciudad más justa y equitativa.



Accesibilidad digital en locales gastronómicos

Además de la dimensión física, es esencial considerar la accesibilidad digital. Los canales de comunicación y los servicios digitales de un restaurante (sitios web, redes sociales, aplicaciones móviles, menús, sistemas de reserva en línea, kioscos de autopedido, entre otros) deben estar diseñados para ser accesibles a usuarios con diferentes capacidades y dispositivos. La transformación digital en el sector, acelerada en parte por la pandemia, que popularizó los menús mediante código QR y las reservas o pedidos en línea, ofrece muchas comodidades, pero también puede generar barreras si no se aplica un enfoque inclusivo.

Un aspecto clave es el sitio web del restaurante y la página en plataformas de pedidos y reseñas. Deben seguir las **Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)** del W3C, que aseguran que cualquier persona pueda navegar y acceder a la información.

Esto incluye:

- Texto alternativo en imágenes (para usuarios ciegos o con baja visión que utilizan lectores de pantalla);
- Contraste adecuado entre texto y fondo (beneficioso para personas con baja visión o daltonismo);
- Navegación por teclado;
- Uso de encabezados estructurados;
- Evitar elementos que puedan afectar a ciertos usuarios, como animaciones intermitentes (que pueden perjudicar a personas con epilepsia).

Asimismo, los PDFs o menús descargables tienen que estar correctamente etiquetados para ser legibles por tecnologías de apoyo. Es preferible publicar los menús directamente en HTML accesible, en lugar de como imágenes escaneadas.

Menús digitales accesibles

Hoy en día, para mostrar sus menús muchos restaurantes utilizan códigos QR. Para que esta práctica sea accesible, debe presentarse en **formato de texto legible y navegable**. Si se ofrece en PDF, este debe tener **texto verdadero**, es decir, no fotografías del texto, **encabezados claros y descripciones de imágenes** si las tiene. Idealmente, ofrecer versiones impresas en **letra ampliada o braille** para quienes lo soliciten.

Si una persona no puede utilizar el QR (por no tener smartphone, conexión a internet o limitaciones visuales o motrices), se debe ofrecer una **alternativa equivalente**, como una **tablet accesible** o **describir oralmente el menú**. Algunas soluciones innovadoras incluyen:

- Menús audibles mediante asistentes de voz;
- Apps que leen el menú en diferentes idiomas y velocidades;
- Sistemas NFC que activan la lectura del menú al acercar el teléfono.

Lo importante es **variar los formatos** para que la información esté disponible de forma clara y actualizada para todas las personas.

Reservas y pedidos en línea

Las plataformas de reserva (propias o de terceros) también deben ser inclusivas. Esto implica:

- Formularios compatibles con lectores de pantalla;
- Campos correctamente etiquetados;
- Posibilidad de incluir observaciones o requerimientos especiales (como solicitar una mesa accesible).

En redes sociales, donde muchos locales difunden sus menús o promociones, es importante **describir las imágenes** (usando el texto alternativo disponible en plataformas como Instagram o Facebook), para que sean comprensibles por personas con discapacidad visual. Los videos deben contar con **subtítulos** y, de ser posible, **interpretación en lengua de señas o transcripción escrita** para garantizar que las personas sordas puedan acceder al contenido.

Dispositivos dentro del restaurante

Algunos locales utilizan **kioscos electrónicos** o **tabletas en las mesas** para realizar pedidos, por lo que deben contemplar:

- Interfaz sencilla;
- Tipografía legible;
- Iconografía clara;
- Opciones de alto contraste;
- Compatibilidad con lectores de pantalla o funciones de accesibilidad del sistema operativo (por ejemplo que funcionen con el lector de pantalla integrado del dispositivo o que permitan ajustar el tamaño del texto).

Si la tecnología no resulta accesible para un cliente, se tiene que asegurar la **atención humana inmediata** como alternativa, garantizando que pueda realizar su pedido o pago sin dificultades.

Buenas prácticas en accesibilidad digital

La accesibilidad digital es un campo que también empieza a recibir respaldo legal en Uruguay. El Decreto N.º 406/022, vigente desde fines de 2022, obliga a los organismos públicos a adaptar sus sistemas digitales según estándares internacionales. Si bien esto aplica al sector público, marca una tendencia que podría extenderse al sector privado.

Además, la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) promueve desde hace años la adopción de buenas prácticas de accesibilidad en entornos digitales, difundiendo guías y herramientas alineadas con las recomendaciones del W3C. Anticiparse a estas exigencias puede ser una oportunidad estratégica para los restaurantes, demostrando compromiso con la inclusión y ampliando su público potencial. Por ejemplo, una persona con discapacidad que visita Montevideo y busca dónde comer es más propensa a elegir un local que tenga un sitio web accesible y brinde información clara sobre sus servicios (como rampas, baños adaptados o menús accesibles).

En resumen, aplicar criterios de accesibilidad digital permite ofrecer una experiencia gastronómica completa e inclusiva, desde la búsqueda de información hasta la reserva, el pedido y la estadía en el local.

La inclusión digital no solo es un derecho, también es una oportunidad para **mejorar el servicio, fortalecer la imagen del restaurante y atraer a un público más amplio y diverso.**

Beneficios de la accesibilidad en el sector gastronómico

Implementar medidas de accesibilidad genera múltiples beneficios para los clientes, los establecimientos y el destino turístico en su conjunto.

Desde una **perspectiva social y ética**, garantizar la accesibilidad implica asegurar el derecho de las personas con discapacidad a participar plenamente en la vida social. Un restaurante accesible promueve la inclusión, demostrando compromiso con la comunidad y respeto por la diversidad de sus clientes. Esto **mejora la imagen institucional** del negocio, que es percibido como un lugar responsable, moderno y acogedor.

Los clientes con discapacidad —así como sus familias y amigos— suelen ser muy leales a los lugares donde se sienten cómodos y bien atendidos, lo que se traduce en **clientela recurrente y recomendaciones positivas**.

Desde el punto de vista **económico y comercial**, la accesibilidad amplía el mercado. Según ONU Turismo, el turismo accesible a nivel mundial involucra a más de **1.300 millones de personas con discapacidad**, cifra que aumenta significativamente si se consideran acompañantes y personas mayores. Estos turistas suelen viajar acompañados (en promedio 1,5 acompañantes por persona con discapacidad) y permanecer más tiempo en los destinos que les ofrecen condiciones accesibles, lo que **incrementa su impacto económico**.

Uruguay, al posicionarse como país comprometido con la accesibilidad, puede atraer parte de este mercado internacional de turistas con necesidades específicas.

A nivel local, más del **23% de la población uruguaya** tiene alguna discapacidad o limitación permanente (Instituto Nacional de Estadística, 2023), lo que representa **cientos de miles de potenciales comensales** que muchas veces enfrentan barreras para salir a disfrutar de una comida. Un restaurante inclusivo puede captar a este público históricamente desatendido.

Además, las mejoras en accesibilidad también benefician a otros segmentos:

- Personas mayores valoran barandas, buena iluminación y menús legibles;
- Padres y madres con niños pequeños agradecen los espacios amplios para cochecitos y baños familiares equipados;
- El público general se ve favorecido por pisos antideslizantes o ambientes con menor contaminación sonora, que mejoran la experiencia para todos.

Otro beneficio importante es el **cumplimiento legal y la reducción de riesgos**. Adaptarse a las normativas evita sanciones o problemas derivados de inspecciones o denuncias. En Uruguay, aunque las exigencias para locales privados en materia de accesibilidad física han sido progresivas, existen disposiciones que obligan a eliminar barreras arquitectónicas en espacios de uso público y a que los nuevos proyectos contemplen la accesibilidad desde su planificación.

Asimismo, la adaptación voluntaria puede permitir el acceso a **beneficios fiscales o apoyos técnicos** brindados por programas de turismo social o inclusión. En algunos países existen incentivos tributarios para empresas que realizan obras de accesibilidad, y en Uruguay han existido líneas de crédito y asesoramiento técnico por parte de organismos como el Ministerio de Turismo (MINTUR) o la Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad para fomentar mejoras en servicios turísticos.

Anticiparse a futuras normativas, como posibles requisitos de accesibilidad digital, coloca al establecimiento en una posición ventajosa y de liderazgo dentro del sector.

Finalmente, la **calidad del servicio se potencia**. La accesibilidad está íntimamente ligada a la comodidad: un restaurante sin barreras, con señalización clara, personal capacitado y servicios adaptados, tiende a obtener mejores evaluaciones por parte de todos los clientes, con o sin discapacidad.

Muchos principios de accesibilidad coinciden con los del buen diseño universal y la atención al cliente de calidad. Ser accesible no es hacer un favor a un grupo específico, sino elevar el estándar general del servicio.

Esto se alinea con el concepto de **turismo para todos**, impulsado por ONU Turismo, así como con las políticas nacionales orientadas a un desarrollo turístico **sostenible e inclusivo**.

En síntesis, un restaurante accesible no solo **marca la diferencia** en un mercado competitivo, sino que **contribuye a posicionar a Uruguay** como un destino hospitalario y comprometido con los derechos humanos y la inclusión.

Normativas y estándares vigentes en Uruguay

El marco normativo uruguayo en materia de accesibilidad establece obligaciones y lineamientos generales y específicos para el turismo y las edificaciones.

La Ley N.º 18.651 Protección Integral de Personas con Discapacidad (2010) es la principal referencia legal en este tema. Esta ley reconoce una amplia gama de derechos para las personas con discapacidad y mandata la **eliminación progresiva de barreras** en distintos ámbitos de la vida social.

En lo que respecta al entorno físico, la Ley 18.651 exige que todas **las nuevas construcciones públicas y, en general, todos los espacios de uso público contemplen la accesibilidad desde la etapa de diseño**, aplicando las normas técnicas UNIT correspondientes.

Uruguay, a través del Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) ha desarrollado y actualizado una serie de estándares sobre accesibilidad, que abarcan desde especificaciones para rampas, baños, señalética y mobiliario urbano, hasta aspectos de accesibilidad en la comunicación e informática.

Por ejemplo:

- UNIT 200:2024 establece criterios generales de diseño accesible en espacios públicos;
- UNIT 906:2009 define el uso del símbolo gráfico oficial de accesibilidad.

Todas estas normas y otras referidas a la accesibilidad y la inclusión están disponibles de forma gratuita en la web oficial de UNIT (unit.org.uy), lo que facilita su aplicación y promueve el bienestar común.

La Ley 18.651 también ordenó la creación de **planes de accesibilidad en cada departamento del país** y otorgó un plazo de ocho años desde su promulgación para que las infraestructuras existentes fueran adaptadas en la medida de lo posible.

Si bien no todos los objetivos se cumplieron dentro del plazo, esta normativa impulsó avances importantes: actualmente, **muchas Intendencias cuentan con ordenanzas específicas de accesibilidad**, que complementan la ley nacional. Estas ordenanzas suelen exigir, por ejemplo, que toda habilitación de un local comercial contemple condiciones básicas de accesibilidad: baños adaptados en locales gastronómicos de cierto aforo, rampas de ingreso, entre otros aspectos.

Accesibilidad en el turismo

En el ámbito específico del turismo, la Ley N.º 19.253 *Ley de Turismo* (2014) refuerza estos principios, estableciendo que **la accesibilidad es un principio fundamental de la actividad turística**.

El Artículo 8 de esta ley dispone que se deben “**generar las condiciones necesarias para que el ejercicio del derecho al turismo resulte efectivamente accesible para todos**, no solo mediante la realización de acciones de infraestructura y logística, sino también en la facilitación del goce del derecho”.

Esto significa que la política turística nacional promueve medidas físicas y de servicio para garantizar que nadie quede excluido de disfrutar de la oferta turística, lo cual incluye naturalmente a los espacios gastronómicos, al formar parte de la experiencia integral del visitante.

A partir de esta ley, el MINTUR ha impulsado diversas iniciativas, como la elaboración del **Manual de Buenas Prácticas en Accesibilidad Turística** (2019), un documento de libre acceso que brinda pautas concretas para los prestadores turísticos. Este manual ofrece recomendaciones sobre hoteles, restaurantes, actividades recreativas, transporte y servicios, y fue elaborado en base a lineamientos de la ONU Turismo y buenas prácticas internacionales.

Adicionalmente, en 2008 Uruguay ratificó la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) mediante la Ley N.º 18.418, otorgándole rango legal dentro del ordenamiento jurídico nacional.

Esta convención obliga al país a garantizar la accesibilidad universal en los espacios públicos y a promoverla en el sector privado. En particular, el Artículo 9 establece que los Estados Parte deben tomar todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

Este compromiso internacional refuerza la necesidad de avanzar no solo en **accesibilidad física**, sino también en **accesibilidad digital**, un ámbito clave en la experiencia del consumidor moderno.

En esta línea, en 2022 en Uruguay se aprobó el Decreto N.º 406/022, que reglamenta la accesibilidad web para organismos públicos, en cumplimiento del Artículo 88 de la Ley N.º 19.924.

Si bien este decreto no es de aplicación obligatoria para el sector privado —como es el caso de los restaurantes—, es razonable anticipar que en el futuro se establezcan recomendaciones o regulaciones para garantizar la accesibilidad digital en sitios web comerciales.

De hecho, la AGESIC ya ha publicado una serie de **lineamientos y herramientas** para evaluar la accesibilidad de portales digitales, basándose en las pautas internacionales WCAG 2.1 del W3C (World Wide Web Consortium).

Algunos establecimientos del sector gastronómico y turístico en Uruguay han comenzado a incorporar voluntariamente estos criterios, anticipándose a futuras exigencias y demostrando compromiso con la inclusión.

De acuerdo con el Decreto N.º 297/013 del año 2013, artículo 25, los **perros guía o perros de asistencia** están habilitados a ingresar en locales gastronómicos, incluidos sus salones principales. Este derecho legal busca garantizar el acceso pleno e igualitario de personas con discapacidad visual u otras condiciones que requieran el acompañamiento de estos animales altamente entrenados. Su presencia no representa un riesgo para la salubridad del establecimiento, ya que están específicamente preparados para comportarse adecuadamente en entornos públicos. Para prevenir situaciones incómodas y promover un trato respetuoso, se recomienda capacitar al personal sobre este tema y colocar en la entrada del local un cartel informativo que mencione la normativa vigente junto a un pictograma alusivo. Estas medidas simples contribuyen a evitar malentendidos y a construir un ambiente inclusivo tanto para quienes utilizan perros guía como para el resto de los comensales y el equipo de trabajo.

Cabe mencionar que a nivel internacional existe la norma ISO 21.902 de Turismo Accesible, publicada en 2021, que proporciona requisitos y directrices globales sobre accesibilidad en la cadena turística.

Si bien su adopción es voluntaria, puede ser una excelente **guía estratégica** para quienes buscan diferenciarse por su compromiso con la inclusión, especialmente en mercados internacionales o al trabajar con agencias y operadores turísticos que valoran estos estándares.

Los establecimientos gastronómicos que deseen avanzar en esta línea deben considerar:

- **Cumplir con las disposiciones obligatorias vigentes**, como las condiciones constructivas establecidas en los reglamentos edilicios locales;
- **Adoptar voluntariamente buenas prácticas y recomendaciones** reconocidas por las autoridades.

Operar en sintonía con las leyes, anticiparse a futuras regulaciones y alinearse con estándares reconocidos —como los de UNIT, AGESIC o ISO— **posiciona a los restaurantes como líderes en inclusión y calidad de servicio.**

Esto no solo mejora la experiencia del cliente, sino que además **abre puertas a reconocimientos, certificaciones y oportunidades de promoción**, en un contexto turístico cada vez más orientado a la sostenibilidad y la responsabilidad social.



Pensando la experiencia turística en los locales gastronómicos

Aunque la visita se desarrolle en un único establecimiento, es necesario abordar de forma integral todos los momentos que inciden en la experiencia del visitante. Una deficiencia en cualquiera de ellos puede comprometer en su totalidad la percepción global de la propuesta.

La experiencia es una cadena que comienza con la búsqueda de información sobre los locales disponibles, incluye el traslado hacia y desde el lugar, y se concreta en lo que ocurre dentro del establecimiento. Además, pueden sumarse actividades complementarias que enriquecen la vivencia.

Si la propuesta incorpora otros espacios que complementen la experiencia principal, será clave integrar también esas interacciones bajo una misma lógica de calidad y coherencia.

En resumen, se trata de gestionar la experiencia turística en tres etapas: **antes, durante y después de la visita**, cada una con acciones específicas, como se detalla en el siguiente cuadro.

MOMENTOS Y MICRO MOMENTOS DEL VIAJE		
ANTES	DURANTE	DESPUÉS
• Momento de la inspiración del viaje. • Búsqueda de información. • Evaluación de opciones. • Se ven y buscan recomendaciones y reseñas. • Decisión del lugar a visitar. • Planificación. • Se reserva. • Compra de pasajes, tickets, etc.	• Se moviliza para llegar, en el destino y para salir del destino. • Se aloja. • Se alimenta. • Consumo de servicios y productos en forma directa e indirecta. • Compras. • Se forma una imagen sobre el lugar.	• Momento de la rememoración del viaje. • Se valida o no la propuesta. • Se recomienda o no.

Todo lo que se piense y planifique con anticipación aporta valor y calidad a la experiencia. En cambio, aquello que se deje librado al azar puede afectar negativamente la percepción del visitante.

Por tanto, es importante recordar que cada acción puede y debe ser planificada con anticipación, considerando que la llegada del visitante marca el llamado momento de la verdad: el instante clave en el que se define si la experiencia será positiva. Al ofrecer un servicio turístico, lo que realmente se entrega es una promesa: una expectativa construida a partir de los intereses, motivaciones y vivencias previas del público. Esa promesa genera anticipación y guía la percepción general de la experiencia.

Quando se superan las expectativas, se genera una vivencia memorable. Si solo se cumplen, el resultado puede ser aceptable pero probablemente no deje huella. En cambio, si no se satisfacen, la experiencia será negativa o fácilmente olvidable.

Las expectativas, además, son subjetivas y varían según cada persona, lo que representa un desafío a la hora de diseñar la propuesta.

Si alguien visita un local gastronómico, hay elementos básicos que no pueden faltar y que toda persona espera encontrar como parte de la experiencia.

A su vez, pueden incorporarse aspectos complementarios que refuercen la identidad y aporten un valor diferencial: la historia del lugar, relatos y anécdotas, la calidad de la atención o detalles que fortalezcan la conexión emocional con el espacio.

Identificar y trabajar estos elementos permite construir una propuesta de valor auténtica y competitiva, con mayores probabilidades de satisfacer las expectativas del visitante y posicionarse en el mercado.

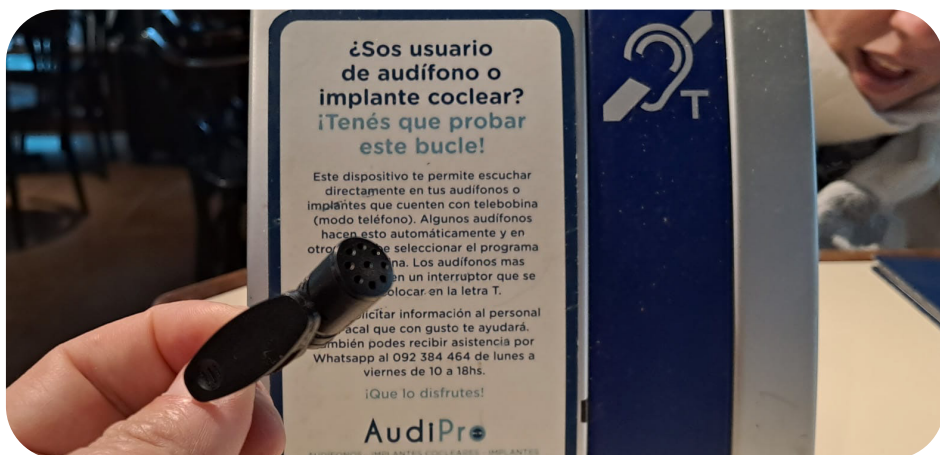
Al diseñar estas experiencias, la accesibilidad y la inclusión deben ser prioridades ineludibles. Repensar los espacios tradicionales desde una perspectiva inclusiva permite avanzar hacia propuestas más equitativas, sostenibles y alineadas con las necesidades de públicos diversos.

En algunos casos será necesario trabajar en mejoras físicas; en otros, adaptar o rediseñar entornos para eliminar barreras que afectan la participación plena de las personas. La normativa vigente exige que los nuevos emprendimientos cumplan con los estándares y requisitos de accesibilidad.

Estas intervenciones deben basarse en un diagnóstico específico para cada establecimiento y contar con asesoramiento técnico adecuado. **La participación de los propios usuarios también resulta clave** para evaluar y validar soluciones efectivas, ya que ellos conocen de primera mano qué se necesita para crear una propuesta verdaderamente accesible e inclusiva.

Momentos de la experiencia turística que pueden planificarse previamente

- Capacitación del personal (para atender a personas con discapacidad y brindar información clara, precisa y empática);
- Presentación de la información;
- Transporte hacia y desde los locales;
- Estacionamientos;
- Accesos al local;
- Recorridos internos (caminería, señalización, mobiliario, iluminación, servicios higiénicos, entre otros);
- Experiencias complementarias (uso de tecnologías asistivas y de apoyo, degustaciones, productos alternativos, entre otras);
- Rememoración y recuerdo de la visita;
- Seguridad;
- Protocolos ante situaciones indeseadas y no previstas;
- Feedback y sugerencias sobre la experiencia y el servicio ofrecido (nada mejor como la participación activa de los usuarios para evaluar y mejorar el servicio ofrecido);





Recomendaciones para crear experiencias inclusivas

A continuación, se presenta una síntesis de buenas prácticas para promover la accesibilidad en restaurantes y servicios gastronómicos. Estas recomendaciones, que integran dimensiones físicas, comunicacionales y digitales, pueden utilizarse como lista de verificación para establecimientos que buscan mejorar su nivel de inclusión.

•**Eliminación de barreras arquitectónicas:** es fundamental asegurar que el ingreso al restaurante esté libre de obstáculos. Esto significa contar con rampas adecuadas o entradas niveladas que eviten escalones innecesarios, así como el uso de pisos podotáctiles que orienten a personas con discapacidad visual. Además, se debe verificar que exista un recorrido accesible desde la vía pública o el estacionamiento hasta la mesa, sin estrecheces ni desniveles abruptos. En establecimientos con varios niveles, instalar ascensores o elevadores; si esto no es viable, se sugiere reubicar los servicios principales en la planta baja.

•**Adaptación de instalaciones sanitarias:** el local tiene que contar con al menos un baño accesible dotado de las características adecuadas: espacio de giro de 1,5 m, barras de apoyo, sanitarios a la altura correcta y timbre de emergencia al alcance del usuario. Es importante que este baño esté siempre disponible, se mantenga en buenas condiciones de limpieza y no se utilice para otros fines, como depósito de insumos o elementos del servicio.

•**Información accesible en múltiples formatos:** el menú debe ofrecerse en diversas versiones para asegurar la comprensión por parte de todas las personas: impreso en braille para personas ciegas, en macrotipo (letra grande), con alto contraste para personas con baja visión, y en formato digital accesible compatible con lectores de pantalla. La incorporación de pictogramas o imágenes de los platos puede facilitar la comprensión de personas con discapacidades cognitivas, siempre acompañadas de descripciones textuales claras. En caso de ofrecer menús en otros idiomas, se debe procurar que estas versiones también sean accesibles.

•**Tecnología de apoyo para orientación y comunicación:** implementar soluciones tecnológicas que faciliten la autonomía de los clientes puede marcar una gran diferencia. Entre ellas, se destacan las balizas sonoras como beepcons, que orientan mediante aplicaciones móviles a las personas ciegas dentro del local, indicando por ejemplo la ubicación de mesas, baños o cajas. También es recomendable instalar señalización táctil en el piso (superficies podotáctiles) para señalar pasos de nivel o inicio de escaleras. En cuanto a la comunicación, contar con bucles magnéticos en las zonas de atención mejora la experiencia de personas usuarias de audífonos. Asimismo, mantener la música ambiental en un volumen bajo/moderado o disponer de áreas sin música ayuda a quienes tienen dificultades auditivas o sensibilidad al ruido.

• **Capacitación continua del personal:** resulta esencial brindar talleres y capacitaciones periódicas enfocadas en la atención accesible. Estas instancias pueden incluir simulacros prácticos, como la descripción atractiva de un plato para personas con discapacidad visual o la forma adecuada de actuar ante una crisis epiléptica. Además, incorporar nociones básicas de lenguaje de señas —como saludos, expresiones sencillas o el abecedario dactilológico— puede resultar muy útil para mejorar la comunicación. Fomentar una actitud atenta, proactiva y respetuosa frente a las diferentes necesidades permite brindar un servicio más empático y eficaz. Asimismo, compartir en reuniones de equipo las experiencias vinculadas a la atención de personas con discapacidad favorece el aprendizaje colectivo y la mejora continua.

• **Página web y redes sociales inclusivas:** mantener el sitio web del restaurante con un diseño accesible, compatible con lectores de pantalla, con buena estructura y contraste, y texto descriptivo en imágenes, tal como Foto de nuestra terraza al aire libre. Publicar en la web información clara sobre las condiciones de accesibilidad del local, evitando generar falsas expectativas. Por ejemplo: **Contamos con baño accesible, entrada sin escalones, menú en braille y opción vegetariana para personas con requerimientos dietéticos especiales.** Esto no solo orienta a los clientes con discapacidad, sino que demuestra transparencia y compromiso. En redes sociales, añadir descripciones a las fotos (en Instagram usar el campo de texto alternativo, en X describir las imágenes en el tweet) y subtítular los videos. Sería ideal agregar un recuadro con intérprete de LSU.

En este punto es importante también informar lo que realmente se tiene y no prometer cosas que no se pueden cumplir. Es mejor decir que se es parcialmente accesible a decir que se es totalmente accesible (si no se lo es). La comunicación honesta y accesible genera confianza y amplía el alcance del mensaje.

• **Reservas y pedidos accesibles:** las plataformas de reserva o pedido en línea deben ser compatibles con tecnologías de asistencia como lectores de pantalla, por ejemplo NVDA o navegación mediante teclado.

En el formulario de reserva, se recomienda incluir campos opcionales para que los clientes puedan indicar necesidades específicas (como **solicito mesa cerca de la entrada o espacio para silla de ruedas**). En las aplicaciones de delivery o pedido en línea, facilitar que usuarios con discapacidad puedan indicar referencias para la entrega (por ejemplo, **tocar bocina al llegar porque no puedo desplazarme fácilmente**). Estas acciones minimizan errores y mejoran la experiencia del usuario, especialmente cuando existen barreras físicas que pueden dificultar el desplazamiento o la interacción directa.

•**Colaboración con la comunidad y evaluación:** invitar periódicamente a personas con discapacidad o a organizaciones especializadas a visitar el local y brindar su devolución es una estrategia valiosa para detectar mejoras posibles. La experiencia directa de quienes usan silla de ruedas o de personas ciegas recorriendo un espacio permite identificar barreras que a veces pasan desapercibidas. En Montevideo existen asociaciones y grupos de accesibilidad que pueden brindar orientación o incluso validaciones informales. Comunicar públicamente las mejoras implementadas demuestra compromiso con la inclusión y puede atraer nuevos públicos que valoran este enfoque.

•**Mantenimiento de las adaptaciones:** la accesibilidad no tiene que ser vista como una acción puntual, sino como un aspecto a sostener en el tiempo. Es fundamental garantizar el buen estado y funcionamiento de todas las adaptaciones realizadas: rampas, elevadores, baños, señalética o dispositivos tecnológicos. Para ello, se sugiere designar responsabilidades dentro del equipo para revisar periódicamente que estos elementos estén operativos y libres de obstáculos. La inclusión debe integrarse como parte de la gestión cotidiana del restaurante.

Estas buenas prácticas, combinadas, llevan a un restaurante a un nivel de accesibilidad integral.



¿Cómo las organizamos en un antes, un durante y un después?

Antes de la visita:

- Brindar información clara en los formatos y en los canales adecuados para cada caso;
- Informar de forma precisa y veraz sobre la accesibilidad que se dispone;
- Es preferible ser claro sobre las condiciones de accesibilidad, ya sea que se cuente con ellas o no, para evitar malentendidos o expectativas erróneas. Este punto implica no comunicar lo que no somos o no tenemos; es mejor comunicar lo que esté realmente bien;
- Hacer manejo de reservas y confirmaciones de las visitas;
- Se puede apelar a enviar detalles sobre la experiencia antes de la visita, para ayudar a los visitantes a planificar su recorrido y saber qué esperar;
- Estar atentos a posibles preguntas y consultas sobre las experiencias y servicios ofrecidos;
- Diseñar cartas en braille o con macrotipos y lectura facilitada;
- Contar con menús en base a códigos QRs que dirijan a videos o materiales que describan los platos para personas con discapacidad visual o auditiva;
- Determinar si se necesitará un intérprete en lengua de señas o tecnologías de asistencia, y organizar estos servicios con antelación;
- Capacitar a los recepcionistas para que puedan brindar una atención adecuada y cálida a todos los visitantes;
- Facilitar mapas y guías de acceso a los locales gastronómicos;
- Siempre que sea posible, ofrecer servicios personalizados;
- Pensar los diferentes menús a ofrecer, ya que la accesibilidad y la inclusión también debe incluir a personas con restricciones alimenticias puntuales, como el gluten, enfermedades como diabetes, entre otras.

Durante la visita:

- Asegurarse de que la bienvenida sea cálida, accesible e inclusiva, con personal capacitado para atender cualquier consulta;
- Verificar los accesos a los establecimientos gastronómicos, como los ingresos, estacionamientos, zonas de arribo y partida;
- Definir si habrá un único recorrido o varios, y si existen alternativas. Además, si los recorridos serán internos, externos o combinados, garantizando que sean accesibles en todos los casos;
- Considerar si los caminos son planos o si hay cambios de nivel, tanto horizontales como verticales;

- Proveer de señalética clara y accesible, como pisos podotáctiles, pictogramas, códigos QR o sistemas como NaviLens, y cartelería que sea comprensible para todos;
- Si se desean ofrecer experiencias sensoriales (olfativas, visuales, auditivas, táctiles), asegurarse de que estén adaptadas para que todos los visitantes puedan disfrutar de ellas, independientemente de sus habilidades sensoriales;
- Las degustaciones deben ser accesibles e inclusivas, teniendo en cuenta diferentes necesidades alimenticias, como opciones para personas vegetarianas, que no consumen alcohol o con intolerancias alimentarias (gluten, lactosa, entre otras);
- Si se cuenta con alojamientos, espacios para reuniones o eventos, su diseño y servicios deben permitir la participación plena de todas las personas;
- Asegurarse de que las narrativas e historias que se deseen contar sean comprensibles para todas las personas, sin importar sus habilidades cognitivas;
- Ofrecer asistencia personalizada, si es necesario, y determinar si se requerirá un solo asistente o si se asignará más personal de apoyo durante la visita;
- Incluir tecnologías asistivas y de apoyo para facilitar la experiencia de los visitantes;
- Prever las interacciones con los visitantes para que sean inclusivas y puedan participar todas las personas;
- Prever espacios de descanso;
- Verificar que las cartas o menús en braille estén disponibles, que haya cubiertos adaptados para personas con dificultades motrices y que las mesas tengan las dimensiones y los espacios adecuados para que entre un usuario de silla de ruedas en forma cómoda;
- Contar con otros elementos de apoyo como aros electromagnéticos o inalámbricos para personas con discapacidad auditiva;
- Chequear que los servicios higiénicos estén prontos y utilizables;
- Solicitar retroalimentación sobre la experiencia, destacando los aspectos positivos y áreas de mejora;
- Prever salidas de emergencias y protocolos ante sucesos imprevistos.

Después de la visita:

- Ayudar a los visitantes a rememorar la experiencia enviando mensajes de agradecimiento o fotos que puedan compartir en sus redes sociales, invitándolos a recomendar a otras personas;
- Fomentar la fidelización enviando invitaciones a futuros eventos, actividades temáticas o propuestas especiales, así como promociones para la venta de servicios y productos, recordándoles que seguimos disponibles para ellos;
- Evaluar las opiniones y comentarios recibidos;
- Implementar un proceso de mejora continua para que las experiencias sean cada vez más enriquecedoras;
- Comunicar los avances y las mejoras realizadas, con el objetivo de que se sientan parte.



Una ayuda extra:

Cada vez que se diseñe una propuesta o experiencia accesible e inclusiva, es fundamental tener en cuenta los principios del diseño universal. Estos principios son 7 y sirven como guía para pensar, planificar y diseñar experiencias de manera reflexiva y equitativa.

1. Uso equitativo: el diseño debe ser fácil de usar para todas las personas, en igualdad de condiciones, evitando estigmatizar a quienes lo usen o hacer visible alguna diferencia.

2. Uso flexible: significa que el diseño debe ser adaptable a una amplia variedad de preferencias y habilidades individuales, por ejemplo, considerando si una persona es zurda o diestra, alta o baja, si está de pie o sentada, entre otras variables.

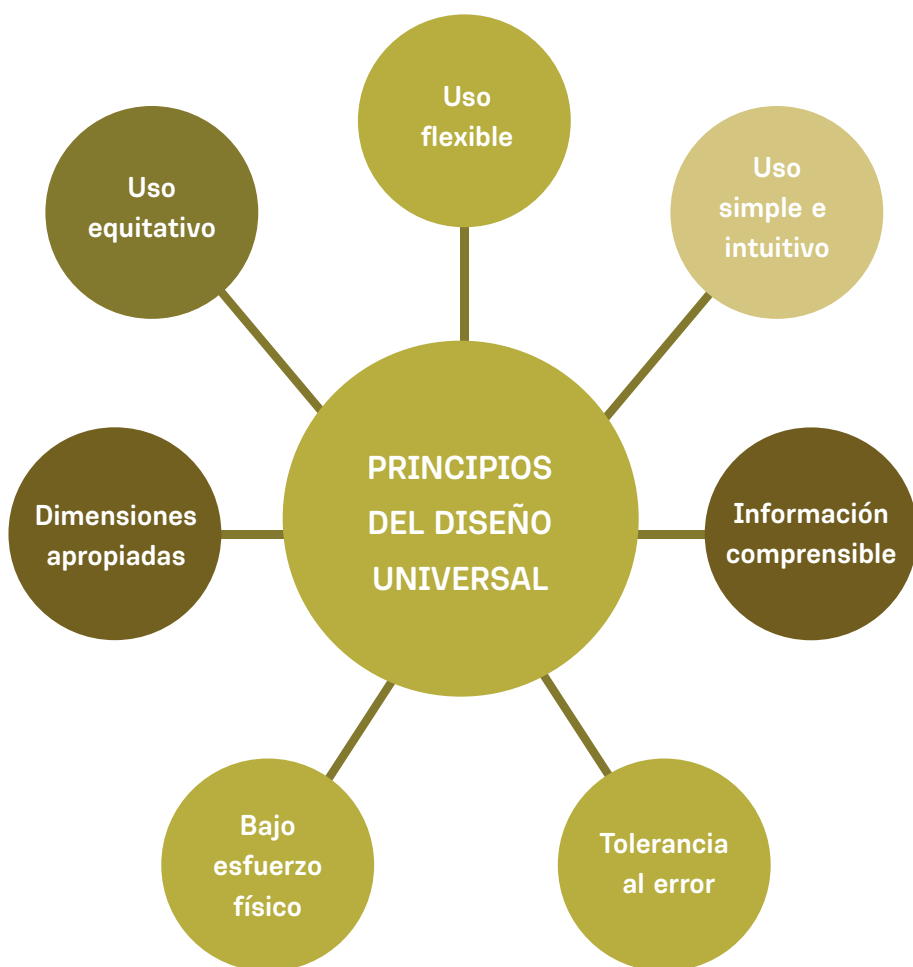
3. Uso simple e intuitivo: tiene que ser fácil de comprender, independientemente de la experiencia, conocimiento, idioma o nivel de concentración del usuario, lo que implica simplificar.

4. Información comprensible: la información debe ser accesible para todos, presentada en formatos que los usuarios puedan comprender. Esto incluye el uso de gráficos, elementos táctiles, lenguaje verbal claro y contrastes adecuados de color y tamaño.

5. Tolerancia al error y seguridad: el diseño tiene que ayudar a minimizar los riesgos y las consecuencias de acciones accidentales o involuntarias, garantizando la seguridad de los usuarios.

6. Bajo esfuerzo físico: debe ser cómodo y eficiente de utilizar, evitando esfuerzos físicos innecesarios que puedan generar fatiga o incomodidad.

7. Dimensiones apropiadas: este principio implica que el diseño debe tener tamaños y espacios adecuados para facilitar su uso, teniendo en cuenta el alcance, la manipulación y la movilidad, independientemente de la postura o tamaño corporal del usuario.



Para finalizar esta guía de apoyo para la implementación de la accesibilidad en los establecimientos gastronómicos, es necesario destacar que cada local deberá realizar un diagnóstico previo que permita identificar las adaptaciones, intervenciones y transformaciones necesarias a implementar.

La accesibilidad en el ámbito gastronómico, tanto en su dimensión física como digital, es ante todo una expresión de calidad y calidez en el servicio. Incorporarla no solo responde a una obligación normativa, sino que refleja un compromiso con la diversidad de las personas que eligen y disfrutan de la gastronomía.

A lo largo de este documento se han reunido conocimientos sobre infraestructura accesible, tecnología inclusiva, beneficios sociales y comerciales, así como referencias a marcos normativos nacionales e internacionales que apuntan en la misma dirección: avanzar hacia un Uruguay más inclusivo, donde una salida a comer esté al alcance de todas las personas.

Al desarrollar materiales dirigidos a restaurantes basados en estas orientaciones, es clave mantener un enfoque empático y constructivo. No se trata únicamente de cumplir regulaciones, sino de **comprender las necesidades humanas** que hay detrás de cada recomendación. Una rampa no es solo una estructura de concreto: es una puerta de entrada para quien, de otro modo, no podría acceder. Un menú en braille es una oportunidad de autonomía para quien desea elegir su comida sin depender de otros. Cada mejora orientada a la accesibilidad es también una apuesta por un modelo de turismo para todos, donde la inclusión se convierte en parte esencial de la experiencia.

En el contexto uruguayo, existen avances significativos en accesibilidad turística y experiencias locales que demuestran que estos cambios son posibles y redituables. Aún queda camino por recorrer: desde ampliar las buenas prácticas a más establecimientos hasta actualizar la formación del personal en todos los niveles. Sin embargo, el impulso ya está en marcha. Las normativas vigentes, las tendencias globales y las expectativas crecientes de los propios usuarios empujan hacia entornos más accesibles.

Los restaurantes que asuman este desafío mejorarán la experiencia de sus comensales actuales y se posicionarán con ventaja en un futuro donde la inclusión ya no será una opción, sino una condición indispensable.

Como herramienta complementaria, desde la División Turismo se propone trabajar en torno a las 5 Cs de la accesibilidad, principios esenciales que pueden facilitar este proceso:

- 1. Convencimiento:** para tomar acción y mejorar las condiciones de las experiencias ofrecidas;
- 2. Concientización:** para impulsar cambios genuinos, nacidos de la voluntad y no de la obligación;
- 3. Capacitación:** propia y del equipo, para comprender de qué se habla y cómo se debe actuar;
- 4. Cooperación:** para generar sinergias que potencien la calidad de las experiencias;
- 5. Comunicación:** Informar adecuadamente lo que se ofrece, en los formatos y canales adecuados, es clave para que las propuestas lleguen a todos.

Si bien no se trata de una tarea sencilla, el compromiso con este camino y la certeza de estar haciendo lo correcto constituyen el mayor reconocimiento posible.

Se observa una demanda creciente por propuestas turísticas accesibles y de calidad. Las personas con discapacidad representan un público relevante, que valora y fideliza aquellas experiencias que responden a sus necesidades y expectativas.

En conclusión, al integrar los aprendizajes sobre accesibilidad física y digital, junto con los beneficios y el marco normativo vigente, se construye una visión integral que puede guiar a los restaurantes en su camino hacia una inclusión plena. Esta transformación requiere voluntad, compromiso e inversión, pero ofrece recompensas significativas: desde la satisfacción de un cliente que se siente considerado, hasta la posibilidad de ampliar el público y fortalecer la reputación del negocio. La accesibilidad no debe entenderse como una meta estática, sino como un proceso continuo de mejora.

Cada avance —una rampa que permite el ingreso autónomo, un menú en formato accesible, una capacitación al personal— representa un paso hacia un Uruguay más equitativo y hospitalario. Apostar por una gastronomía inclusiva es apostar por un país donde todas las personas puedan compartir una mesa sin barreras ni exclusiones.



Ejemplos de buenas prácticas en accesibilidad e inclusión

Finalmente, se presentan ejemplos de buenas prácticas en accesibilidad e inclusión en Montevideo y desarrolladas por establecimientos internacionales. Contar con estas referencias resulta valioso ya que permite establecer estándares a seguir y aprovechar la experiencia de actores que ya han incorporado acciones concretas en esta materia.

Bar Facal

facal.com.uy

Un caso destacado es el del Bar Facal, reconocido en 2019 como el primer bar de Sudamérica con altos niveles internacionales de accesibilidad. Este tradicional establecimiento en el centro de Montevideo ha logrado transformarse en un referente regional gracias a un conjunto integral de medidas que permiten garantizar una experiencia inclusiva para todas las personas.



- Menús accesibles en braille

Entre las acciones implementadas se destacan:

- Construcción de baños totalmente accesibles;
- Delimitación de un circuito accesible para facilitar el recorrido por el local;
- Provisión de cubiertos adaptados para quienes los requieran;
- Atención prioritaria a personas con discapacidad, personas con autismo y mujeres embarazadas;
- Instalación de balizas de geolocalización beepcons, que guían a personas ciegas a través de una app por bluetooth;
- Ofrecimiento de menús en braille, macrotipo y formato digital accesible mediante código QR;
- Bienvenida a perros guía y perros de asistencia;
- Videos informativos disponibles en LSU con realidad aumentada;
- Instalación de aro magnético, que permite a usuarios de audífonos reducir el ruido ambiental y escuchar con mayor claridad;
- Señalética informativa diseñada bajo criterios de accesibilidad;
- Explicación detallada de cada plato del menú para facilitar la elección;
- Capacitación específica al personal para garantizar una atención adecuada y empática hacia personas con discapacidad;
- Prioridad de atención a personas con autismo, con discapacidad temporal y embarazadas.



• Menú en braille



• Baño inclusivo

Este caso demuestra que la accesibilidad es objetivo factible para cualquier restaurante comprometido con la inclusión. Independientemente de su tamaño o categoría, todo establecimiento puede comenzar este proceso adaptando sus instalaciones y servicios de forma progresiva, priorizando las medidas más urgentes según su diagnóstico (por ejemplo, accesibilidad al ingreso, baños adaptados, menús accesibles, entre otros).



Plazas de comidas de los Shoppings de Montevideo

Diversos centros comerciales de la ciudad también han avanzado significativamente en materia de accesibilidad, especialmente en sus plazas de comidas. A modo de ejemplo, se pueden destacar las siguientes buenas prácticas comunes:

- Plazas de estacionamiento reservadas para vehículos adaptados;
- Accesos accesibles desde el exterior;
- Servicios higiénicos adaptados para personas con discapacidad;
- Circulación interna (horizontal y vertical) resuelta mediante ascensores, rampas y espacios amplios que permiten desplazamientos seguros;
- Acciones puntuales dirigidas a colectivos específicos, como las implementadas por el Nuevo Centro Shopping;
- Oferta gastronómica inclusiva, tanto por la diversidad de opciones como por los servicios complementarios que acompañan la experiencia del usuario.



Referencias internacionales

Mesón del Champiñón

Madrid – España

www.mesondelchampion.com

Pone a disposición de los comensales tablets de 16 pulgadas que muestran los nombres de los platos, su descripción detallada, imágenes en gran formato e incluso recomendaciones sobre la mejor forma de consumirlos.

Eleven Madison Park

Nueva York - Estados Unidos

www.elevenmadisonpark.com/accessibility-statement

Ofrece una web completamente accesible, donde se puede consultar información detallada sobre la accesibilidad física del local y los menús disponibles.

OpenTable

www.opentable.com

La plataforma de reservas OpenTable ha incorporado funcionalidades específicas que permiten a los usuarios informar si necesitan espacio para sillas de ruedas u otras adaptaciones al momento de hacer la reserva.

Nicafé

San Juan del Sur - Nicaragua

www.facebook.com/RestauranteNicafe

Este restaurante se presenta con el lema *Somos sordos, hablaremos en señas* y está atendido mayoritariamente por personas con discapacidad auditiva. Ofrecen menús ilustrados con el abecedario manual, marcadores para seleccionar los platos y tarjetas con preguntas frecuentes, lo que permite una comunicación clara e inclusiva. Además, Nicafé promueve la autonomía laboral y social de sus trabajadores, y cuenta con un vivero también atendido por personas sordas.

Experiencia Sensorial Café Cultural Incluyente

Medellín - Colombia

www.instagram.com/cafeuincluye

Desde la bienvenida, un guía con discapacidad visual acompaña al cliente por el local. La lengua de señas es la forma habitual de comunicación, y los mozos enseñan gestos básicos a los visitantes mientras atienden. Esta iniciativa, impulsada por la Corporación Rueda Flotante, combina inclusión laboral, arte y sensibilización, integrando a los visitantes en una dinámica social empática y enriquecedora.

Nota final:

Se solicita a los establecimientos gastronómicos que desarrollen acciones concretas en materia de accesibilidad e inclusión, que comuniquen esta información al correo electrónico **division.turismo@imm.gub.uy**

Una vez recibida, la información será incorporada al sitio web oficial del destino y a la Guía Accesible de Montevideo, reconocida en los Premios Iberoamericanos DTI 2025, lo que favorecerá su difusión y visibilidad de las iniciativas.

Bibliografía de consulta y referencia

ONU (2007). Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad:

<https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

ONU Turismo - Turismo accesible:

<https://www.unwto.org/es/turismo-accesible>

UNIT - Normas en accesibilidad:

<https://www.unit.org.uy/normalizacion/normas/acc/>

IMPO (2010). Ley 18651:

<https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18651-2010/78>

Primer Plan de Accesibilidad de Montevideo:

<https://montevideo.gub.uy/sites/default/files/documentos/plan-deaccesibilidad-segundaedicion-21.pdf>

Descubrí Montevideo. Turismo accesible:

<https://www.descubrimontevideo.uy/turismo-accesible>



Descubrí
MONTEVIDEO



@descubri_montevideo



@descubrimvd



@descubriMvd

**Consultá toda la información
accesible de Montevideo.**

