Mag. Nicolás Raffo Menoni



Como expositor en un evento denominado Eventos sostenibles y conformando un panel dentro del eje denominado como Personas, debí responder sobre estas 4 preguntas principales referidas a la accesibilidad y la inclusión:

La accesibilidad como derecho y no como concesión y el Turismo Accesible.

1. ¿Qué debería contemplar un organizador de un evento para incorporar la accesibilidad desde la planificación hasta la participación plena en un evento?
2. ¿Qué barreras suelen pasar inadvertidas, además de las relacionadas con el acceso físico? ¿Sentís que en la sociedad en su conjunto a la accesibilidad lo interpretamos mayormente desde la infraestructura?
3. ¿Cómo podemos involucrar a personas con discapacidad para identificar necesidades y evaluar las soluciones propuestas?
4. ¿Qué tres actividades no debemos dejar de considerar a la hora de organizar eventos? ¿Hay normativas que podamos consultar o cumplir para mejorar la experiencia de los participantes?

El evento resultó el espacio ideal para desmontar el mito de que la sostenibilidad es únicamente ambiental (enfocada principalmente en la reducción de la huella de carbono o la gestión de residuos).

Sin equidad social y acceso universal, un evento no es sostenible; es simplemente excluyente.

Alineando estas respuestas desde un enfoque técnico, académico y crítico, donde la accesibilidad se entiende desde el **modelo social de la discapacidad** y la **gestión inteligente del destino**, y huyendo del asistencialismo, la estructura argumental incluyó varios de los puntos ciegos o flojos donde suele fallar la industria de eventos.

1. La accesibilidad como derecho y no como concesión: de la planificación a la participación plena.

El enfoque central pretendió cambiar el paradigma de la "adaptación de último momento" (caridad o cumplimiento cosmético) por el **Diseño Universal desde la concepción** (derecho humano consagrado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU).

La lógica es clara, si un evento se planifica para un "asistente estándar" y luego se parchea, el resultado es segregación (entradas traseras, tarimas aisladas o intérpretes mal ubicados).

- **En la planificación y comunicación previa (La cadena de valor):** La accesibilidad empieza cuando la persona se entera del evento, lo que exige formularios de inscripción compatibles con lectores de pantalla, mapas de llegada con rutas accesibles, información clara sobre condiciones sensoriales del recinto (acústica, iluminación) y un canal directo para declarar requerimientos específicos sin burocracia.
- **En la logística y el traslado:** Un salón accesible no sirve de nada si el transporte oficial o el entorno urbano inmediato presentan barreras infranqueables.
- **En la participación activa (No solo ser espectador):** Garantizar que una persona con discapacidad no solo pueda *asistir*, sino *exponer, moderar, hacer networking y consumir* en igualdad de condiciones (atriles regulables en altura, rampas integradas al escenario principal y nunca soluciones improvisadas de último momento, subtitulado en tiempo real e interpretación en Lengua de Señas).

Un dato no menor es el hecho de que muchas veces los organizadores miden el éxito por la ausencia de quejas sobre la accesibilidad.

Pero esa ausencia de quejas de personas con discapacidad suele indicar que directamente **no pudieron llegar o decidieron no ir** porque el evento no les ofreció garantías previas.



2. Barreras invisibles y el sesgo de la infraestructura.

Enfoque central: Sí, la sociedad y gran parte del sector técnico y político siguen padeciendo de **"rampismo"**: reducir la accesibilidad a la dimensión físico-arquitectónica (la rampa y el baño adaptado), ignorando que la discapacidad surge de la interacción con barreras actitudinales, comunicacionales y cognitivas.

Las barreras comunicacionales y digitales: Programas del evento entregados en PDF como imagen (ilegibles para personas ciegas), códigos QR sin alternativa física o sonora, ausencia de bucle magnético para usuarios de audífonos y falta de Lengua de Señas o estenotipia (subtitulado en vivo) en charlas plenarias.

Un evento verdaderamente sostenible no puede ignorar el **colonialismo digital** ni la huella socio-técnica. La sostenibilidad social implica que la innovación no dependa de monopolios tecnológicos externos que dejen fuera a las poblaciones locales y a los colectivos con discapacidad de la toma de decisiones.

A menudo se presenta la tecnología (apps de eventos, códigos QR, realidad aumentada, tótems de auto-acreditación) como la panacea de la accesibilidad digital. Sin embargo, como cuestiona Normita, si esas herramientas están construidas sobre infraestructuras privativas, no contemplan la soberanía de datos, o excluyen a quienes no tienen alfabetización digital o dispositivos de alta gama, **lo que hacemos es digitalizar la exclusión, no resolverla**.

No se pueden omitir el costo ecológico oculto de las tecnologías masivas y la inteligencia artificial (consumo hídrico, huella de carbono digital, obsolescencia programada). En un evento que se autodenomina "sostenible", se suele auditar el plástico y la gestión de residuos, pero rara vez se audita el costo social y ambiental de la infraestructura tecnológica o el impacto que genera desplazar a comunidades locales y personas vulnerables del diseño de los espacios.

Las barreras cognitivas y sensoriales: Señalética compleja o abstracta, exceso de estímulos lumínicos y sonoros (que expulsan a personas dentro del espectro autista o con neurodivergencias), falta de salas de calma o regulación sensorial, y discursos técnicos cargados de jerga sin lectura fácil.

Las barreras actitudinales y económicas: El trato infantilizante por parte del personal de acreditación o seguridad, asumir qué necesita la persona sin preguntarle, o cobrar entradas adicionales cuando una persona requiere un asistente personal o acompañante.



3. Involucramiento real: del "para" al "con" las personas con discapacidad

Enfoque central: Aplicar el lema histórico del movimiento de discapacidad: **"Nada sobre nosotros sin nosotros"**. Invitar a organizaciones o referentes una semana antes del evento para "validar" un plano ya cerrado es tokenismo (validación simbólica).

Es necesario recurrir a acciones tan simples como:

- **Auditorías de experiencia previa (Testeo en territorio):** Contratar remunerando su tiempo y conocimiento técnico a consultores y usuarios con distintas discapacidades (motriz, visual, auditiva, psicosocial) para recorrer el espacio y probar las plataformas digitales meses antes del evento.
- **Incorporación en el comité organizador y en los paneles:** Que las personas con discapacidad estén en la mesa de toma de decisiones y como disertantes en temas transversales (tecnología, sostenibilidad, economía), no relegadas únicamente a hablar sobre discapacidad.
- **Evaluación post-evento con indicadores desagregados:** Incluir en las encuestas de satisfacción métricas específicas sobre accesibilidad física, digital y actitudinal para auditar dónde falló la cadena de accesibilidad y corregirlo en la próxima edición.
- Involucrar a las personas con discapacidad no es una concesión de marketing verde (*greenwashing* o *social washing*), sino un ejercicio de soberanía participativa. Las soluciones tecnológicas y arquitectónicas deben ser cocreadas desde el territorio y las vivencias reales, despojándose de la mirada asistencialista.



4. Tres acciones innegociables y marco normativo de referencia

Tres acciones clave para todo organizador:

1. **Presupuestar la accesibilidad como costo fijo estructural:** Así como no se discute el presupuesto para sonido, iluminación o catering, la accesibilidad (interpretación, señalética podotáctil/braille, capacitación) debe estar en el presupuesto base, nunca sujeta a sobras de dinero.
2. **Capacitar a toda la primera línea de contacto:** De nada sirve una inversión en infraestructura si el guardia de seguridad, el recepcionista o el mozo del catering no saben cómo interactuar con una persona sorda, ciega o usuaria de perro de asistencia (a quienes muchas veces se les niega el ingreso por desconocimiento de la normativa vigente).
3. **Garantizar la accesibilidad digital de punta a punta:** Desde la web de registro y la app del evento hasta las presentaciones de los expositores (contrastes adecuados, tipografías legibles y descripción verbal de gráficos en sala). Este punto también exige no olvidarse de las soluciones analógicas, para no excluir a las personas que ya son parte de la actual brecha digital existente y para respetar la diversidad cultural que existe al día de hoy.



Normativas y estándares para consultar y cumplir:

Marco supranacional: La **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006),** especialmente el Artículo 9 (Accesibilidad) y el Artículo 30 (Participación en la vida cultural y recreativa), que tiene jerarquía constitucional o supralegal en nuestros países.

Normas técnicas internacionales y regionales:

- **ISO 21902:2021** (*Turismo y servicios relacionados al Turismo accesible para todos*), el estándar global de referencia para toda la cadena de valor turística y de eventos.
- **ISO 20121** (*Sistemas de gestión de la sostenibilidad para eventos*), que exige explícitamente la inclusión y la equidad social en el ciclo de vida del evento.
- **Normas UNIT (Uruguay) / IRAM (Argentina) / UNE (España):** En particular la **UNIT 200** (Accesibilidad de las personas al medio físico) y las pautas **WCAG 2.1 / 2.2** (nivel AA) para accesibilidad web y digital.

Legislación nacional: En el caso de Uruguay, la **Ley N° 18.651** (Protección Integral de Personas con Discapacidad) y la normativa específica sobre el derecho de admisión y permanencia de perros guía/asistencia.



Un llamado a la acción.

Para cerrar, el mensaje estuvo pensado para los organizadores, patrocinadores y gestores públicos presentes en la sala:

“la accesibilidad no debería ser vista como un costo extra ni un gesto de buena voluntad; es un indicador de calidad y madurez democrática.”

Un evento que se autodenomina "sostenible" pero deja afuera al 15% o 16% de la población mundial (según la OMS) por falta de previsión, es un evento mal diseñado.

El desafío para la industria no pasa por preguntar *cuánto cuesta* hacer un evento accesible, sino por calcular **cuánto se pierde el destino y la sociedad cada vez que organizamos un evento que expulsa o deja afuera a tantas personas.**

A modo de cierre del panel se plantearon varias preguntas que debíamos responder o reflexionar en conjunto a la hora de pensar en un evento.

¿Cómo podrían trabajar juntos la organización, las empresas, el gobierno local y la comunidad para integrar estas tres miradas desde el comienzo?

¿Que tendría que experimentar una persona para sentir que realmente pertenece y que ese espacio fue pensado para ella?

Comúnmente se mide la huella de carbono, residuos etc. en un evento sostenible. ¿Como miden la huella social y cultural?

1. Gobernanza territorial y co-creación:

¿Cómo articular a organización, empresas, gobierno y comunidad desde el origen?

Superar la fragmentación y la lógica de "islas" donde el organizador alquila el predio, el gobierno otorga un permiso burocrático y la comunidad local sufre (o es ignorada por) el evento. Se necesita un **modelo de gobernanza colaborativa** (en sintonía con la gestión de Destinos Turísticos Inteligentes):

Con una mesa de co-creación previa (La quiebra del enfoque vertical): El gobierno local debe actuar como articulador y garante de derechos, exigiendo estándares de accesibilidad e inclusión en los pliegues de licitaciones y permisos. Las empresas patrocinadoras no deben aportar solo recursos económicos a cambio de un logo, sino comprometerse con la cadena de valor accesible.

El rol activo de la comunidad y colectivos: La organización y la academia deben estructurar comités de validación comunitaria donde las organizaciones de personas con discapacidad y los vecinos participen en el diseño operativo, logístico y de comunicación del evento antes de que se mueva la primera piedra. Si la comunidad local es un sujeto pasivo, el evento es un cuerpo extraño en el territorio.

2. La vivencia de la pertenencia:

¿Qué debe experimentar una persona para saber que el espacio fue pensado para ella?

La accesibilidad técnica evita que una persona *tropiece* o *no entre*, pero la pertenencia evita que una persona *se sienta invisible o discriminada*. La pertenencia se experimenta a través de la naturalidad y la seguridad emocional:

- **Invisibilidad de las barreras y visibilidad de las personas:** Una persona siente que el espacio fue pensado para ella cuando **no tiene que mendigar un ajuste razonable**. No

tiene que avisar con tres meses de anticipación que va a ir, ni esperar a que busquen una rampa desmontable y precaria frente a la mirada incómoda de los demás.

- **Autonomía y dignidad en la experiencia:** Poder ingresar por la misma puerta principal, sentarse donde elija (y no condicionado por la falta de previsión), comprender la información en formato accesible sin que sea un "trámite especial", y ser tratado por el personal con naturalidad, respeto y la formación adecuada.
- **El test de la hospitalidad genuina:** Sentir que el evento dialoga con su diversidad sin paternalismos, permitiéndole ser protagonista, expositor, trabajador o público en exactamente las mismas condiciones que cualquier otro asistente.

3. El gran vacío de la industria:

¿Cómo medimos la "huella social y cultural"?

Este es el punto más desafiante. Mientras que la huella ambiental tiene métricas estandarizadas (toneladas de CO_2, kilogramos de residuos reciclados, consumo hídrico según normas ISO 20121), la sostenibilidad social y cultural ha sido históricamente relegada a un informe cualitativo superficial lleno de buenas intenciones (*greenwashing* o *social washing*).

Para medir la huella social y cultural de un evento, debemos exigir **indicadores de impacto auditables**:

1. **Indicadores de accesibilidad efectiva y no discriminación:**
    - **Tasa de participación real:** Porcentaje de asistentes, expositores y trabajadores con discapacidad o de comunidades subrepresentadas respecto al total. (Si el 15% de la población tiene alguna discapacidad y en tu evento hay un 0%, la huella social es expulsiva).
    - **Auditoría de la cadena de accesibilidad:** Grado de cumplimiento de los estándares universales (porcentaje de plataformas digitales accesibles, disponibilidad real de subtitulado/LSA en el 100% de las plenarias, no en "alguna sala").
2. **Indicadores de gobernanza e impacto en la comunidad local:**
    - **Retorno social de la contratación:** Qué porcentaje del presupuesto de proveeduría del evento se destinó a proveedores locales, cooperativas o empresas que emplean colectivos vulnerables (hablamos de economía circular, de economías de kilómetro 0).
    - **Índice de satisfacción desagregado y cualitativo:** Encuestas de experiencia post evento diseñadas y evaluadas en conjunto con los propios colectivos, midiendo barreras actitudinales percibidas y satisfacción con la integración (el día después del evento).
3. **Indicadores de legado cultural e inclusión simbólica:**
    - Evaluar si el evento dejó infraestructura permanente en el destino, por ejemplo, rampas definitivas, señalética accesible o capacidades instaladas en el personal municipal y técnico, o si por el contrario fue un montaje efímero que desapareció sin dejar valor público (los eventos podrían y deberían dejar verdaderos legados desde el punto de vista social que impliquen un antes y un después). Situación que no tiene por que implicar grandes costes.

A modo de cierre para esta sección quise destacar los siguientes aspectos:

Medir la sostenibilidad midiendo solo los residuos o el carbono es ver la mitad del problema.

Un evento puede ser neutro en carbono pero profundamente tóxico en términos sociales si segrega, invisibiliza o expulsa a las personas.

Medir la huella social con la misma rigurosidad con la que se mide el impacto ambiental y económico: auditando cuánta autonomía garantizamos, cuánta riqueza económica y participación real dejamos en la comunidad, y cuántas barreras logramos erradicar para que la dignidad de las personas no dependa de una excepción, sino de un derecho estructurado desde la planificación debería de ser una obligación y una responsabilidad de los organizadores.

Estos indicadores bien podrían ser parte de las normativas ya existentes, pero también de las políticas de las propias empresas organizadoras, o de los pliegos de licitaciones a nivel estatal, departamental y municipal que se emplean para cotratar, etc.

El legado a dejar debe de ser dejar espacios mejores que los que nos encontramos a la hora de planificar y ejecutar el evento, para colaborar en verdaderas transformaciones sociales de las que puedan realmente beneficiarse todas las personas sin excepción. Esto sí podría denominarse dentro de lo que se quiere vender hoy como Turismo Regenerativo, cuando la actividad real no es ni siquiera sostenible.

En épocas donde el dato se ve por todos lados y se puede medir, se podrían dejar verdaderos indicios de todo lo hecho y lo logrado, pero comunicándolo y compartiendolo con la comunidad, porque tenerlo para guardarlo, no aporta más que un valor personal y muchas veces temporal, frente al verdadero beneficio de todos.

En caso contrario seguiremos dejando afuera personas y el tan mencionado, anhelado y vapuleado equilibrio ambiental, económico y social será dificil de lograr.

Seguiremos teniendo eventos de todo tipo, con números y cifras gigantes, pero que la mayoría de las veces se las reparten pocos y son muchas las personas que verán la torta pasar o que simplemente quedaran afuera por no tener las condiciones para poder participar.

Debe quedar más que claro que esta reflexión no se trató de hacer beneficiencia, no, pero tampoco de ignorar derechos.

