

# Manual de **Comunicación Accesible**

---

2024



Portada: Mujer de pie, vestida de negro, interpretando Lengua de Señas, frente a una cámara.



Ministerio  
**de Desarrollo  
Social**

Secretaría Nacional  
de **Cuidados  
y Discapacidad**

Logo del Ministerio de Desarrollo Social, Secretaría Nacional de Cuidados y Discapacidad

Dirección de Discapacidad  
Secretaría Nacional de Cuidados y Discapacidad  
Ministerio de Desarrollo Social  
ISBN digital: 978-9974-902-60-2

## Índice

Introducción	4
Textos	5
Imágenes	6
Videos	7
Eventos y conferencias	8
Soportes de comunicación	10
Interactuando con personas con discapacidad	12

**Escaneá el código QR y accedé a la versión  
en Lengua de Señas Uruguaya (LSU)**



## Introducción

La accesibilidad busca garantizar que todas las personas participen de la sociedad en igualdad de condiciones, permitiendo el ejercicio pleno de sus derechos.

Un entorno accesible no tiene barreras que limiten la participación de las personas en las diversas áreas de la vida cotidiana.

La comunicación es una de estas áreas en las que la accesibilidad es fundamental. Es por ello que se deben contemplar las características de quienes serán receptores de los mensajes.

Para que un mensaje sea accesible debe tener en cuenta varios factores que varían según el medio en el que se emita y debe ser comprensible para todas las personas, porque el acceso a la información es un Derecho Humano Universal.

Este manual de Comunicación Accesible está dirigido a todas las personas que comunican, sean o no, profesionales de los medios. Contiene sugerencias, recomendaciones y normas aplicables a todos los ámbitos de comunicación cotidianos como: redactar un correo electrónico, publicar en redes sociales o una interacción casual con una persona con discapacidad.

El principal objetivo de este Manual es contarte cómo formular y emitir un mensaje accesible para que el derecho al acceso a la información de todas las personas, sea una realidad.

Previo a continuar con la lectura de esta guía, es importante destacar que en todos los ámbitos el término adecuado es “persona con discapacidad”, porque es el que promueve la calidad de “persona” y se corresponde con lo dispuesto por la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad.

## Textos

Para que un texto sea comprendido por todas las personas debe elaborarse con lenguaje sencillo. Básicamente, es encontrar la forma más simple de decir las cosas, tanto en el uso del vocabulario como en la redacción de los mensajes. Se recomienda utilizar frases cortas, ser directo con los conceptos a comunicar y hacer un buen uso de los signos de puntuación.

DATO: Una invitación debe contener siempre las palabras “hora” y “dirección”, para facilitar la comprensión de quien lo lee.

Asimismo, hay que considerar aspectos de formato como el tipo de letra, tamaño, interlineado y el espacio entre palabras.

Se recomienda que uses tipografías “sans serif” en tamaño 12, porque es cómoda para la vista. Aplicar interlineado mínimo de 1,5; alineación izquierda (sin justificar) para que todas las palabras mantengan el mismo espaciado entre ellas. No usar cursivas, y si bien no debés cambiar el tipo de letra en un mismo documento, sí podés cambiar el tamaño en los títulos y subtítulos para que se destaquen del resto.

Las letras y el fondo del documento deben tener colores lo suficientemente diferentes de modo que tenga un buen contraste y se puedan leer sin dificultad.

Si usás iconografía, debe ser con símbolos fácilmente reconocibles, contemplando las características de contraste anteriormente mencionadas.

DATO: Las combinaciones óptimas para un correcto contraste es texto negro o azul oscuro sobre fondo blanco; o texto blanco sobre fondo negro o azul oscuro.

# Imágenes

Las imágenes se pueden separar en dos categorías: fotografías o placas. Estas últimas son imágenes creadas en programas de diseño gráfico, que pueden incluir íconos, fotografías, gráficas, texto, entre otros. Se usan, por ejemplo, para comunicar o invitar a un evento.

Todas las imágenes (fotos y placas) deben contar con “descripción de imagen”: es un texto que se incorpora a la imagen para que puedan ser reconocidos y pasados a audio por los programas lectores de pantalla utilizados por personas con discapacidad visual.

Básicamente, el texto debe describir lo que se ve en la imagen:

- Si es una fotografía: debe mencionar quiénes aparecen (pueden ser términos genéricos como “hombre” o “mujer”, o sus nombres si se trata de personas públicas), qué están haciendo y dónde están. También se deben agregar elementos del entorno que ayuden a la comprensión de la imagen.
- Si se trata de una placa: se debe transcribir todo el texto y también los colores de las palabras, el fondo y los elementos que aparezcan representados. Es decir, toda la información contenida en la imagen y su contexto.

DATO: La descripción de imagen se puede incorporar tanto en redes sociales como en los programas procesadores de texto más comunes. En estos casos, es necesario que el documento se guarde en formato PDF porque es compatible con los programas lectores de pantalla.

## Videos

Al producir un video, debés tener en cuenta la diversidad del público al que irá dirigido el material. Para que el video sea accesible, debe contemplar los siguientes aspectos:

- **Audiodescripción:** Se trata de uno o más audios que describen lo que se verá o se está proyectando en el video. Puede situarse al comienzo o intercalado en los momentos en que no haya diálogo entre los protagonistas. También, cada vez que aparezca un texto escrito, este debe ser leído por un locutor.
- **Subtitulado descriptivo:** Los videos llevarán subtítulos. Todo lo que se habla o dice debe transcribirse a texto. Esto incluye la incorporación de otros sonidos importantes para la trama que no necesariamente son palabras. Los subtítulos deben ser de un tamaño adecuado y en letras de color blanco sobre fondo oscuro.
- **Interpretación de Lengua de Señas:** La Lengua de Señas es la lengua natural de las personas sordas. Para la comunidad sorda no es suficiente que los videos estén subtitulados porque no es su idioma natural. Por ejemplo, no todas las personas sordas de Uruguay conocen o dominan el idioma español. Por ello, es importante destinar un espacio en el ángulo inferior derecho de la pantalla, para ubicar un recuadro en el que estará situada el/la intérprete de Lengua de Señas. El tamaño de ese recuadro debe ser de al menos una octava parte de la pantalla en la que se proyecte.
- **Luces y sonidos:** Para evitar que las personas con trastorno del espectro autista u otros déficits atencionales se sientan incómodas durante la proyección de un video, debés evitar el uso de luces intermitentes y sonidos elevados. Cuando estas condiciones no se puedan eliminar, es importante que previo a la proyección se les advierta de la existencia de estos factores, para que ellos o quienes estén brindándoles apoyo puedan tomar los recaudos necesarios.

DATO: La Lengua de Señas es única en cada país; sus símbolos pueden tener variantes. En Uruguay se cuenta con la Lengua de Señas Uruguay (LSU). Si bien existe un sistema de Señas Internacional (SSI), se trata de una lengua diferente y no todas las personas sordas del país la dominan.

## Eventos y conferencias

Si estás organizando un evento, debés tener en cuenta aspectos comunicacionales y arquitectónicos que garanticen la accesibilidad de todas las personas al espacio físico o virtual en el que este se desarrollará.

### Accesibilidad arquitectónica

Es fundamental que el espacio donde se realice la actividad cuente con baños accesibles. También rampas, elevadores y espacios amplios para que las personas con discapacidad y usuarias de sillas de ruedas puedan transitar y trasladarse con correcta movilidad por el recinto.

En Uruguay, el organismo normalizador y regulador de la accesibilidad es el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT). Este se encarga de la promoción y mejora de la calidad, a través de normas técnicas que son actualizadas constantemente. Para obtener más información sobre las normas de accesibilidad, podés ingresar en la [página web del UNIT](#).

### Lengua de Señas

Los eventos deben contar con intérpretes de Lengua de Señas Uruguaya (LSU). Si el evento es transmitido de manera virtual, se incorporará el recuadro del intérprete en la esquina inferior derecha de la transmisión.

Si el evento es presencial, se sugiere ejecutar el siguiente protocolo:

El maestro de ceremonias o la persona que haga uso de la palabra en primera instancia, preguntará si en el auditorio hay alguna persona sorda (lo que se diga oralmente debe ser interpretado por el intérprete de Lengua de Señas). En caso que no haya personas sordas en el auditorio, el intérprete puede dejar de interpretar, pero quedando disponible por si, en el transcurso de la actividad, se suma alguna persona sorda al evento.

También, debe considerarse la participación de un intérprete en las reuniones abiertas a través de plataformas de videoconferencias como Zoom, Meet o Teams, entre otras. Para estos casos es necesario fijar el recuadro del intérprete en la pantalla u orientar a las personas sordas que participen para que ellas puedan hacerlo.



## **Descripción de la sala**

El maestro de ceremonias o la persona que haga uso de la palabra al inicio debe describir brevemente la sala y nombrar a quienes están en la mesa de expositores; de modo que las personas ciegas conozcan las características del lugar donde se encuentran y quienes están en la mesa.

En el caso de que una persona que esté en el auditorio haga uso de la palabra, primero debe hablar sin micrófono para que el sonido de su voz no salga por los parlantes. De esta manera, las persona ciegas que estén en la sala, podrán ubicar en el espacio físico el lugar donde está su interlocutor.

DATO: Al momento de promover o invitar a un evento, es fundamental avisar que la actividad será accesible. De esta manera, se incentiva la participación de las personas con discapacidad.

## Soportes de comunicación

Además de las características previamente reseñadas, se detallan a continuación consideraciones para algunos soportes o medios específicos:

### Correo electrónico

- El cuerpo del mail debe tener en cuenta las mismas características de los textos respecto a lenguaje sencillo, tipografía, tamaño e interlineado.
- El texto debe ser compatible con los programas de lectura de texto que utilizan las personas ciegas (debés hacer un correcto uso de la puntuación y escribir sin abreviaciones), mientras que las imágenes deben contar con descripción.
- Si adjuntás una invitación para un evento, toda la información contenida en la imagen debe repetirse en el cuerpo del mail.

### PDF

Al guardar un texto como PDF, este debe incluir:

- Índice con hipervínculo a la página de referencia.
- Títulos y subtítulos diferenciados, utilizando para ello las herramientas disponibles en los procesadores de texto.
- Imágenes con descripción.

### Redes sociales

- Utilizá el tipo de letra genérico de la red social; evitando negritas, cursivas, subrayados o tachados.
- Agregá descripción de imágenes. Todas las redes sociales cuentan con esta opción, identificada como "ALT" o "Texto alternativo".
- En caso de publicar un video, escribí una breve descripción de su contenido en el texto de la publicación.
- Los hashtags que incluyan más de una palabra, deben iniciar cada una con mayúscula.

## **Gráficas e infografías**

- Utilizá un contraste de color adecuado.
- Las gráficas, textos e íconos deben ser suficientemente grandes.
- Mantené la información simple y directa.

## **Folletos o material impreso**

- Tipo y tamaño de letra lo suficientemente grande y con interlineado correcto.
- Contraste de colores adecuado impreso en papel mate (sin brillo).
- Procurar imprimir la misma información en Braille.
- Los materiales pueden contar con un código QR que derive a videos que incluyan interpretación en LSU.
- Hacer una versión digital de la misma información para que pueda ser reconocida por los lectores de pantalla de las personas con discapacidad visual.

## **Páginas web**

Para que una página web sea accesible, se debe tener en cuenta:

- El diseño web: detalles estéticos, de interacción y aspecto visual.
- WCAG (Web Content Accessibility Guidelines): reglas comunes para crear y adaptar contenido en función de las necesidades de cada individuo estipulado por la organización internacional W3C, [disponibles en su página web](#).
- Sintaxis del contenido.
- Estado de los enlaces.

## Interactuando con personas con discapacidad

Es importante reforzar el respeto a la autonomía de la persona con discapacidad. A continuación compartimos algunos aspectos a tener en cuenta al momento de interactuar con personas con discapacidad:

- Conversá con naturalidad.
- Siempre preguntá antes de ayudar. La persona con discapacidad es quien decide si necesita o no ayuda, y de qué manera.
- Respetá sus tiempos, su velocidad de movimiento, traslado, procesamiento de información y expresión. No completes sus frases.
- Respetá su espacio: la silla de ruedas, el bastón o andador son parte de su espacio personal.

### Personas con discapacidad visual

Al encontrar una persona con discapacidad visual en la vereda o en un lugar público:

- Preguntale si necesita ayuda. En caso afirmativo ofrecele el brazo como guía para que la persona ciega se sujete. Nunca al revés.
- Durante el traslado, usá referencias espaciales específicas como “izquierda”, “derecha”, “adelante”, “atrás”, “al frente”, “abajo”, “arriba” y otras similares.
- En caso de pasar juntos por un lugar estrecho, advertíselo a la persona con discapacidad visual y mové tu brazo hacia tu espalda, de forma que la persona ciega se coloque detrás.
- Al momento de retirarte, siempre avisale.

DATO: El color del bastón varía según la discapacidad que tenga la persona.

Blanco: persona ciega.

Verde: persona con baja visión.

Blanco y rojo: persona sordo ciega.

### Personas con discapacidad auditiva

Tener en cuenta que la lengua natural de las personas sordas es la Lengua de Señas. No todas las personas sordas comprenden el español escrito ni la lectura

labiofacial. Algunas personas sordas no conocen la lengua de señas.

En caso de no saber Lengua de Señas:

- Intentá interactuar a través de gestos sencillos, aunque lo ideal es contar con el apoyo de un intérprete de LSU.
- Parate de frente a la persona, para facilitar una posible lectura de los labios. Nunca le des la espalda mientras hablas con ella.
- Si la persona entiende el idioma español escrito, utilizá papel, teléfono o computadora para escribir lo que se quiera expresar.

### **Personas con discapacidad física**

- Preguntale si necesita ayuda para desplazarse.
- No tomes su silla, muletas o bastones sin consultar antes.
- Cuando la persona se traslada más despacio, ajustá el ritmo de tu paso, al suyo.

### **Personas con discapacidad psicosocial**

- Mantené una comunicación clara, sin ambigüedades, evitando metáforas.
- Si la persona demuestra tener dificultades para desarrollar algunas actividades, no supongas que tiene limitaciones intelectuales.
- Dale todas las indicaciones que sean necesarias para un buen manejo de la situación.

### **Personas con discapacidad intelectual**

- Tratá a la persona de forma natural acorde a su edad, evitá infantilizar.
- El trato siempre debe ser directo con la persona, aunque esté acompañada.
- No hables como si la persona no estuviera presente.
- Usá lenguaje sencillo.
- Respetá sus tiempos y no completes sus oraciones.



Ministerio  
**de Desarrollo  
Social**

Secretaría Nacional  
de **Cuidados  
y Discapacidad**

Logo del Ministerio de Desarrollo Social, Secretaría Nacional de Cuidados y Discapacidad