



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

ESCUELA DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS

MAESTRÍA EN ECONOMÍA Y DESARROLLO DEL TURISMO

TESIS

PROPUESTA Y ELABORACIÓN DE DIRECTRICES DE GESTIÓN
EN ACCESIBILIDAD PARA MUNICIPIOS TURÍSTICOS.

*Una estrategia superadora y complementaria en el camino de la
calidad turística para todas las personas.*

Maestrando: Lic. Iván Ravlic

Directora: Mg. Ana Clara Rucci

Co director: Mg. Mauro Beltrami

Ciudad de Buenos Aires

Agosto 2020

El camino recorrido hasta la presente Tesis amerita el reconocimiento y agradecimiento a quienes me permitieron lograrlo:

Al entonces Ministerio de Turismo de la Nación en general, por apoyar mi formación y jerarquización profesional y a Gonzalo Casanova Ferro en particular, por las diversas oportunidades que me condujeron hasta esta instancia,

A Ana Clara, por reafirmarme en la temática, dirigirme con invaluable solidaridad, compromiso y entusiasmo,

A Mauro, por su consistente apoyo, orientación y respuesta,

A Nati, por su compañía, empuje y comprensión en todo momento,

A mi familia, por la transmisión de valores y mi abuelo Jorge, que sin saberlo, me indujo con su obra de vida a comprometerme por la accesibilidad turística,

A profesores, compañeros y compañeras, personal administrativo y directivo de la Maestría que hicieron de la cursada un espacio enriquecedor y agradable,

A mis compañeros y compañeras de trabajo, de quienes aprendo cada día,

A todas las personas que la implementación de Directrices de Accesibilidad me hizo conocer, quienes aportaron a la idea y resultados de esta Tesis, en particular a Leandro Laffan por su atención y dedicación.

RESUMEN EJECUTIVO

Se realiza una descripción en cuanto a la importancia y necesidad de incluir la gestión global de la accesibilidad en los destinos turísticos, requiriendo políticas públicas integradas y coordinadas, de modo que se puedan reunir esfuerzos y recursos en un mismo sentido, de forma coherente y útil para un mayor universo de personas beneficiarias. En tal sentido, se identifica el nivel municipal como aquel en donde ocurren o deberían ocurrir las principales transformaciones para el turismo accesible.

La presente investigación tuvo por objeto realizar un diagnóstico sobre los modelos existentes de accesibilidad turística para municipios, con el fin de elaborar un documento técnico y metodología para la gestión turística de la cadena de accesibilidad en municipios de Argentina.

Se presenta una estructura en 3 partes, la primera con la introducción, objetivos, justificación, hipótesis, metodología y marco teórico que sostiene la comprensión e interpretación de los principales conceptos y sus relaciones. La segunda parte expone los resultados de la investigación. Se investigaron y analizaron 21 instrumentos que motivan la gestión voluntaria de la accesibilidad turística, dividiéndose en 4 grandes secciones. Adicionalmente, se identificaron y describieron acciones de distintos destinos que lograron posicionarse como casos modelo o de referencia a seguir por sus distintos trayectos, avances, iniciativas y reconocimientos en accesibilidad turística. El relevamiento fue realizado en varios niveles ya sean de carácter internacional, regional, nacional y/o local con el fin de conocer qué acciones realizan otros países por la accesibilidad turística de sus destinos. Se identifica al actual Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación como principal promotor del resultado de esta investigación. Para la realización del documento y su metodología se procuró tener una visión y opinión de carácter federal, logrando el aporte de 33 personas referentes técnicas de 17 administraciones públicas provinciales de turismo, quienes trabajan en territorio con los municipios de sus jurisdicciones. También se analizó la aplicabilidad del documento y realizaron los ajustes señalados como convenientes, mediante una entrevista en profundidad a un referente técnico municipal con experiencia y conocimientos en turismo accesible.

Con la información primaria y secundaria obtenida se procedió a realizar el diseño y contenido de los principales ejes, sub-ejes, componentes y directrices de las denominadas Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos. Se estableció su alcance, duración y etapas de implementación.

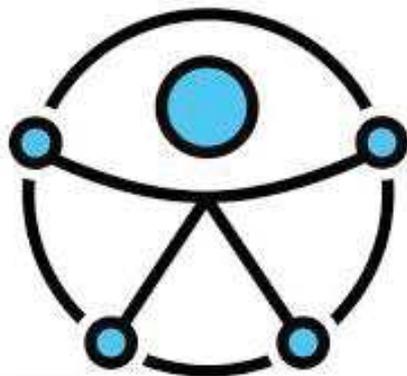
Para finalizar, en la tercera parte, se muestran las conclusiones y una serie de recomendaciones a ser desarrolladas a futuro que se desprenden de la investigación.

Como contribución general, se presenta una tesis práctica y propositiva con el afán de realizar un aporte a la sociedad en materia de turismo accesible, y contribuir con un producto concreto y de utilidad que permita de alguna manera ser utilizado para mejorar la calidad de vida de las personas y equiparar las oportunidades en el ámbito turístico.

INDICE

PARTE I: INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS, MARCO TEÓRICO Y METODOLOGÍA.	6
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. OBJETIVOS.....	12
3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	13
4. HIPÓTESIS.....	21
5. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	22
6. MARCO TEÓRICO	26
6.1. Relaciones entre discapacidad, accesibilidad, inclusión y turismo	26
6.2. Cadena de accesibilidad y calidad turística	29
6.3. Municipios, destinos turísticos accesibles y destinos turísticos inteligentes. .	33
PARTE II: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	38
7. INSTRUMENTOS QUE MOTIVAN LA GESTIÓN VOLUNTARIA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA	39
7.1. Premios a las Buenas Prácticas	41
7.2. Programas de aplicación y distintivos.....	53
7.3. Normas técnicas de gestión para destinos	81
7.4. Sistema Argentino de Calidad Turística.....	90
8. DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES DE REFERENCIA	103
8.1. Ávila (España)	103
8.2. Barcelona (España).....	106
8.3. Amiens (Francia)	108
8.4. Socorro (Brasil).....	109
8.5. Japón.....	110
8.6. Portugal	112
8.7. Destinos de Argentina	113
9. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE FACTIBILIDAD DE APLICACIÓN DEL FUTURO DOCUMENTO TÉCNICO.....	119
10. DOCUMENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA DENOMINADA DIRECTRICES DE GESTIÓN EN ACCESIBILIDAD PARA MUNICIPIOS TURÍSTICOS	127
10.1.Elaboración del documento técnico	127
10.2.Alcance e implementación de las directrices	162
10.3.Revisión	164
PARTE III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	166

11. CONCLUSIONES.....	167
12. RECOMENDACIONES.....	170
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	177
14. ANEXOS.....	185
Anexo 1 – Asistentes y distribución de participantes por mesas en taller “Avances y desafíos en accesibilidad turística”	185
Anexo 2 – Certificación de Benidorm, conforme a la norma UNE 178.501 de Sistema de gestión de Destino Turístico Inteligente.	188



PARTE I

**INTRODUCCIÓN, OBJETIVOS, MARCO
TEÓRICO Y METODOLOGÍA**

1. INTRODUCCIÓN

La evolución de los destinos turísticos podría depender de múltiples causales sistémicas tales como el ordenamiento territorial del espacio en que se desenvuelven las actividades turísticas (Boullón, 2006), los contextos territoriales (Mercado, 2012), la aplicación de principios de sostenibilidad referidos a aspectos ambientales, económicos y socioculturales (OMT, 2005), los factores geográficos y recreacionales (Hall, 1998) y también los político institucionales (Schenkel y Almeida, 2015), entre otros. Asimismo, en los últimos años, distintas ciudades del mundo han empezado a reflejar una mayor concienciación social con la discapacidad, inimaginable en otros momentos históricos (Martos Molina, 2012). En tal sentido, Rucci (2018) sostiene que la voluntad política de los países puede ser el reflejo de la transformación que permita garantizar el ejercicio pleno de derechos de la población, encontrando en el turismo un mecanismo para dicho logro, por ejemplo, acudiendo a la inclusión de personas con discapacidad a través de la accesibilidad y el diseño universal. En concordancia, Casanova Ferro (2011) afirma que es necesaria la voluntad política y la conciencia colectiva, dado que no alcanza con fijar políticas públicas como acto de justicia para que las personas con algún tipo de discapacidad puedan estar en igualdad de condiciones para el ejercicio de cualquiera de sus derechos.

Según Martos Molina (2012) la voluntad política es acompañada del reclamo legítimo de las personas con discapacidad a ser parte de la sociedad y no más invisibilizadas. Actualmente, la falta de accesibilidad es considerada una forma muy sutil de discriminación, según Yanis Vardakastanis (2011) -Presidente del Foro Europeo de Personas con Discapacidad- quien indica que, si bien la legislación puede defender los derechos de las personas con discapacidad, son los entornos, productos o servicios inaccesibles los que vulneran de facto estos derechos impidiendo el ejercicio pleno por parte de estas personas. Con lo cual, en la evolución de los destinos turísticos, procurando ser más competitivos en el contexto actual, la accesibilidad aparece como un nuevo valor, incorporada en los modelos de inteligencia como factor de diversificación (SEGITTUR, 2015). Por ello, es que debieran también los gestores mostrar su voluntad política en materializar la

accesibilidad y hacer cumplir el derecho de todas las personas a acceder al disfrute turístico.

Temas como turismo y discapacidad, si bien en la actualidad han cobrado relevancia en la agenda pública y los distintos gestores turísticos de los países dedican esfuerzos en trabajar estos temas -traducido en la presencia de sillas anfibia en las playas, guías en Braille y maquetas hápticas, alojamientos turísticos accesibles o visitas guiadas en Lengua de Señas, como también manuales técnicos, estudios, normativas, eventos, manifiestos o declaraciones de compromiso por un turismo accesible-, es un tema que data de 1980 cuando la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su Declaración de Manila vinculó por primera vez estos términos, recogiendo el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, encontrando en el turismo un vehículo para el desarrollo humano.¹

En el año 2016, en conmemoración de los 10 años de haberse aprobado la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) por la Asamblea General de las Naciones Unidas (2006), la propia OMT declaró la celebración del Día Mundial del Turismo bajo el lema “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal” lo cual posicionó al turismo accesible con un protagonismo preponderante en la agenda pública a nivel mundial.²

El compromiso con el turismo accesible se guía por el Código Ético Mundial para el Turismo, marco de referencia fundamental para el desarrollo del turismo responsable y sostenible. El art. 7 del Código reconoce que el “*acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho*

¹ Conferencia Mundial del Turismo, que se celebró en Manila (Filipinas) del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980, convocada por la Organización Mundial del Turismo, con la participación de 107 delegaciones de Estados y de 91 delegaciones de observadores. Declara en su punto: 4. El derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo, consecuencia natural del derecho al trabajo, están reconocidos, por pertenecer al desarrollo de la misma personalidad humana, en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como acogidos en la legislación de muchos Estados. Implica para la sociedad el deber de crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad. Tal esfuerzo debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país.

² Cada año la Asamblea General de la OMT, por recomendación de su Consejo Ejecutivo elige un tema intentando contribuir a afrontar los retos mundiales señalados en los Objetivos de Desarrollo de las Naciones Unidas para el Milenio (ODM) y del 2015 en adelante los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030.

abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta".³ Tanto en temas de discapacidad como de turismo accesible, esto refleja un compromiso y visualización de esta relación de forma muy incipiente en los últimos cuarenta años, con mayor énfasis en la última década, pero una deuda de inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad de todos los siglos.

Una de las causas del aumento de la visibilización del tema tanto a nivel nacional, regional como internacionalmente (CEPAL, 2011), puede deberse a la promulgación de la CDPD y su Protocolo Facultativo (ONU, 2006), la cual menciona específicamente la responsabilidad que tienen los Estados Parte de adoptar las medidas pertinentes para desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público, así como asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas, entre otras (art. N° 9 y art. N° 30). La Convención plantea un cambio de enfoque de la discapacidad considerando al entorno como factor discapacitante, planteándose una visión más positiva y orientada hacia la accesibilidad como medida para crear entornos accesibles, independientemente de las capacidades de cada uno, entornos para todas las personas.

Algunos autores y organismos (OMT, Fundación ONCE, Red Europea para el Turismo Accesible -ENAT- y Fundación ACS, 2013; Domínguez, Darcy y González Alen, 2015; Porto et al., 2019) entienden que la accesibilidad es una ventaja competitiva para los destinos y que la misma propende hacia un turismo de calidad para todas las personas. Pero también aclaran que cualquier iniciativa debería comprender la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo, garantizando así la seguridad y fiabilidad en la presentación de servicios turísticos accesibles para que los mismos sean percibidos de calidad.⁴

Entonces, cuando se habla de la calidad y accesibilidad de un destino turístico, se hace referencia a experiencias de viaje satisfactorias y allí es donde se visualiza el trabajo y el análisis que permitirá reconocer la materialización de la calidad de un destino, en el recorrido de esas experiencias, recordando que la

³ Aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo. Es un conjunto omnicompreensivo de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico.

⁴ La OMT considera la cadena de valor de la accesibilidad en turismo desde cinco puntos principales: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos

accesibilidad es parte importante de esta. Para ello, se deberá identificar y pensar en toda la cadena de valor que hace a una experiencia turística satisfactoria, es decir desde la fase de la planificación para que el turista se pueda informar, planear el viaje y luego aproximar, acceder, utilizar, disfrutar, recorrer y regresar, todo esto sin interrupciones y en igualdad de condiciones. A la vez que se procure su autonomía, seguridad y confort, dado que existe una gran fragilidad en cada uno de los eslabones de la denominada cadena de accesibilidad, que se requiere para el pleno acceso y disfrute de todas las personas, y entendiendo que ante la falta o falla de uno de esos eslabones la experiencia puede no realizarse o resultar insatisfecha y ya no se percibiría la calidad del servicio o del destino turístico, para ello deberían desglosarse esas experiencias, investigarlas y abordarlas para lograr tenerlas bajo control y así poder recibir y satisfacer a todos los potenciales turistas sin excepción alguna.

La investigación realizada permitió obtener como resultado un documento técnico y una metodología de estandarización gradual y progresiva en materia de accesibilidad, con el fin de contribuir al Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, destinada a aquellos municipios turísticos del país que voluntariamente deseen implementarla.⁵ Así, es como se buscó dar respuesta a un requerimiento del sector turístico, tanto de la oferta, como la demanda, en particular de las personas con discapacidad, en cuanto a la necesidad no sólo de disponer alojamientos accesibles y algunos servicios aislados, sino de lograr la integralidad de la accesibilidad en los destinos. A los cuales, a su vez, la aplicación les posibilitaría incrementar su competitividad, mediante la mejora de la calidad para la recepción del mayor universo de público posible sin discriminación alguna, lo cual les permitiría no solo poder cumplir con la normativa existente de acceso al turismo a las personas con discapacidad, sino también aumentar su cuota de mercado.

Por último, se realiza una contribución académica en la búsqueda y sistematización de contenidos y requisitos de premios, programas, normas y

⁵ Conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio nacional.

acciones que motorizan nacional e internacionalmente las mejoras en accesibilidad turística. Se realizan aportes a los conceptos y vínculos entre accesibilidad y calidad de la oferta, finalizando con una propuesta innovadora de un sistema e instrumento metodológico y práctico que oriente la gestión pública hacia un desarrollo turístico con mayor inclusión.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

- Realizar un diagnóstico sobre los modelos existentes de accesibilidad turística para municipios con el fin de elaborar un documento técnico y metodología para la gestión turística de la cadena de accesibilidad en municipios de Argentina.

Objetivos específicos

- Identificar y analizar sistemas de gestión, certificaciones y reconocimientos a destinos y/o municipios por su accesibilidad turística.

- Examinar destinos testigo, a nivel nacional e internacional, en accesibilidad turística y analizar en que se ha basado su gestión para lograr tal consideración.

- Diseñar el documento técnico y la metodología denominada Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos.

3. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

La accesibilidad se ha vuelto cada vez más relevante en el sector turístico, es entendida por el IMSERSO (2003) como el conjunto de características que debe disponer un entorno, un producto o un servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.⁶ Considerando que la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que el 15% de la población mundial, aproximadamente 1.000 millones de personas, tiene algún tipo de discapacidad, contemplando el elevado porcentaje de personas viajeras mayores (ya que las personas de más de 60 años constituirán el 22% de la población mundial en 2050) y a las familias con niños pequeños, todos ellos como principales beneficiarios de la accesibilidad en turismo, el mercado representa una oportunidad para los destinos que estén dispuestos a recibir a estos visitantes, ya que tienden a viajar con mayor frecuencia en temporada baja, suelen ir acompañados o en grupos, repiten más a menudo sus visitas y, en algunos lugares del mundo, gastan más que la media en sus viajes (OMT, 2016).

La literatura reciente ha comenzado a considerar la accesibilidad como uno de los cuatro ejes (innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad) para el desarrollo de ciudades y destinos inteligentes (Ministerio de Industria, Energía y Turismo de España, 2015). Incluso algunos autores, consideran que el componente de accesibilidad lo convierte en un elemento importante para ser incluido en la medida de competitividad en los destinos turísticos (Lheureux-De-Freitas y Macanar, 2013; Domínguez, Darcy y González Alen, 2015; Porto et al., 2019). Por ejemplo, el Plan de Accesibilidad Turística de la Comunidad de Madrid (2009) advirtió que los destinos turísticos se enfrentan al reto de adaptarse a todos los públicos, ya sea por razones sociales o normativas, como también por su rentabilidad, dado que la accesibilidad contribuye a la percepción de la calidad y es un factor de elección decisiva al momento de optar por un destino turístico u otro. Así es como, aquellos destinos que han decidido avanzar han ganado una ventaja competitiva en la cuota de mercado.

⁶ Instituto de Mayores y Servicios Sociales del Gobierno de España.

Actualmente, si bien se está diseñando una norma internacional sobre turismo accesible, coordinada por la Organización Internacional de Normalización (ISO), la OMT (2014) afirmaba que no se estaban llevando a cabo políticas globales efectivas para mejorar la accesibilidad, entendiéndola como una cadena de distintos eslabones. Menciona que, en la mejora de la accesibilidad hay muchísimos agentes implicados y cada uno tiene una serie de responsabilidades y posibilidades para contribuir a la mejora de la accesibilidad de un destino. Sin embargo, para lograr una plena implementación de la accesibilidad, continuando con la OMT (2014) indica que es necesaria una estrategia coordinada que fije los pasos y prioridades a seguir, los objetivos y las medidas a tomar.⁷

Otro problema fundamental que visualiza la OMT (2015) es que no suele existir un organismo que se encargue del turismo accesible. Así como en los distintos países existen organismos de turismo de la administración pública, todavía no hay un servicio destinado a la accesibilidad, situación que se repite con mayor incidencia en las administraciones provinciales y municipales. Esto tiene como consecuencia que la gestión de la accesibilidad en el turismo se transfiera a diversos departamentos, o se externalice hacia entidades relacionadas con la discapacidad que, en general, no tienen el poder suficiente para establecer políticas de cambio. Se interpreta que la OMT hace referencia a la estructura de los organismos de turismo, los cuales no logran posicionar la gestión de la accesibilidad en un rango o escalafón de relevancia en la misma, porque contrariamente según un estudio reciente del MERCOSUR⁸ por ej. en Argentina, Brasil y Venezuela se han constituido formalmente espacios para el desarrollo de actividades y programas de turismo accesible, mientras que en Paraguay y Uruguay se están iniciando en este proceso mediante distintas acciones (Rucci, 2018). En Argentina, el actual Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, lo aborda desde un programa de la Dirección Nacional de Calidad Turística, como son las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos y lo hace articuladamente con la Agencia Nacional de Discapacidad desde el año 2007. Vale destacar que recientemente el

⁷ ISO, siglas en inglés de la International Organization for Standardization. Un sistema de normalización internacional para productos y servicios. Norma ISO 21.902 "Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones"

⁸ El Mercado Común del Sur (MERCOSUR) es un proceso de integración regional instituido inicialmente por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay al cual en fases posteriores se han incorporado Venezuela-actualmente suspendido- y Bolivia, ésta última en proceso de adhesión.

Ministerio en su nueva estructura tiene una Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional.⁹

Accesibilidad turística en Argentina

Para el caso de Argentina, el país lleva trazado un recorrido en turismo accesible desde la promulgación de la Ley Nacional de Turismo Accesible (Ley 25.643, 2002) hasta el presente, en el cual se ha contribuido a estimular el desarrollo de dicha actividad a través de diferentes maneras y hacia los diferentes sectores. Previamente, la Ley Nacional de Accesibilidad de personas con movilidad reducida (Ley 24.314/94, decreto reglamentario 914/97) estableció para los establecimientos de hotelería un mínimo de “habitaciones especiales” acondicionadas para personas con movilidad reducida. Es para destacar que, vinculando la accesibilidad y el turismo, en el MERCOSUR solo Argentina cuenta con una Ley Nacional de Turismo Accesible (Rucci, 2018).

Esta Ley, por su jerarquía, ha logrado dar relevancia al tema, pero principalmente para aquel entonces (2002) también brindó una definición del turismo accesible¹⁰. Aunque la realidad demostró que la Ley de Turismo Accesible no consiguió más que expresar buenas intenciones por no haber obtenido avances profundos ni concretos, Casanova Ferro (2011) señala que considerar que el “Turismo Accesible” se agota en el deber de información del agenciero, en el ajuste a los criterios de diseño universal por parte de los prestadores y en la adecuación del material de difusión no deja de ser un reduccionismo bien intencionado pero reduccionismo al fin. Asimismo, indica que presenta una redacción confusa ya que podría interpretarse que el IRAM fuera un órgano dependiente de la Secretaría de Turismo (actualmente Ministerio de Turismo y Deportes) o bien que éste puede generar una normalización o señalética propia al margen de los estándares nacionales y/o universales, también señala que dicha normativa es prescriptiva¹¹, pero carece de sanciones para quienes incumplan sus postulados y, finalmente, fue sancionada en un clima de inestabilidad política y jamás fue reglamentada.

Luego, la Ley Nacional de Turismo (Ley 25.997, 2005) posiciona a la accesibilidad y la calidad dentro de sus principios rectores (art. 2) y además

⁹ Decreto 50/2019, DCTO-2019-50-APN-PTE - Estructura organizativa. 19/12/2019. Boletín Oficial.

¹⁰ La definición se aborda en el capítulo 6, dentro del marco teórico.

¹¹ Que regula la conducta de los agentes afectados por la misma.

establece que el turismo es un derecho social y económico de las personas. Es para destacar que los postulados de la Ley se materializan a través de políticas nacionales en el marco de un Plan Federal Estratégico.¹²

No es casual que se mencionan ambos principios dado que, en materia de turismo, Argentina ha profundizado su camino en accesibilidad en los últimos diez años, desde un enfoque de la gestión de la calidad, cuando coincidentemente el mismo año que se ratificó la CDPD en Argentina (Ley 26.378, 2008) se presentó el manual de Directrices de Accesibilidad para Alojamientos Turísticos (Junio 2008), programa que pasaría a formar parte del SACT de la entonces Secretaría de Turismo de la Nación.

La Convención, a partir del año 2014 adquirió rango constitucional y, además, en el país se ha contemplado el tema de la “accesibilidad” en diversas leyes nacionales, provinciales y en ciertas ordenanzas municipales que de forma transversal e indirectamente impactan en la actividad turística.

La entonces Secretaría de Turismo de la Nación, parecería haber comprendido las relaciones entre turismo y discapacidad, calidad y accesibilidad, como se mencionó anteriormente dentro del SACT, cuando se incorporaron las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y posteriormente en el año 2010 las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, las cuales cubren un amplio espectro de los diversos espacios turísticos. Estas Directrices son producto de un acuerdo y trabajo articulado con el ex Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR) (actual Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS)), provincias, municipios y ONGs vinculadas a la discapacidad. Consisten en concientizar a prestadores y personal turístico bajo el criterio de referenciales, recomendaciones de adhesión voluntaria que una vez implementadas y cumplidas acceden a una auditoría¹³ y ponderación que si la superan son calificadas con un distintivo (Casanova Ferro, 2011).

En la experiencia del autor como coordinador de dichas Directrices desde mediados del 2013 hasta la actualidad, se tuvo la oportunidad de recorrer gran parte

¹² El primer Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable (PFETS) se presentó en junio del año 2005, tiene un horizonte de planificación a diez años con actualizaciones cada 5 años, habiendo sido la última en 2015 con miras al 2025.

¹³ Considerada como metodología de evaluación de la conformidad. ISO 19011, define a la auditoría como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría

del país, relevar técnicamente cientos de diversas prestaciones turísticas en sus diferentes tipologías y categorías, escuchar a referentes de las organizaciones en cuanto a la necesidad de que el medio urbano, los atractivos y el transporte acompañen sus inversiones en accesibilidad, y al mismo tiempo ser observador participante de los notables cambios en la mejora de la accesibilidad en gran parte de estas organizaciones turísticas, motivadas por el proceso de implementación del programa y la distinción asociada. Sumado a ello, la participación en eventos en los cuales las personas con discapacidad y las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) que las representan y trabajan en pos de sus derechos, manifiestan la relevancia del cumplimiento de la cadena de accesibilidad en los destinos, destacando que ante la falta de transporte accesible (por ejemplo) no hay turismo para todas las personas.

En el caso de estas Directrices se trabaja el turismo accesible de manera individual con cada prestador turístico, lo cual brinda cierta homogeneidad de criterio a nivel nacional y ha sido muy loable en los comienzos del Programa. Si bien esta fue una forma de comenzar a sensibilizar y motivar la realización de mejoras concretas en la accesibilidad de las prestaciones turísticas, el Programa no aborda la gestión integral de la accesibilidad en el destino.

Para algunos destinos que implementaron dicho programa, el contexto ha cambiado desde aquel comienzo y parte de sus distintos actores han logrado cierta madurez en relación con el tema. Mientras tanto, otros destinos incipientemente muestran buenas intenciones y otros, aún no han mostrado interés en iniciar una mejora de la accesibilidad en sus prestaciones.

Accesibilidad turística global

De acuerdo con la OMT (2015) no habría coherencia en hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena y, por tanto, sean oasis accesibles en un entorno impracticable e inaccesible. Por ejemplo, sería poco útil contar con un alojamiento accesible, o incluso solo una habitación accesible y que los servicios o puntos de interés turístico cercanos sean impracticables para los visitantes, o bien sean accesibles, pero no el llegar hasta ellos.

La OMT (2014) analiza que se está produciendo una redefinición de los criterios de calidad integral de la oferta turística entre cuyas variables estructurales más importantes se encuentra la accesibilidad. Esto se debe a una tendencia que contribuye al aumento de la demanda de la accesibilidad, por mayor conciencia de las personas sobre sus derechos como clientes lo que provoca una superior demanda de información sobre el producto o servicio a utilizar, debido al aumento de población con discapacidad y adultos mayores que tienen mayor participación en el turismo y que influyen de manera directa en materia de afluencia, calidad y beneficios económicos. Por ello, define a la accesibilidad como herramienta positiva para la calidad turística, ya que la inclusión en turismo puede y debe ser un motor de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en los países receptores, puesto que los esfuerzos benefician a la sociedad en su conjunto. También se indica que las normativas exigen cada vez más el estricto cumplimiento de las exigencias de accesibilidad que llevará a las autoridades a tutelar, incluso coactivamente, que todos los entornos turísticos sean accesibles. Asimismo, menciona que aquello que no hayan conseguido las leyes a nivel internacional o incluso nacional, lo conseguirá probablemente la motivación económica si se considera la accesibilidad algo beneficioso para el turismo.

Contribuciones esperadas

Dado que la existencia de las actuales Directrices aborda de forma fragmentada la cadena de valor en turismo, esta investigación se propone elaborar un nuevo documento que considere el espacio urbano, el transporte, los diferentes tipos de oferta de bienes y servicios, las políticas integradas, la documentación e información, la promoción, la articulación urbano territorial y entre cada uno de los actores intervinientes dentro de un sistema de gestión de accesibilidad a nivel municipal.

El documento y su metodología procurará a su vez brindar efectiva respuesta a la Declaración del Día Mundial del Turismo del año 2016 “Turismo para todos: promover la accesibilidad universal”. La cual pide unánimemente a los agentes interesados que:

1. Garanticen que el derecho de todas las personas a disfrutar del turismo sea una realidad y que el compromiso de los Gobiernos y las empresas de mejorar el acceso para todas las personas se apoye en medidas concretas;

2. Actúen en materia de sensibilización y formación para reducir las barreras físicas y actitudinales dentro del sector y poder aprovechar las indudables ventajas competitivas de invertir en el turismo para todos;

3. Apliquen los principios del diseño universal/diseño para todas las personas en el desarrollo de infraestructuras, productos y servicios turísticos, y en la mejora de los existentes;

4. Promuevan el suministro de información objetiva y exacta sobre la accesibilidad de todos los productos y servicios, y en formatos accesibles, con el objetivo de permitir a quienes viajen evaluar con precisión si sus necesidades particulares estarán atendidas durante el transcurso de todo el viaje;

5. Transversalicen la accesibilidad en la política turística y en toda la cadena de suministro del turismo, con el fin de garantizar que no haya eslabones rotos y que todo el mundo pueda disfrutar de una experiencia turística sin contratiempos; y

6. Alienten la cooperación entre agentes múltiples a todos los niveles para que sea posible formular políticas y prácticas empresariales coherentes y actualizadas en la esfera del turismo accesible.

La implementación del documento a desarrollar, también podría ser un aporte al Plan Nacional de Discapacidad 2017-2022, creado por Decreto N° 868/2017, el cual tiene una visión integral y participativa con el objeto de construir políticas públicas en materia de discapacidad, tendientes a mejorar la calidad de vida de la población, el cual ya establece acciones con el organismo nacional de turismo en relación con la accesibilidad turística¹⁴. Fundamentalmente, en el contexto de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) el modelo de aproximación a destinos turísticos inclusivos, contribuye directamente al ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico) así como al ODS 10 (reducción de las desigualdades), pero también al ODS 5, sobre

¹⁴ Para esta investigación también se tomó como antecedente al Plan Nacional de Accesibilidad de la ex Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS) creado mediante RESOLUCIÓN C.N.A.I.P.D. N° 94/07. El mismo en la actualidad ha quedado desarticulado y según el VII Informe sobre Derechos Humanos de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (2010) se ha avanzado muy poco en la ejecución de actividades concretas para la implementación del mismo.

igualdad de género y al ODS 17, relativo a la alianza mundial en pro del desarrollo sostenible, tal como presenta un reciente Informe Mundial de la OMT sobre destinos turísticos inclusivos, con motivo de la celebración de las Naciones Unidas de 2018.

Habiendo dado cuenta de las contribuciones que genera la accesibilidad turística, la implementación del documento a diseñar, Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos, sería una oportunidad para los responsables de la planificación de los destinos turísticos, para cumplir con la legislación, evolucionar en la oferta de sus productos y servicios y para hacer la ciudad accesible, atractiva y sostenible para sus habitantes, dando la bienvenida a todo tipo de turistas (OMT, 2014).

4. HIPÓTESIS

A través de la elaboración e implementación progresiva de un documento técnico de calidad, orientado en la gestión de la accesibilidad de los municipios turísticos, que realice acciones transversales entre infraestructuras, políticas y actividades, logrando conexiones bien planificadas y probadas entre cada uno de los eslabones de la cadena turística, se conseguirá estandarizar progresivamente las condiciones de accesibilidad en los destinos turísticos de Argentina que implementen el documento, contribuyendo a la percepción de una calidad turística de excelencia para un mayor porcentaje de la población.

5. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Se realizó una tesis práctica y propositiva, en la cual se recurrió a la exploración y análisis de documentos, publicaciones oficiales en sitios de internet, entre otros. También, la investigación acudió al trabajo de campo y se apoyó en actores territoriales procurando capitalizar el conocimiento empírico. Finalmente se creó un proyecto factible, donde se elaboró una propuesta de idea en respuesta a la problemática fundamentada.

Los instrumentos de gestión en accesibilidad turística y la identificación de destinos turísticos accesibles fueron el objeto a investigar y analizar, para poder formular un documento técnico que oriente en la gestión a aquellos municipios turísticos de Argentina que deseen demostrar su capacidad en la prestación de servicios turísticos accesibles, permitiendo estandarizar en cada uno de ellos los mínimos criterios a considerar. Se pensó en el Organismo Nacional de Turismo como principal promotor de la iniciativa, por ello es que se examinó que realizan otros países por la accesibilidad turística de sus destinos y dado que el objetivo general de la presente investigación es lograr un documento y metodología que permita al Organismo “acreditar” la accesibilidad global de municipios turísticos en Argentina, se tomaron como casos testigo determinados destinos que lograron algún reconocimiento mediante los instrumentos que motivan la gestión voluntaria de la accesibilidad turística desarrollados en el capítulo 7.

Se analizaron tantos casos como se relevaron mediante búsqueda bibliográfica y se seleccionaron aquellos que más se aproximaban al objetivo de la investigación, dado que específicamente desde un Organismo Nacional de Turismo sólo se logró hallar el caso de Francia que tiene un sistema de distinción en accesibilidad para sus destinos turísticos con la administración local como destinataria.

Se trabajó en el diseño y contenido del documento y en la descripción de cómo se implementará, sin perjuicio de entender la diversidad, identidad, realidad y posibilidad de los destinos turísticos argentinos para su efectiva aplicación, procurando el complemento con las actuales Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, logrando centrar el énfasis en la administración local y en los procesos que le permitan cumplir con una mínima cadena de

accesibilidad en el destino. Para ello se procuró, mediante un cuestionario, obtener una visión representativa de las distintas regiones turísticas del país, por parte de las personas empleadas en las administraciones públicas provinciales de turismo, que trabajan en territorio con los municipios de sus jurisdicciones.¹⁵ También, una vez formulado el documento, se corrigió y ajustó el diseño y contenido mediante una entrevista en profundidad con un profesional del Ente de Turismo de Mar del Plata, seleccionado por su comprobable trayectoria, idoneidad y como actor clave en una administración pública municipal, destinataria principal del documento y metodología elaborada.

En relación con los objetivos establecidos y las técnicas de investigación que se utilizaron, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 1 - Metodología aplicada

Objetivo	Técnica	Resultados
1. Identificar y analizar sistemas de gestión, certificaciones y reconocimientos a destinos y/o municipios turísticos por su accesibilidad.	Relevamiento sobre instrumentos de gestión de la accesibilidad a nivel internacional y nacional: - Revisión bibliográfica acerca de las distintas y principales opciones de buenas prácticas, normas y directrices para la gestión de la accesibilidad en destinos turísticos. Se procuró conocer los criterios y requisitos de aplicación.	Instrumentos identificados y seleccionados: <ul style="list-style-type: none"> • 7 Premios a las Buenas Prácticas. • 8 Programas de aplicación y distintivos. • 3 Normas técnicas de gestión para destinos. • 3 programas del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT).

¹⁵ Ver participantes en Anexo 1.

<p>2. Examinar destinos testigo, a nivel nacional e internacional, en accesibilidad turística y analizar en que se ha basado su gestión para lograr tal consideración.</p>	<p>A partir del relevamiento de reconocimientos en accesibilidad turística se identificaron los destinos que mediante su obtención fueron considerados modelo y se analizaron las cualidades que les permitieron posicionarse como referentes.</p>	<p>Se analizaron 6 destinos puntuales y una revisión de casos en Argentina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 destinos de 3 países: <ul style="list-style-type: none"> - Barcelona y Ávila de España - Amiens de Francia - Socorro de Brasil • 2 casos a nivel país: <ul style="list-style-type: none"> - Japón - Portugal • Un compendio de acciones destacadas en destinos de Argentina.
<p>3. Diseñar el documento técnico y la metodología denominada Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos.</p>	<p>Recolección de información primaria con relación a las barreras y facilitadores en la cadena de valor de la accesibilidad en turismo:</p> <p>a) Focus group y diseño de cuestionario para conocer por parte de personas representantes técnicas de las provincias argentinas el grado de percepción de factibilidad de la potencial implementación de las Directrices que se propone elaborar la presente investigación.</p> <p>b) Análisis bibliográfico y metodológico de implementación de herramientas del Sistema Argentino de Calidad Turística para elaborar un marco de referencia integral para la gestión de la accesibilidad turística municipal.</p>	<p>Se logró reunir durante 2 horas en el marco del 5to Encuentro Federal de Calidad y Formación a 33 personas de 17 provincias y 3 municipios. Se obtuvieron resultados en 2 instancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 mesas de trabajo: intercambio de experiencias, ideas y estrategias en accesibilidad turística. Análisis de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos. • 25 personas respondieron de forma anónima un cuestionario con 4 preguntas, de las cuales 3 eran de respuesta cerrada con breve justificación y una de respuesta abierta, con el objetivo de validar la idea de las nuevas Directrices de Accesibilidad para Municipios y un sistema gradual de distinción. <p>Se analizaron 3 programas del SACT:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de Gestión Turística de Municipios. • Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos, por su enfoque transversal al municipio con una temática específica. • Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos.

		Se revisó como es la metodología de implementación.
	c) Estudio del trabajo de la OMT de los últimos siete años con la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) y la Fundación ONCE.	Se analizó el contenido de cada uno de los cinco módulos del Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Considerando de forma transversal e integral para la elaboración de las Directrices las recomendaciones que permiten que los destinos sean cada vez más accesibles.
	d) Análisis de viabilidad de aplicación de los ejes, componentes y directrices previamente redactadas del futuro documento mediante una entrevista en profundidad, semiestructurada y posterior análisis de la información con al menos una persona considerada referente en la gestión de la accesibilidad turística municipal.	Se entrevistó durante 4 horas al Mg. Leandro Laffan, Jefe Departamento de Investigación y Desarrollo del Ente Municipal de Turismo Mar del Plata, provincia de Buenos Aires. El entrevistado es el técnico implementador de las Directrices de Accesibilidad a nivel municipal con más años de experiencia (10) y cantidad de implementaciones realizadas (6). Se pudo analizar todo el documento previsto y se obtuvo su perspectiva para la real aplicación en territorio.

Fuente: Elaboración propia

6. MARCO TEÓRICO

Este capítulo se divide en tres grandes secciones que atraviesan la investigación, la primera de ellas refiere a las relaciones entre discapacidad, accesibilidad, inclusión y turismo para llegar a comprender que se entiende por turismo accesible y por turismo inclusivo. La segunda, resalta la importancia de cumplir con la cadena de accesibilidad en los servicios y destinos turísticos, su vínculo con la calidad, que se entiende por la misma y cómo puede demostrarse a nivel nacional e internacional. Por último, en la tercera sección se explica qué se entiende por municipio, qué es un destino turístico accesible, cómo un municipio podría ser considerado como tal y finalmente a la accesibilidad universal como uno de los ejes para alcanzar la consideración de destino turístico inteligente y su definición.

6.1. Relaciones entre discapacidad, accesibilidad, inclusión y turismo

La CDPD (ONU, 2006) al plantear un cambio de enfoque y definir a las personas con discapacidad, como “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (p. 4) considera al entorno -en lugar de las personas y sus condiciones- como el factor discapacitante. Por su parte, en el Preámbulo de la CDPD (inc. e) define a la discapacidad como:

“Un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (p. 1)”.

El concepto de turismo accesible inicialmente ha venido a asociar la inclusión de las personas con discapacidad en la actividad turística, así lo refleja Grünwald (1996) cuando lo define como:

“el conjunto de actividades realizadas durante el tiempo libre dedicado al turismo por personas con capacidades restringidas¹⁶, que les posibilita su

¹⁶ Capacidades restringidas es utilizada por el autor (Grünwald, 1996) Sin embargo, desde la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006) el

plena integración desde la óptica funcional y psicológica, obteniendo la plena satisfacción individual y social”.

Años después, la Ley Nacional de Turismo Accesible (Nº 25.643, 2002) toma esa definición, pero reemplaza el término capacidades restringidas por personas con movilidad y/o comunicación reducida y adiciona que también se obtiene una mejor calidad de vida. En cambio, Darcy (2006) realiza un nuevo aporte cuando define al turismo accesible como “un proceso que permite a las personas con discapacidad y a las personas mayores funcionar de manera independiente, en igualdad de condiciones y con dignidad a través de la prestación de productos, servicios, y entornos universales en el turismo”.

Sin embargo, así como ha evolucionado el enfoque de la discapacidad, también lo ha hecho el concepto de turismo accesible. En la actualidad, no existe una definición consensuada y aprobada internacionalmente del concepto, debido a que ha experimentado una gran evolución durante los últimos diez años (OMT, 2014) y ya no se hace referencia únicamente a los turistas con discapacidad, sino a la adecuación del entorno turístico para que sea accesible para todos los grupos de población. En tal sentido, la Ley Nacional de Turismo Nº 25.997 (2005) en su art. 2 define sus principios rectores, entre ellos la accesibilidad y la entiende como propender a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades.¹⁷

Que un entorno, producto o servicio sea accesible quiere decir que debe disponer de un conjunto de características para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad (IMSERSO, 2003). Asimismo, la CDPD define el concepto de diseño universal (art. 2º) como:

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

término correcto es “personas con discapacidad” porque ante todo son personas sujetas de derecho y obligación.

¹⁷ Se está trabajando en la elaboración de criterios de accesibilidad universal en turismo a nivel internacional con la ISO.

Es decir, que aquellos productos, entornos y servicios que hayan sido diseñados desde el “diseño universal” podrían ser utilizados por todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas con movilidad y/o comunicación reducidas (PMCRs). Amengual (1995) identifica a las PMCRs como aquellas que:

“sin estar afectadas por deficiencias tienen la movilidad y la comunicación dificultada o impedida como las personas ancianas, mujeres embarazadas, personas con niños pequeños en los brazos, en cochecito o llevando bultos pesados, las personas accidentadas sin secuela posterior invalidante, las personas convalecientes, las de gran y baja talla, personas con obesidad y los niños menores de 9 años, que estarían involucrados dentro de estas circunstancias en forma transitoria”.

En ocasiones, el turismo accesible también es denominado turismo inclusivo, como si se tratase de un sinónimo. Pero Scheyvens y Biddulph (2017) aclaran el panorama definiendo al turismo inclusivo como un turismo transformador en el que los grupos marginados participan en la producción o el consumo ético del turismo y en el intercambio de sus beneficios. Con lo cual, si bien los grupos que se consideren marginados puede variar de un lugar a otro, la definición ampliaría los potenciales beneficiarios.

El PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo) indica en su sitio web que muchas personas quedan excluidas de los avances del desarrollo debido a su género, etnia, edad, orientación sexual, discapacidad o porque viven en la pobreza. El desarrollo puede ser inclusivo y ayudar a reducir la pobreza sólo si todos los grupos de personas contribuyen a crear oportunidades, se benefician del desarrollo y participan en la toma de decisiones.¹⁸

Se podría presumir, de manera incipiente y sin mayor profundización, que el turismo accesible y el turismo inclusivo no son sinónimos, sino que el primer concepto contribuye al desarrollo del segundo. La OMT (2018) define al destino turístico inclusivo, como aquel destino que promueve la igualdad de oportunidades a todas las personas, mejorando la capacidad y oportunidades de los colectivos vulnerables de incorporarse a la actividad turística, contribuir con trabajo y servicios

¹⁸ Recuperado de:
https://www.undp.org/content/undp/es/home/ourwork/povertyreduction/focus_areas.html#Desarrollo%20Inclusivo.

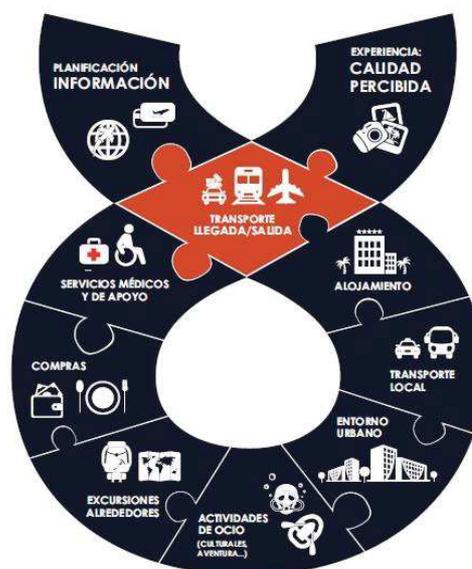
al éxito del destino y acceder de esta manera a mejores condiciones de bienestar y calidad de vida.

6.2. Cadena de accesibilidad y calidad turística

La OMT (2015) ha dedicado un módulo completo, de un total de 5 manuales, a brindar directrices para crear destinos turísticos accesibles, con recomendaciones que afectan a toda la cadena de valor de una experiencia turística, entendiendo los cinco puntos principales de la misma: planificación e información, transporte, accesibilidad al entorno, accesibilidad a espacios comunes y accesibilidad a espacios específicos. Afirma que es necesario que las recomendaciones se cumplan en todas ellas para cumplir el objetivo de que todos los turistas puedan obtener una experiencia positiva de su viaje y estancia.

Adicionalmente, menciona que la actividad turística es una vivencia que se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continúa con el desarrollo de una serie de actividades (transporte de llegada, entorno urbano, transporte local, alojamiento, restauración, compras, actividades de ocio, excursiones, servicios médicos y de apoyo, transporte de salida) y que finaliza cuando se regresa al lugar de origen. Todas las actividades que se desarrollan en esta experiencia turística son elementos entendidos como una cadena compuesta por varios eslabones. Esta cadena se repite independientemente del lugar de origen o destino, pudiendo cambiar el orden de los elementos del núcleo, pero dejando fijos los elementos de inicio y final.

Ilustración 1 - Cadena de valor de accesibilidad del turismo



Fuente: Fundación ONCE (2017).



Fuente: Organización Mundial del Turismo (2015).

Siguiendo a OMT (2015) destaca que cada persona tiene su propio conjunto de requisitos, y sólo con que uno de los eslabones de la cadena se rompa, entonces toda la cadena fallará. Así que, si una de las fases del viaje no es accesible, el viaje se verá comprometido, pero en cualquier caso no resultará agradable y empeorará la experiencia del turista.

Por ello, el grado de satisfacción global del turista depende de todos los eslabones de la cadena (Beltrami, 2011). Siguiendo esta línea, Iglesias (2009) escribió que:

“el producto turístico global constituye un todo interrelacionado en el que se puede distinguir entre los bienes y servicios turísticos y el resto de los factores que inciden en la experiencia del viajero, entonces los distintos agentes que complementan el producto integran la cadena de valor del producto final consumido por el cliente. Esta complejidad de relaciones implica gestionar la calidad de la cadena de valor”.¹⁹

Así como los términos de discapacidad y turismo accesible evolucionaron con el correr de los años, lo mismo sucedió con el concepto de calidad, Wagner (2014) dice que:

“aunque se lo considere originario de los tiempos modernos éste ha existido siempre en la práctica diaria de la actividad humana desde la Antigüedad. De percepción de la demanda, evolucionó a requisito técnico de los productos y de allí a ser parte integral de la gestión de las organizaciones” (p.13).

¹⁹ El término valor hay que entenderlo como la cantidad que los clientes están dispuestos a pagar por el producto o el servicio de una organización.

Seguendo a Wagner, calidad es un término que tiene tantas definiciones como autores, pero para tener una referencia del concepto menciona algunas. Por ej.

- La calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua (Deming, 1988)
- La calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos (Crosby, 1996)
- Proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho (Feigenbaum, 1991)
- Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con requisitos (ISO 9000, 2005)

Retomando a Beltrami (2011) la calidad según la norma ISO 9000 (cuyos fundamentos y vocabulario sirvieron de base para el desarrollo de las normas nacionales para turismo IRAM e IRAM-SECTUR) es entendida como un hecho observable, medible y cuantificable, que no es un absoluto (como decir que algo “tiene calidad” o “no tiene calidad”) sino una cuestión relativa (un grado) de cumplimiento de requisitos. Los requisitos se originan como especificaciones del cliente (entendido como “organización o persona que recibe un producto”) y de la propia organización, y en leyes y reglamentos emitidos por la autoridad competente.

El Organismo Nacional de Turismo de Argentina con el objetivo de desarrollar la competitividad del sistema turístico argentino a través de estándares internacionales de calidad e implementar entre los actores del sistema un modelo de gestión por resultados mediante el diseño de procesos que respondan al cumplimiento de las misiones institucionales y que puedan ser evaluados fácilmente por las personas usuarias, mediante Resolución ST (Secretaría de Turismo) N° 1624 del año 2008 diseñó el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) compuesto por un conjunto de herramientas operativas cuyo objetivo es el de promover la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los actores que conforman la cadena de valor del sector turístico nacional.

Las principales herramientas del SACT son directrices, entendidas como pautas voluntarias de acción que, bajo la forma de recomendaciones y especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos, se adaptan a múltiples realidades y promueven la concientización de

los diversos actores involucrados en la actividad turística. Se ubican en el nivel inicial del Sistema y se caracterizan por ser de fácil implementación, capaces de generar en corto tiempo una importante masa crítica de actores del sistema turístico argentino, con capacidad de trabajar con criterios de calidad.

Otras herramientas, pero ya en un nivel avanzado son las normas IRAM SECTUR, que a diferencia de normas como las ISO 9001 que son de carácter generalista (es decir aplican a cualquier tipo de organización), estas normas son específicas para sectores del turismo. El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) define las normas de la siguiente manera:

“Son documentos que establecen, por consenso y con la aprobación de un organismo reconocido, reglas y criterios para usos comunes y repetidos. Es decir, establece las condiciones mínimas que deben reunir un producto o servicio para que sirva al uso al que está destinado. Sus alcances pueden ser a escala nacional, regional o internacional”.

En el plano internacional, como se ejemplificó con las 9001, existen las normas ISO (Organización Internacional de Normalización) y el sector turístico conformó un comité técnico (ISO/TC 228) encargado de desarrollar normas internacionalmente aceptadas de terminología y especificaciones de los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios turísticos, incluyendo actividades relacionadas, destinos turísticos y los requisitos de los equipos e instalaciones usadas por ellos para proveer a los compradores de turismo, proveedores y consumidores criterios para tomar decisiones informadas. El comité fue creado en el año 2005 bajo un liderazgo compartido entre los organismos de normalización UNE (España) e INNORPI (Túnez), actualmente cuenta con 103 países, incluyendo la Argentina, y 23 organizaciones de enlace involucradas. A la fecha hay 29 normas publicadas y 12 proyectos en desarrollo, entre los cuales se encuentra el grupo de trabajo WG 14 - Turismo accesible.

La Real Academia Española (RAE) establece la palabra “estándar” como adaptación gráfica de la voz inglesa standard, y como adjetivo indica “que sirve como modelo, patrón o referencia”. En tal sentido y según OMT (2015) la estandarización puede ayudar en, asegurar la provisión de una información más fiable, facilitar la supervisión de la consecución de objetivos, plantear expectativas

comunes en todos los destinos, comercializar y distribuir productos de medidas comunes y exportables.

En cuanto a la certificación, la norma ISO 9000 la define como el proceso mediante el cual organizaciones externas independientes, usualmente acreditadas, realizan las auditorías con el fin de proporcionar registro de conformidad con los requisitos contenidos en las normas.

En cambio, un distintivo de calidad, en el Glosario de Calidad del Tesoro Turístico Argentino²⁰ se define como un elemento de reconocimiento destinado a aquellas organizaciones participantes que cumplan los requisitos del programa de calidad impartido por el Ministerio de Turismo de la Nación (en la actualidad Ministerio de Turismo y Deportes).

6.3. Municipios, destinos turísticos accesibles y destinos turísticos inteligentes.

El interés en la presente investigación en torno a los municipios es brindar una aproximación a su definición y una breve contextualización en la Argentina actual, ya que el desarrollo y características de estos excederían ampliamente los objetivos de la investigación.

Con la reforma de la Constitución Nacional (sancionada en 1994) se consagró la autonomía de los municipios de Argentina, los cuales fueron habilitados a establecer sus propias formas de gobierno por medio de la redacción de cartas orgánicas municipales de acuerdo con los alcances determinados por cada provincia. La Constitución establece en su art. 5to que:

“Cada provincia dictará para sí una Constitución bajo el sistema representativo republicano, de acuerdo con los principios, declaraciones y garantías de la Constitución Nacional; y que asegure su administración de justicia, su régimen municipal, y la educación primaria. Bajo de estas condiciones, el Gobierno federal, garante a cada provincia el goce y ejercicio de sus instituciones”.

Por ello, en su art. 123 menciona que:

²⁰ Ofrece vocabularios controlados del ámbito turístico.

“Cada provincia dicta su propia constitución, conforme a lo dispuesto por el art. 5° asegurando la autonomía municipal y reglando su alcance y contenido en el orden institucional, político, administrativo, económico y financiero”.

El régimen municipal argentino comprende distintas formas de gobierno con particulares denominaciones y estructuras organizativas: municipios –con o sin carta orgánica-, comunas, delegaciones, comisiones municipales, vecinales o de fomento. No obstante, esta diversidad, en todas ellas puede reconocerse la existencia de tres elementos comunes e interdependientes: el social, el territorial y el institucional (Hernández, 1984; Ossorio, 1998).

En tal sentido, Iturburu (2001) afirma que existen diversas definiciones de municipio, acordes a la concepción doctrinaria a la que se adhiera. A los fines de esta investigación se ha seleccionado la definición incluida en la Constitución de la Provincia de San Luis (1987, art. 247) por ser representativa de las expresiones contenidas en muchas constituciones argentinas. El municipio ha sido definido como:

"Una comunidad natural con vida propia e intereses específicos, con necesarias relaciones de vecindad. Como consecuencia de ello es una institución política administrativa-territorial, que, sobre una base de capacidad económica, para satisfacer los fines de un gobierno propio, se organiza independientemente dentro del Estado, para el ejercicio de sus funciones”.

Continuando con Iturburu (2001), señala que en forma similar a ésta se expresan Tierra del Fuego, Santiago del Estero, Río Negro, Córdoba, Catamarca y Chubut. De este grupo, si bien coincide en los restantes aspectos, Chubut es la única que no lo menciona como comunidad natural. Cabe aclarar que muchas constituciones omiten efectuar una definición taxativa, estableciendo como municipio al centro poblado que supere un número mínimo de habitantes. Es tal la heterogeneidad en los regímenes municipales provinciales que incide directamente en las áreas urbanas, periurbanas y rurales de cada uno. En provincia de Buenos Aires y en San Juan, por ejemplo, los municipios (salvo excepciones) incluyen también a varias localidades gestionadas por una ciudad cabecera.

De manera de ejemplificar con otros países, en el caso de Brasil para la aplicación del Programa Nacional de Turismo Accesible, el mismo indica que los apoyos municipales son esenciales para permitir la eficacia de las acciones del Programa y que a su vez es de extrema importancia que sus acciones alcancen el nivel municipal, porque es en la célula municipal donde ocurren las transformaciones.

En España, la Guía de Turismo Accesible de Andalucía (2017) menciona que la manera más práctica de concretar acciones relacionadas con el turismo accesible es hablar de Destinos Turísticos Accesibles, término con el que todos los agentes implicados pueden identificarse y personalizar los conceptos de accesibilidad en turismo. Resaltando las siguientes las características que afectan a la accesibilidad de un destino turístico:

- La accesibilidad debe tener en cuenta la experiencia del viaje en su conjunto: su planificación, la información turística, los transportes públicos o privados, el alojamiento, las actividades turísticas y de ocio, los restaurantes, etc. y estar presente en toda la cadena de valor del turismo.

- La verdadera accesibilidad se consigue cuando las personas turistas, de cualquier índole y característica, es una más y pasa desapercibida, sin que haya recursos específicos y disgregadores del resto de las personas que visitan el destino. Esto se consigue aplicando los principios del Diseño para Todas las Personas.

- La accesibilidad de un destino no se consigue, sino que se mantiene. Es necesaria una permanencia en el tiempo para que se considere adecuado y una planificación para que tenga un resultado coherente.

- Las medidas tomadas y la información mostrada tienen que estar actualizadas. La accesibilidad puede quedar obsoleta si no se supervisa.

- La responsabilidad de la accesibilidad es una tarea que implica a todos los agentes relacionados con el turismo, públicos y privados. Es una forma de trabajo conjunto que repercute positivamente en el destino y en las personas que lo frecuentan.

ILUNION²¹ en la introducción de la Guía indica que “la accesibilidad de un destino turístico es un objetivo alcanzable pero no es una meta estática, sino que se consigue de manera paulatina y evoluciona con el tiempo.”

Dentro de los términos y definiciones de la Norma española sobre Sistemas de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes (UNE 178.501:2016), de los cuales se hará referencia más adelante, primeramente, resulta relevante rescatar las siguientes definiciones:

- Destino turístico accesible: Territorio que gestiona de forma integral y transversal una oferta turística coherente, variada y de calidad para poder ser utilizada por todas las personas, tanto residentes como turistas, en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.
- Oferta turística accesible: Es aquella que incluye la accesibilidad universal en todos los elementos de la cadena de valor turística, desde la planificación, los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, tecnologías de la información y de la comunicación, etc. Incluidos los aspectos necesarios para que todas las personas puedan disfrutar de las actividades turísticas.

Asimismo, el Destino Turístico Inteligente (en adelante, DTI) es la herramienta para crear sinergias, trabajar en equipo y consensuar, entre todos los agentes del destino públicos y privados, a nivel municipal, de la comunidad autónoma y del estado que tipo de destino se quiere ser. Indica que ya no se trata de ofrecer lo que el turista necesita de forma aislada, sino de anticiparse a sus aspiraciones y evolucionar hacia un enfoque holístico del destino. Un destino que debe integrar sistemas verticales, aportar transversalidad en el análisis de la información y colocar al turista en el centro de la acción, siendo no sólo el beneficiario sino también contribuyendo él mismo a muchos servicios con datos e información.

Pone en valor la percepción que recibe el turista del destino, ya que la misma es global, formada por una multitud de micro experiencias procedentes de su

²¹ ILUNION es iniciativa empresarial del Grupo Social ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles), cuyo objetivo final es el de generar empleo de calidad para las personas con discapacidad.

interacción con diferentes proveedores que ofrecen servicios y que el turista desconoce si son públicos o privados.

Ese nuevo marco de actuación debe partir del propio destino, entendido como un territorio que permita, de forma colaborativa, participativa y en coordinación con los agentes del destino, la toma de decisiones consensuadas, a largo plazo, incorporando sobre el territorio los ejes de la innovación, la accesibilidad universal, la tecnología y la sostenibilidad en todas las áreas de competencia con relación con el turismo.

La norma define a un DTI como un “Territorio accesible para todos, que hace uso de la innovación y la tecnología, garantiza el desarrollo turístico sostenible en sus tres vertientes (económico, sociocultural y medio ambiental) para mejorar la experiencia del turista y la calidad de vida del ciudadano y está Gobernado por un Ente Gestor”.

Conclusiones del capítulo

El recorrido por el presente capítulo permitió construir una coherencia teórica en relación con los conceptos que fundamentan la investigación y en la orientación hacia el objetivo general, que propone realizar un diagnóstico sobre los modelos existentes de accesibilidad turística para municipios y elaborar un documento de uso práctico con las recomendaciones para la gestión de la cadena de valor de la accesibilidad en municipios de Argentina.

En las tres secciones desarrolladas queda de manifiesto que prácticamente no hay definiciones absolutas de los conceptos, sino una evolución de los mismos acordes al contexto. En esta ocasión se realizó una aproximación y actualización al primer cuarto del siglo XXI.



PARTE II

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

7. INSTRUMENTOS QUE MOTIVAN LA GESTIÓN VOLUNTARIA DE LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

El desarrollo legislativo es fundamental para sentar las bases de los derechos que corresponden a las personas en determinados territorios, pero asegurar su cumplimiento no parece tan sencillo cuando se observa la dinámica de los destinos turísticos. En ocasiones, las leyes existen, pero en la diversa oferta turística se observa que los requisitos de accesibilidad no han sido aplicados, se han aplicado parcial o erróneamente, ocasionando en definitiva una frustrada experiencia de la persona que requiere de condiciones de accesibilidad y de sus acompañantes.

Adicionalmente, Soret y Barragán (2015) indican que en el caso concreto de la legislación en materia de accesibilidad que afecta a la actividad turística hay que tener en cuenta, además, que ésta se desarrolla en un territorio por lo que le afectan las regulaciones normativas de todos los elementos de este (urbanismo, arquitectura, entre otros) así como de los productos y servicios que en él se llevan a cabo. Pero, además, la actividad turística empieza antes del desplazamiento al lugar, es decir, a través de la planificación del viaje con la búsqueda de información, la promoción, la comercialización del destino, entre otros, generando que la accesibilidad en las nuevas tecnologías para esas actividades sea algo esencial. Por otra parte, hay que tener en cuenta que las administraciones turísticas tienen competencias en la regulación de los elementos específicos de esta actividad, como son los alojamientos o los restaurantes. Por ello, también hay que considerar la regulación normativa de la accesibilidad específica que se ha dado y se da desde el sector.

En el caso de Argentina, si bien existen varias leyes que incluyen accesibilidad, la Ley Nacional de accesibilidad para personas con movilidad reducida, (Ley 24.314, decreto reglamentario 914/97) establece como prioridad la supresión de las barreras físicas en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte para que se materialicen en lo futuro, o en los ya existentes que remodelen o sustituyan en forma total o parcial sus elementos constitutivos, con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida. Se invita a las provincias a adherir y/o a incorporar en sus respectivas normativas los

contenidos de los artículos de la Ley, aplicación que queda supeditada a las competencias de cada provincia y municipio, donde se observa distinto grado de eficacia, al implementarse con diferentes exigencias y soluciones ante el mismo requerimiento.

Por lo expuesto, es que se indaga sobre otros instrumentos de aplicación voluntaria en la actividad turística que motivan el cumplimiento de la legislación, que han demostrado lograr resultados por encima de la misma, motorizando y agilizando los cambios, las adaptaciones y la aplicación homogénea de soluciones en accesibilidad mediante la concientización, el asesoramiento profesional en las soluciones técnicas y el reconocimiento a las buenas prácticas.

En los últimos 20 años, han surgido diversas experiencias públicas y privadas de destinos y organizaciones, nacionales e internacionales, que resultan interesantes para resaltar por sus trascendencias. Recopilar todas y cada una de las experiencias de turismo accesible es un trabajo inagotable que excedería el presente trabajo de investigación. Por ello, se han seleccionado determinadas experiencias, de reconocido prestigio, haciendo una breve descripción valorativa de las mismas, asociándolas a la gestión y reconocimiento de destinos turísticos accesibles.

A continuación, divididos en 4 grandes grupos se realiza una enumeración y descripción de 21 instrumentos seleccionados, adicionalmente para los primeros 2 grupos se presenta un cuadro comparativo.

- 7.1. Premios a las Buenas Prácticas. 7 casos:

Nombre del Premio	Institución	Aplicación
Destinos Turísticos Accesibles	Organización Mundial del Turismo	Internacional
Buenas Prácticas.	Design for all Foundation	Internacional
EDEN - Destinos Europeos de Excelencia	Comisión Europea	Europa
Premio Ciudad Accesible	Comisión Europea	Europa
Premios Reina Letizia	Instituciones españolas	Iberoamérica
Destinos Turísticos Accesibles	Empresa privada española	España
CERMI	Comité Español de Representantes de Minusválidos	España

- 7.2. Programas de aplicación y distintivos. 8 casos:

Nombre del Programa	Institución	Aplicación
---------------------	-------------	------------

Liga de Ciudades Históricas y Accesibles	Centro Europeo de Fundaciones	Europa
God Adgang	Consejo danés de Turismo y la Asociación danesa de Normas	Dinamarca e Islandia
National Accessible Scheme (NAS)	Visit England	Inglaterra
Marque d'Etat Tourisme & Handicap y Marque d'Etat Destination Pour Tous	Ministerio de Turismo en articulación con otras áreas de Gobierno	Francia
Programa Turismo Acessível	Ministerio de Turismo	Brasil
Accessible Tourism Label	Visit Flandes	Bélgica - Región Flandes
Modelo de accesibilidad turística de Euskadi	Departamento de Industria, Comercio y Turismo	España – Comunidad Autónoma País Vasco
Guía de destinos turísticos accesibles en Andalucía	Consejería de Turismo y Deporte	España – Comunidad Autónoma Andalucía

- 7.3. Normas técnicas de gestión para destinos. 3 casos:

Nombre de la norma	Institución	Aplicación
ISO 21.902. Turismo accesible para todos	Organización Internacional de Estandarización	Internacional
UNE 170001-1/2:2007. Accesibilidad universal	Asociación Española de Normalización y Certificación	España *
UNE 178501:2016. Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes	Asociación Española de Normalización y Certificación	España

*misma norma en versión Argentina: IRAM 111.113:2012 del Instituto Argentino de Normalización.

- 7.4. Sistema Argentino de Calidad Turística. 3 casos:

Nombre del Programa	Institución	Aplicación
Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos	Ministerio de Turismo y Deportes	Argentina
Directrices de Gestión Turística de Municipios		
Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos		

7.1. Premios a las Buenas Prácticas

Se analizaron 7 (siete) reconocimientos al compromiso y los avances en la gestión de la accesibilidad turística. En 3 casos son premios específicos a destinos turísticos accesibles, cada uno con distinto alcance (internacional, regional y nacional). Otros 2 refieren a municipios o ciudades accesibles, pudiendo o no

considerar la actividad turística, ambos tienen un alcance regional; y, por último, 2 premios que, dentro de sus variadas categorías, incluyen alguna relacionada a municipios y turismo. Se ha excluido de la búsqueda a los premios otorgados a empresas turísticas, dado que el enfoque está centrado en la gestión pública de la accesibilidad turística en el destino.

A modo de generalización, puede afirmarse que son premios que reconocen una situación dada, sin incidencia en su proceso ni asesoramiento, con una repetición cada uno o dos años. En la mayoría de los casos son de postulación gratuita, requieren del envío de algún formulario y una memoria que justifique y evidencie los logros en accesibilidad, la resolución del ganador se determina por un jurado conformado por expertos y representantes de distintas organizaciones, quienes evalúan en relación con ciertos criterios preestablecidos.

A continuación, se realiza una descripción de cada uno de los premios divididos en 3 grupos: A) Destinos turísticos accesibles (3 casos); B) Municipios o ciudades accesibles (2 casos); C) Relacionados a turismo y municipios (2 casos).

Por último, la Tabla 5 comparativamente resume: nombre del premio; destinatarios; postulación; ámbito geográfico y alcance; criterios de evaluación; y reconocimiento.

A- Destinos turísticos accesibles

En 2019 la Organización Mundial del Turismo (OMT) en conjunto con la Fundación ONCE, han convocado por primera vez al Reconocimiento Internacional “**Accessible Tourism Destination**” (ATD). Sus destinatarios son las entidades públicas que gestionan el destino turístico y el alcance tiene una perspectiva global, considerando los diferentes eslabones de la cadena de valor de la accesibilidad en el turismo, cuyos siete ámbitos principales son:

- Planificación, información previa y reservas.
- Transporte de llegada/salida al destino.
- Alojamiento.
- Restauración.
- Transporte urbano e interurbano en el destino.
- Recursos turísticos.
- Administraciones públicas de turismo.

Los participantes deberán aportar una Memoria Justificativa sobre la Accesibilidad del Destino Turístico al que se representa. En dicha memoria, junto con la presentación del destino turístico y la descripción de los antecedentes y proyectos existentes en materia de accesibilidad, se debe justificar la actual accesibilidad considerando los diferentes eslabones mencionados. Para ello se debe aportar el mayor número de datos en los aspectos e indicadores que se detallaron, posibilitando así una valoración cuantificable y objetiva. En la memoria debe haber soporte documental de todo lo reflejado y cada elemento accesible anotado en la candidatura tiene que ir acompañado por una foto.

Tras el estudio de todas las solicitudes se emite una valoración conjunta seleccionando un único Destino Turístico como ejemplo de accesibilidad para cada año, además de las menciones especiales por tipo de destino.

Los resultados se han dado a conocer en el marco de la 23ª Asamblea General de la OMT, celebrada en septiembre de 2019 en San Petersburgo y Portugal ha sido elegido como mejor “Destino Turístico Accesible”. Dentro de la web de la Fundación ONCE, se menciona que los miembros del comité han destacado la importancia otorgada a la accesibilidad, implicándose en el desarrollo e implementación de productos y servicios turísticos que cuenten con el diseño para todos en sus estrategias. Además, del premio a ATD, se entregaron una distinción especial a Destino Urbano y una mención a Destino Emergente. Por Destino Urbano, lo recibió Barcelona dado que esta ciudad española está “realmente avanzada en cuanto a accesibilidad, presentando buenas condiciones en sus recursos, y establecimientos de alojamiento y restauración, destacando especialmente en los transportes”. La mención como Destino Emergente para la ciudad india de Thrissur indica que se debe a estar “en pleno desarrollo de la accesibilidad, con una gran implicación de las entidades públicas en este aspecto”.

Previamente, la OMT en 2019 otorgó un reconocimiento mundial como “ciudad accesible” a Segovia en España, valorando los esfuerzos por adecuar la ciudad a todas las posibles personas visitantes. No se logró hallar con los parámetros utilizados ni criterios de evaluación considerados para el otorgamiento de dicha mención.

Otro reconocimiento, aunque por turismo accesible se haya realizado en una sola oportunidad (2013), son los premios **EDEN - European Destinations of**

Excellence de la Comisión Europea. Iniciativa lanzada en 2006 y con convocatorias cada 2 años, tiene como objetivo promover modelos de desarrollo de turismo sostenible en toda la Unión Europea (UE) Los destinatarios del premio son destinos emergentes, poco conocidos, ubicados en los países de la UE. Cada dos años, la Comisión Europea elige un tema en estrecha cooperación con las autoridades nacionales de turismo. Los destinos elegibles deben mostrar que se ha desarrollado una oferta de turismo económicamente viable basada en el tema EDEN de ese año. Por cada país participante o destino seleccionado se selecciona un ganador, junto con 4.

Cada destino debe respetar los siguientes criterios generales de adjudicación: ser 'no tradicional' con un número bajo de visitantes (en comparación con el promedio nacional); gestionar su propia oferta turística de forma que garantice la sostenibilidad social, cultural y medioambiental; ser administrado por una asociación entre las autoridades públicas y todos los involucrados en el turismo dentro y alrededor del área (se admiten asociaciones público-privadas); A partir de 2013, los destinos también tenían que tener, o en preparación, una estructura de gestión de marketing y una estrategia definida para el desarrollo del turismo sostenible.

Los destinos ganadores 2013, fueron 19:

Tabla 2 – Destinos ganadores del Premio EDEN 2013

País	Lugar	País	Lugar
Austria	Valle de Kaunertal	Italia	Pistoia y Provincia
Bélgica	Ottignies - Louvain-la-Neuve	Letonia	Liepaja
Croacia	Stancija 1904 – Svetvinčenat	Lituania	Telsiai
Chipre	Polis Chrysochous Municipality	Países Bajos	Horsterwold
República Checa	Lipno	Polonia	Przemysl
Estonia	Ciudad de Haapsalu	Rumania	Jurilovca
Francia	Parque Natural Regional de Morvan	Eslovenia	Lasko,
Grecia	Municipio de Maratón	España	Parque Natural de las Montañas y Cañones de Guara
Hungría	Kaposvar y el área de Zselic	Turquía.	Distrito de Tarakli
Irlanda	Ciudad de Cavan y alrededores		

Fuente: Elaboración propia en base a EDEN (2013)

Otro reconocimiento con una perspectiva y nombre similar al de OMT, pero ya no a escala mundial sino para destinos dentro de España es **Destinos**

Turísticos Accesibles (DTA). Este premio es una iniciativa del sector privado, Thyssenkrupp Home Solutions empresa española en soluciones de accesibilidad, que busca poner en valor el esfuerzo de aquellos municipios españoles que quieren ser un destino para todos. En 2018 alcanzó su 5ta edición. La gran diferencia que tiene este con otros premios es que son los propios usuarios los que valoran cuáles son los destinos más accesibles, mediante recomendación de seguidores en redes sociales y la postulación de municipios, quienes luego tienen que mostrar su interés en la candidatura mediante sus administraciones y reunir los 3 requisitos de acceso:

1. Al menos un plan integral de accesibilidad, que puede ser en la edificación; el transporte o urbanismo.
2. La principal ruta turística accesible (deberá permitir conocer las calles o monumentos más emblemáticos del municipio)
3. Oferta accesible de alojamientos y restauración

Los seis primeros meses se dedican a elegir los ganadores de cada comunidad autónoma que luego serán los representantes de estas en la fase final, en la que se elegirá el Destino Turístico Accesible. Hasta ahora, son seis las ciudades galardonadas como mejor DTA en cada una de las cinco ediciones anteriores: Cáceres (2014), Lugo (2015), Avilés (2016), Soria (2017) Benidorm y Cartagena, quienes comparten galardón (2018).

Todos los premios hasta aquí citados tienen algunos aspectos en común en las acciones que hacen al reconocimiento de los ganadores:

- ❖ Recibimiento del galardón en ceremonia o rueda de prensa
- ❖ Utilización de un distintivo.
- ❖ Visita al destino con medios de comunicación y colectivos de discapacidad
- ❖ Difusión en eventos y publicaciones
- ❖ Promoción del destino como referencia de buenas prácticas en turismo accesible a escala global e intercambio en Red con otros destinos.

B- Municipios o ciudades accesibles:

Habiendo abordado el enfoque de reconocimientos para destinos turísticos accesibles, hay otros premios destinados a municipios accesibles, pero sin la perspectiva específica de la dinámica turística, aunque la actividad podría estar dentro de las consideraciones. Un ejemplo de amplia trayectoria y reconocimiento

son los ex Premios Reina Sofía, que a partir de 2015, pasaron a denominarse **Premios Reina Letizia**, con motivo de la sucesión en la Jefatura del Estado y la aceptación por la Reina de la Presidencia de Honor del Real Patronato sobre Discapacidad de España, organización que junto a la Fundación ACS convocan anualmente a estos premios en España en 5 categorías: "Promoción de la Inserción Laboral", "Accesibilidad Universal de Municipios", "Tecnologías de la Accesibilidad", "Rehabilitación e Integración" y "Cultura Inclusiva".

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) otorga al premio "Accesibilidad Universal de Municipios" una gran importancia, a la vista del impacto positivo de estos premios entre los municipios españoles. Por ello, desde el año 2009 se ha incorporado a estos premios para ampliar la convocatoria de los Premios Reina Letizia a Municipios Latinoamericanos.

Algunas iniciativas municipales premiadas en América Latina y vinculadas al turismo corresponden a las ciudades de: Socorro (Brasil, año 2013), La Cumbre (Argentina, año 2010) y Baños de Agua Santa (Ecuador, año 2009). En España se mencionan Ávila (2009) y Málaga (2006), entre otras (OMT 2014).

La Comisión Europea, además de los premios EDEN - European Destinations of Excellence antes mencionados, convoca a los "**Access City Award**" (ACA) para todas las ciudades de la Unión Europea de más de 50 000 habitantes.

Estos premios y los Reina Letizia son los únicos que otorgan un aporte económico a los ganadores, dentro de los seleccionados para el presente estudio.

Las ciudades ganadoras del Access City Award (ACA) son: Ávila, España (2011); Salzburgo, Austria (2012); Berlín, Alemania (2013); Gotemburgo, Suecia (2014); Boras, Suecia (2015); Milán, Italia (2016); Chester, Inglaterra (2017); Lyon, Francia (2018) y Breda, Países Bajos (2019).

El Premio se otorga a la ciudad que ha mejorado de forma clara y sostenible la accesibilidad en aspectos fundamentales de la vida en la ciudad, y que tiene planes concretos para nuevas mejoras. El objetivo del Premio es inspirar a otras ciudades, que pueden enfrentar desafíos similares, y promover buenas prácticas en toda Europa.

C- Relacionados a turismo y municipios

Otros premios de alcance más amplio, pero que podrían incluir ciudades y acciones desde el turismo accesible son los **CERMI.ES** (Comité Español de Representantes de Minusválidos) que constituyen un reconocimiento y una expresión de gratitud a la solidaridad demostrada por la sociedad española con los objetivos defendidos por la representación organizada de las personas con discapacidad y de sus familias. Están destinados a: personas; proyectos; experiencias; empresas, entidades o administraciones españolas que tengan iniciativas en favor de los derechos, la participación comunitaria, la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad y de sus familias.

Los CERMI.ES se otorgan desde el año 2002 y en la categoría de Mejor Acción Autonómica y/o Local se ha concedido el galardón a:²²

Tabla 3 - Ganadores Premio CERMI.ES, categoría Acción Autonómica y/o Local

Año	Ganador	Acción
2019	Junta de Extremadura	Por su rápida decisión política de preservar la sostenibilidad económica del tercer sector de la discapacidad en Extremadura
2018	Ceuta	Por la labor de la Oficina Técnica de Accesibilidad
2017	Vacante	
2016	Gobierno de Aragón	Por la regulación legal del concierto social, modalidad de gestión de servicios sociales desde la iniciativa cívica no lucrativa, formula innovadora de gestión, que otros aún no han adoptado
2015	Comunidad de Madrid	Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil. Por tratarse de un recurso social pionero concebido para ofrecer una atención integral, especializada y gratuita a las niñas y niños con discapacidad o con necesidades apoyo
2014	Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, Madrid	Por su consideración permanente hacia la discapacidad como elemento transversal en toda su acción política y en la gestión de los servicios públicos municipales, en un marco de colaboración activa con las entidades representativas del sector.
2013	Ayuntamiento de Logroño	Porque en una época de crisis en la que la mayor parte de las Administraciones sacrificaron las políticas de inclusión, reactivó la acción pública en materia de discapacidad en un marco de colaboración activa con las entidades representativas del sector.
2012	Ayuntamiento de Elche, Alicante	Por desarrollar con éxito en los últimos años políticas locales inclusivas hacia las personas con discapacidad y sus familias, promoviendo la participación, el compromiso y la ciudadanía activa de esta parte de la población.
2011	Ayuntamiento de Santander	Por el Plan para la Atención y Promoción a las Personas con Discapacidad
2010	Ayuntamiento de Málaga	Por su iniciativa Málaga Ciudad Accesible, que pretende extender, con crecientes logros, la accesibilidad universal y el diseño para todos a todos los espacios de relación y convivencia cívica de la capital andaluza

²² Recuperado de: <https://www.cermi.es/es/actualidad/cermies/premios>

2009	Diputación Provincial de Badajoz	Por la iniciativa de la Diputación de acometer y llevar a la práctica, en estrecha colaboración con el tejido asociativo de la discapacidad del territorio, planes de accesibilidad en todos los municipios que componen la provincia, extendiendo el paradigma de la accesibilidad universal de modo sistemático y llegando a zonas del medio rural donde la dificultad para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad se incrementa notablemente.
2008	Ayuntamiento de Ávila	Por su compromiso de trabajar a favor de la accesibilidad universal considerándola un eje transversal de toda su política municipal.
2007	Ayuntamiento de Pontevedra	Por su intención y acción continuadas de "convertir la ciudad gallega en un espacio accesible, abierto y libre para todas las personas".
2006	Comunidad de Madrid	Por el Proyecto de Vida Independiente y Promoción de la Participación Social", de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por el que en treinta y cinco madrileños con discapacidad muy severa contaron con la ayuda de un asistente personal.
2005	Nacional	El Ministerio de Administraciones Públicas por haber reformado sustancialmente mediante un Real Decreto el acceso de las personas con discapacidad a la función pública, ampliando al 5 por ciento el número de plazas reservadas para las personas con discapacidad dentro de la Administración. Acumulativo y preferencia a la hora de elegir destino *
2004	Ayuntamiento de Jerez de la Frontera	Por la aprobación del "Plan municipal por la accesibilidad e integración social de las personas con discapacidad 2004-2007", que prevé un total de 177 medidas en accesibilidad urbanística, formación profesional, empleo, servicios sociales, salud, vivienda, ocio y deportes, así como la creación de la Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad. *
2003	Obra Social de Caja Madrid	En la categoría Institucional. Destina importantes recursos para impulsar programas, actuaciones y planes educativos, sociales, asistenciales y culturales. **

Fuente: Elaboración propia con datos del sitio Web de CERMI

* Se menciona la categoría Institucional y no la de Mejor Acción Autónoma y/o Local, por ser más pertinentes a los fines de la investigación.

** Se menciona la categoría Institucional por no existir aún la de Mejor Acción Autónoma y/o Local.

Por último, la **Design for all Foundation**, es una entidad sin ánimo de lucro y de ámbito internacional fundada en 2001, en España. En 2020 irá por la 10ª edición de sus premios internacionales con el objetivo de reconocer todos los esfuerzos, grandes o pequeños, que han llevado a cabo empresas, entidades, administraciones y profesionales de todo el mundo para demostrar que toda aplicación del Diseño para Todos/Diseño Universal contribuye a mejorar la calidad de vida de todas las personas. A diferencia de todos los premios mencionados con anterioridad es la única que cobra un arancel de postulación para quienes no sean miembros de la Red.

Como indican en su web las Buenas Prácticas son fruto de la identificación de una necesidad y un problema y satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios y/o clientes, entonces premian todas las Buenas Prácticas que alcancen los criterios de excelencia, entendiendo que sus premios no deben ser una competición. Sin embargo, cada año un jurado internacional selecciona las 5 "Mejores Prácticas" para otorgarles el Premio Internacional Design for All Foundation a aquellas que destacan por su impacto y marcan el camino a seguir en el futuro para una mejor práctica del Diseño para Todos/Diseño Universal.

Las candidaturas pueden presentarse en una de las dos siguientes categorías:

- Entornos, productos y servicios de los que ya pueden disfrutar las personas.
- Proyectos, propuestas, iniciativas, metodologías y estudios.

Y dentro de cada una de las categorías abarca, de manera no excluyente, los siguientes ámbitos: domésticos, industriales, gráficas, TICs, espacios urbanos y naturales, edificios, transporte y movilidad, servicios, etc.

Vinculado a turismo y/o la accesibilidad en municipios y en la categoría "Entornos, productos y servicios en uso" se destacan las siguientes Buenas Prácticas y trofeos entregados²³:

Tabla 4 - Premio Internacional Design for All Foundation vinculados a turismo en la categoría "Entornos, productos y servicios en uso"

Año	Ganador	Acción
2018	Red de Turismo Accesible (Ecuador)	Desarrollo de la cadena del valor turístico en el cantón de "Baños de Agua Santa"
2018	Vilamuseu Red de Museos y Monumentos del Ayuntamiento La Vila Joiosa (España)	En el Plan de Museología, el Diseño para Todos es un eje transversal estratégico
2017	Puebla (México)	Accesibilidad en el patrimonio religioso del Centro Histórico de la ciudad (5 templos de los siglos XVI al XIX)
2017	Parque climático Mímisbrunnr (Noruega)	Realización de una pasarela desde la cabaña de Juvass hasta el túnel de hielo del glaciar Juvfonne, un tramo de 700 m, el proyecto podría abrir un área de alto interés nacional e internacional con respecto al clima y el patrimonio cultural
2016	Parques de Sintra	Implementación del proyecto "Los Parques de Sintra acogen mejor", que tiene

²³ <http://designforall.org/candidate.php>

	Monte da Lua (Portugal)	como objetivo mejorar la accesibilidad a sus parques y palacios de forma que sean un ejemplo de buenas prácticas del turismo accesible y la igualdad de acceso al patrimonio natural y construido y así mejorar el acceso a una mayor variedad de visitantes
2016	Empresa Seable (Inglaterra)	Seable es una empresa especializada en adaptar la accesibilidad para conseguir unas vacaciones activas para las personas con movilidad reducida y/o con limitaciones sensoriales. Ofrecen la oportunidad de participar en unas vacaciones que mejoran la confianza y las habilidades, desafiando la percepción de la discapacidad y la ceguera

Fuente: Elaboración propia con datos de la Web de la Design for All Foundation.

Se presenta un cuadro comparativo entre los premios que han sido mencionados y descritos con anterioridad donde se diferencian según público destinatario, requisitos de postulación, ámbito geográfico, alcance, criterios de evaluación y reconocimiento otorgado:

Tabla 5 - Comparativa de premios a destinos turísticos accesibles

Nombre del Premio	Destinatarios	Postulación	Ámbito geográfico y alcance	Criterios de evaluación	Reconocimiento
Accesible Tourism Destination OMT y Fundación ONCE *	Entidad pública que gestione el destino turístico	Anual. 1er edición 2019. Memoria justificativa	Internacional Cualquier Destino Turístico a escala Global	a) Planificación, información previa y reservas. b) Transporte de llegada/salida al destino. c) Alojamiento. d) Restauración. e) Transporte urbano e interurbano en el destino. f) Recursos turísticos. g) Administraciones públicas de turismo	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de reconocimiento Visita de la Organización, con medios de comunicación y colectivos de discapacidad Difusión en eventos y publicaciones Promoción como referencia de BBPP Jurado en siguiente edición
EDEN - EUROPEAN DESTINATIONS OF EXCELLENCE Comisión Europea *	Destinos turísticos emergentes	Cada 2 años desde el año 2006 <ul style="list-style-type: none"> Formulario de inscripción Envío del proyecto con información general del destino y particular de la temática. Extensión total 15 páginas. Documentación adicional multimedia 	Regional Destinos de Europa, poco conocidos de alcance local. Temas relacionados con el desarrollo del turismo sostenible.	Generalidades: <ul style="list-style-type: none"> Pertinencia del proyecto Calidad del proyecto Impacto del proyecto en la población local Planteamiento económico del proyecto Particularidades por tema: <ul style="list-style-type: none"> El EDEN 2013 fue el turismo accesible, se consideraron cinco aspectos principales: Destino libre de barreras (infraestructura e instalaciones). Destino accesible por distintos medios de 	<ul style="list-style-type: none"> Reciben el galardón EDEN en una ceremonia. Los cuatro finalistas pasan a formar parte de la Red Europea de Destinos EDEN Intercambio de buenas prácticas entre los destinos y acciones de promoción y marketing internacional.

				<p>transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de alta calidad y con personal capacitado. • Actividades, exposiciones, atracciones permiten la participación de todos. • Marketing, sistemas de reserva, sitios web y servicios proporcionan información accesible para todos. 	
DESTINO TURÍSTICO ACCESIBLE THYSSE NKRUPP **	Municipios turísticos españoles	<p>Anual en 2019 6ta edición</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recomendación de seguidores en redes sociales • Postulación de municipios interesados 	<p>Nacional: España</p> <p>Destino turístico de alcance local</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan integral de accesibilidad, al menos uno, en: <ul style="list-style-type: none"> A) Edificación B) Transporte C) Urbanismo • Principal ruta turística accesible (deberá permitir conocer las calles o monumentos más emblemáticos del municipio) • Oferta de alojamientos y restauración 	<ul style="list-style-type: none"> • Rueda de prensa donde se entrega un trofeo y una placa conmemorativa. • El ganador planificará una ruta accesible por la ciudad a la que asistirán representantes de diferentes colectivos
Premios Reina Letizia de Accesibilidad Universal para Municipios Real Patronato sobre Discapacidad, Fundación ACS y AECID *	<p>Municipios en categorías según cantidad de habitantes. En Latinoamérica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta 100.000 • Desde 100.001 <p>En España hay una categoría más:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta 10.000 	<p>Anual. Latinoamérica desde 2009.</p> <p>Solicitud y memoria del conjunto de actuaciones. Extensión máxima de 50 páginas</p>	<p>Regional Iberoamérica</p> <p>España y Latinoamérica</p> <p>Iniciativas municipales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad universal al medio físico - Educación - Ocio - Cultura - Deporte - Transporte - Turismo - Nuevas TIC 	<p>Acciones durante un período no inferior a 5 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas diseñados a la atención e integración social y laboral de las PcD • Acciones por la accesibilidad a las TIC • Desarrollo de actuaciones y campañas tendentes a la accesibilidad en amplios ámbitos • Actividades dedicadas a sensibilizar y difundir. Participación y colaboración de las PCD • Aplicación de medios técnicos destinados a lograr una autonomía personal de las PCD en diferentes entornos 	15.000 euros
ACCESS CITY AWARD Comisión Europea *	Ciudades	<p>Formulario de aplicación que debe ser enviado por la municipalidad local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración de Alcaldía • Declaración de honor • Formulario de entidad legal (LEF) • Formulario de identificación financiera (FIF) 	<p>Regional</p> <p>Todas las ciudades de la UE de más de 50 000 habitantes.</p>	<p>1) Relevancia de los objetivos. Descripción de las acciones, políticas e iniciativas implementadas o planificadas en:</p> <ol style="list-style-type: none"> El entorno edificado y los espacios públicos. Transporte e infraestructuras relacionadas TIC Instalaciones y servicios públicos <p>2) Definición y comunicación de la política</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1^{er} premio: 150 000 euros; • 2^o premio 120 000 euros; • 3^{er} premio 80 000 euros.

				y compromisos. 3) Impacto en la calidad de vida 4) Calidad y sostenibilidad de los resultados. 5) Participación de PCD y organizaciones asociadas.	
CERMI Comité Español de Representantes de Minusválidos *	<ul style="list-style-type: none"> • Persona • Proyecto • Experiencia • Empresa, entidad o administración 	Formulario preestablecido y memoria justificativa	Nacional: España Amplio en favor de los derechos, la participación comunitaria, la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad y de sus familias	No establece	Entrega de una escultura representativa, obra de un prestigioso artista
Buenas Prácticas Design for all Foundation *	Empresas públicas y privadas, administraciones, profesionales, redes, entidades sin ánimo de lucro, asociaciones, consorcios, etc.	10ª edición Formulario predeterminado Tiene costo para quienes no son miembros de las redes internacionales de la Design for All Foundation	Internacional Sigüientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> • Entornos, productos y servicios de los que ya pueden disfrutar las personas. • Proyectos, propuestas, iniciativas, metodologías y estudios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relevancia • Calidad en los procesos • Calidad de los resultados de acuerdo con los 8 criterios del Diseño para Todos. • Eficacia o impacto. • Innovación 	Las 5 "Buenas Prácticas Seleccionadas" recibirán un diploma acreditativo y tendrán derecho a: <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar la imagen gráfica de Buena Práctica en el producto o servicio. • Difusión de la Buena Práctica en la web y Redes Internacionales de la Design for All Foundation. • Incluir la Buena Práctica como material de referencia en las Mediatecas de las diferentes redes internacionales de la Fundación. • Recibirán un trofeo y tendrán derecho a ser miembros de las Redes Internacionales de la Design for All Foundation gratuitamente durante un año

Fuente: Elaboración propia

* Resolución mediante jurado

** Resolución mediante recomendaciones y votos en redes sociales

Conclusiones:

A modo de conclusión podría afirmarse que todos estos premios, mayoritariamente de la Unión Europea en general y de España en particular, independientemente de la mecánica de participación, permiten reconocer y visibilizar el esfuerzo de los destinos por ser más inclusivos, fomentar iniciativas en el campo de la accesibilidad, brindar modelos y referencias de buenas prácticas que

marcan el camino a seguir, promover alianzas, demostrar que las acciones necesarias son viables y sostenibles, como también demostrar los diferentes beneficios sociales, económicos y ambientales. Todo ello, con el fin de lograr garantizar la igualdad de acceso a los derechos fundamentales y mejorar la calidad de vida de la población.

A su vez, aquellos premios focalizados en el logro de destinos turísticos accesibles, mediante sus requisitos y criterios de evaluación, demuestran que las necesidades exceden a cada espacio/acción en particular y es vital la perspectiva global en la gestión, vinculando y comunicando eficientemente toda la cadena de valor.

7.2. Programas de aplicación y distintivos

Son aquellos que, a diferencia de los premios, colaboran de distintas formas aplicando ciertas herramientas o instrumentos que sirven de guía y orientan cómo llegar a una situación esperada o deseada, digna de reconocimiento por el esfuerzo y tiempo dedicado.

No existe una herramienta única, cada una puede adecuarse según el proyecto, objetivos, destinatarios, país, región, etc. Nuevamente, el foco aquí estará puesto en aquellas que se orienten hacia una aplicación por parte de la organización que gestiona el destino, siendo preferentemente de alcance municipal o destinada a municipios turísticos, pero también se tendrán en consideración distintivos que podrían incluir a prestaciones turísticas como parte de una política turística local, de modo que tal experiencia pueda complementar y suministrar información para el desarrollo de la metodología a aplicar y diseño de un distintivo para destinos turísticos accesibles en Argentina.

Se han seleccionado 8 programas y se han dividido en 3 categorías:

- A) Alcance nacional, 4 casos: Dinamarca, Inglaterra, Francia y Brasil
- B) Alcance regional nacional, 3 casos: Flandes (Bélgica) Euskadi y Andalucía (España).
- C) Alcance regional internacional, 1 caso: Liga de Ciudades Históricas en Europa (Bulgaria, Francia, Italia, España y Dinamarca)

Por último, la Tabla 6 comparativamente resume: nombre del programa; ámbito geográfico y alcance; discapacidad y grados de accesibilidad; distintivo, duración y costo; y criterios de evaluación.

A.1- Dinamarca. Etiqueta de accesibilidad: God Adgang.

Un estudio sobre los requisitos de accesibilidad en las normas de calidad en el turismo europeo de la Fundación ONCE (2009) indica que, en 2001, el Consejo danés de Turismo y la Asociación danesa de Normas establecieron un comité con el objetivo de definir una base para la toma de decisiones para el futuro establecimiento de un sistema de certificación de la accesibilidad. El trabajo del comité involucró a un gran número de organizaciones de personas con discapacidad, organizaciones del sector turístico y autoridades públicas. Los esfuerzos quedaron plasmados en el informe "Propuestas para el desarrollo y operación de un sistema de certificación sobre accesibilidad turística", publicado en octubre de 2001.

El sistema trata los siguientes tres objetivos: Información al consumidor útil y fiable; Herramienta útil para asistir a las empresas en sus esfuerzos relativos a la accesibilidad; y herramienta e indicador para rastrear la evolución de la accesibilidad. El sistema de certificación incluye: todos los tipos de negocios e instalaciones utilizados por los turistas durante sus viajes; todas las categorías principales de discapacidades; todas las áreas esenciales, funcionales y de consumidores, dentro de un negocio.

La etiqueta o certificado de accesibilidad se diseña como un símbolo, con 7 posibles sub-pictogramas, en relación con la accesibilidad lograda, combinados con un "folleto explicativo sobre la accesibilidad" que describe real y sistemáticamente la accesibilidad de los negocios que poseen dicha etiqueta.

Para obtener la etiqueta, los negocios deben cumplir con ciertos requisitos y disposiciones: de calidad básica en lo relativo a la accesibilidad; requisitos de gestión de las competencias de los trabajadores y un plan de acción sobre accesibilidad;

God Adgang (Buen acceso) es el nombre la etiqueta danesa de accesibilidad utilizada por el sector turístico, la cual se practica en Dinamarca (desde 2004) e Islandia (desde 2011). La información sobre accesibilidad está disponible en 5 idiomas: danés, sueco, inglés, alemán e islandés.

Todos los criterios se basan en el principio de criterios mínimos. Estos son criterios que reflejan las condiciones que, al menos, deben cumplirse para que un usuario con una discapacidad particular pueda utilizar un lugar. A su vez, estos criterios mínimos en el esquema de marca se subdividen en dos grupos según su importancia para el usuario. Los más importantes (dentro del principio de criterios mínimos) se denominan "requisitos mínimos" y se refieren a las condiciones que deben cumplirse aquí y ahora para que un usuario utilice el sitio. El segundo conjunto se conoce como "propuestas de mejora", que son cuestiones esenciales que deben mejorarse a medida que se realiza el mantenimiento o la renovación.

Ilustración 3 – Etiqueta de accesibilidad God Adgang. Dinamarca.



Fuente: <https://godadgang.dk/>

Para disponer la membresía del esquema de marca, además de la aceptación por parte de los interesados en la certificación e inspección por parte de terceros para verificar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad; se aceptan las condiciones para el uso de la etiqueta de accesibilidad y el "folleto explicativo sobre accesibilidad" en conexión con la propia información y esfuerzos de marketing de los interesados.

A.2- Inglaterra. National Accessible Scheme (2011)

El National Accessible Scheme – NAS - (Esquema Nacional de Accesibilidad) de Visit England (Oficina Nacional de Turismo de Inglaterra) un programa nacional que ayuda a encontrar un alojamiento adecuado a las necesidades de cada persona. Desde 2011, destaca a aquellos proveedores de alojamiento que han mejorado su nivel de accesibilidad.

Cada interesado puede realizar una autoevaluación mediante una lista de verificación, si necesita realizar algún cambio para lograr una calificación, entonces la herramienta puede ser usada como un plan de acción para que el trabajo sea terminado, o bien solicitar visitas de asesoría para ayudarles a lograr la calificación

(tienen un costo) y como última instancia la auditoría de evaluación de los asesores experimentados para que apliquen los criterios establecidos. La membresía de NAS se renueva cada tres años, si es miembro del plan de evaluación de calidad de Visit England, caso contrario se requiere una evaluación anual.

Las empresas pueden elegir si desean ser reconocidas para una, dos o las tres categorías. El NAS es un distintivo otorgado por la Organización que gestiona el Turismo en Inglaterra, pero el mismo no se otorga a destinos turísticos del país, sino que sólo se limita a alojamientos, con enfoques particulares de accesibilidad según grados de movilidad, audición o visión, pudiendo valorarse por separado o en su conjunto.

Ilustración 4 – Distintivos del National Accessible Scheme (NAS). Inglaterra.



Fuente: <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/access-all/national-accessible-scheme>

A.3- Francia. Distintivos: Marque d'Etat Tourisme & Handicap y Marque d'Etat Destination Pour Tous.

Francia presenta 2 tipos de distinciones a nivel nacional, una orientada a servicios turísticos y otra a destinos turísticos.

Ilustración 5 – Distintivos Marque d'Etat Tourisme & Handicap y Marque d'Etat Destination Pour Tous. Francia.



Fuente: <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

A modo genérico, ambas cuentan con aspectos comunes:

- ❖ Consideran cuatro tipos de discapacidad (auditiva, mental, motriz y visual)
- ❖ Se debe completar y firmar una adhesión de compromiso.
- ❖ Son resultado de una colaboración entre varios actores: el Ministerio de Turismo, profesionales del sector, autoridades locales y asociaciones que representan a personas con discapacidad.

- ❖ Las marcas cumplen no solo con las obligaciones de accesibilidad de la Ley sobre igualdad de derechos y oportunidades, participación y ciudadanía de las personas con discapacidad (2005), sino que, en algunos casos, va más allá del marco legislativo y reglamentario.
- ❖ Aplicación de criterios para un enfoque homogéneo en todo el país.
- ❖ Los interesados deben completar un cuestionario para autoevaluar su establecimiento o destino con el fin de solicitar y obtener la marca estatal.
- ❖ Posteriormente, se realiza una visita de evaluación del sitio turístico por parte de un par de evaluadores compuestos por un representante del sector turístico y un representante de las asociaciones de personas con discapacidad. Se examina la conformidad de los servicios con las regulaciones de uso de la marca y las especificaciones relacionadas. Una comisión territorial compuesta por actores del turismo y la discapacidad se reúne para decidir sobre la atribución de la marca
- ❖ La evaluación se lleva a cabo para los cuatro tipos de discapacidades (auditiva, mental, motora y visual). La atribución de la marca requiere al menos 2 pictogramas.
- ❖ Las marcas se otorgan por 5 años, con posibilidad de renovarlas.

➤ Marca Turismo y Discapacidad

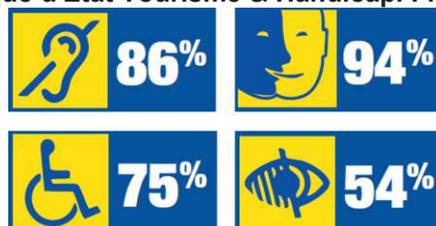
El objetivo de la marca Tourisme & Handicap es proporcionar información objetiva y homogénea sobre la accesibilidad de los sitios y las instalaciones turísticas. De este modo, el consumidor puede elegir libremente servicios turísticos accesibles y adaptados de acuerdo con 4 discapacidades principales: auditiva, mental, motora y visual.

Las actividades turísticas cubiertas por la marca se agrupan en 5 categorías:

- Alojamientos turísticos varios
- Oficinas de informes turísticos
- Ocio: establecimientos de ocio, educativo, parques, deportes en la naturaleza y excursiones.
- Gastronomía: cafetería, bar y restaurante
- Visita: museos, parques temáticos, atractivos.

En junio de 2018, cerca de 5.500 establecimientos estaban etiquetados como Tourisme & Handicap. En 2016, 2.260 sitios turísticos obtuvieron la marca para las cuatro familias de discapacidades, lo que representa el 41% de los sitios que tienen la marca.

Ilustración 6 – Porcentaje de etiquetas de accesibilidad entregadas por discapacidades. Marque d'Etat Tourisme & Handicap. Francia.



Fuente: <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

➤ Marca Destino para todos

Se realiza un mayor énfasis con este Programa debido a que tiene vinculación directa con el objeto de la investigación.

Define al Destino para Todos como un territorio cuyo perímetro puede ser un espacio circunscrito a un solo lugar o compuesto de varios lugares, pero siempre que todo forme una red en la cadena de desplazamiento, asegurando una continuidad territorial justa y sin obstáculos. Por lo tanto, cada punto de interés turístico del destino debe ser alcanzable, al mismo tiempo, por un medio de transporte colectivo y por un medio de transporte individual y estar a una distancia que permita un viaje de ida y vuelta en el día. El límite del territorio turístico es, por lo tanto, flexible de acuerdo con la coherencia de la oferta y los servicios turísticos accesibles, su conexión en red y la distancia/tiempo que separa los lugares que albergan las actividades turísticas. A su vez, el territorio debe demostrar su identidad turística.

❖ En 2018 se realizaron los siguientes cambios en el contenido y forma de las especificaciones para simplificar el sistema:

- El número de criterios se reduce de 6 a 3 con un equilibrio entre los requisitos de accesibilidad y la oferta turística;
- Los documentos están armonizados (especificaciones, guía metodológica y archivo de aplicación simplificado);

- Atribución de la marca DPT por nivel (bronce, plata y oro) en un proceso de progreso y mejora continua.

Independientemente del tamaño del territorio candidato, la marca implica la adaptación política del proyecto y la sinergia a nivel local de todos los actores públicos y privados.

Para conseguir la marca se requieren 5 etapas:

I- Convocatoria de solicitudes:

El territorio candidato presenta su proyecto en el marco de una convocatoria de solicitudes lanzada por los ministerios encargados de la gestión de la marca (en principio, una convocatoria de solicitudes por año) y tiene de 12 a 18 meses para responder a los requisitos de la convocatoria.

El proyecto deberá estar respaldado por una autoridad única y relevante del destino, quien asumirá la dirección del proyecto, la cual garantiza la gobernanza política y técnica (ejemplo: un funcionario electo o una persona que tenga legitimidad en el territorio). Esta persona define e implementa un modo de gobernanza (Por ej. Comité Directivo) que sea representativo y se adapte al tamaño del territorio. El seguimiento y la gestión del proyecto estarán a su cargo.

También el destino postulado designa un gerente de proyecto para la organización y convocatoria al Comité de representantes de los diversos actores involucrados en el proceso y los servicios del Estado en cuestión.

II. Los criterios de adjudicación de la marca DPT:

Para obtener la marca, el territorio candidato que propone el destino turístico deberá desarrollar una política proactiva de accesibilidad universal que se definirá por la conjunción de dos principios, que son el acceso a todo para todas las personas y el diseño universal, cuyos ejes esenciales de su candidatura son:

1. La construcción de una oferta turística desarrollada como parte de un proceso hacia un turismo adaptado a las necesidades y solicitudes expresadas por todo tipo de público, independientemente de las situaciones particulares.

2. Accesibilidad de edificios públicos, transporte público, edificios residenciales y carreteras;
3. El desarrollo de una oferta de soporte adaptada durante toda la estadía, pero que no debe sustituir a una oferta global accesible.
4. El desarrollo de un enfoque que integre y mejore nuevos servicios o técnicas innovadoras, particularmente en términos de comunicación y servicios alternativos.

III. El archivo de aplicación

El archivo debe ir acompañado de una auditoría externa que garantice que el destino turístico permite una estadía inclusiva para todas las personas. El destino debe cumplir con 3 criterios para su adjudicación:

1. Definición del territorio:
 - 1.1 La presentación del perímetro seleccionado;
 - 1.2 La naturaleza del destino;
 - 1.3 Oferta turística y de ocio;
 - 1.4 Los servicios de la vida cotidiana.
2. Dinámica de la gobernabilidad:
 - 2.1 La presentación del modo de gobierno;
 - 2.2 La política de sensibilización e implicación de los actores locales;
 - 2.3 La política de comunicación;
 - 2.4 La estrategia del territorio para valorizar y promover el destino;
 - 2.5 El compromiso post-etiquetado del territorio.
3. Accesibilidad en el territorio:
 - 3.1 La auditoría de accesibilidad del destino que presenta la oferta accesible existente en el territorio.

IV. Acompañamiento ministerial de los territorios.

El acompañamiento del destino candidato, tanto en el archivo que deba enviar como en el sitio, es realizado por los dos ministerios titulares de la marca, Turismo y Discapacidad, así como por el ministerio a cargo de la accesibilidad de la cadena de desplazamiento a lo largo del proceso.

V. Atribución de la marca DPT como parte de una iniciativa de progreso

1. Atribución de la marca:

Para cada uno de los 3 criterios (Definición del territorio, Gobernanza y Accesibilidad) hay una serie de puntos: de 0 a 250 puntos para la definición de territorio elegido y la gobernabilidad y de 0 a 500 puntos para la accesibilidad del destino. El número total de puntos para los 3 criterios es 1000.

Cada criterio debe obtener al menos un número de puntos igual a la mitad del número máximo, es decir, 125/250 y 250/500. Obtener un 0 en uno u otro encabezado de un criterio es eliminatorio. Cualquier solicitud con menos de 501 puntos se considera inadmisibile. Solo las solicitudes con un total de entre 501 y 1.000 puntos en los 3 criterios son seleccionadas para la marca.

Una vez que el proyecto ha sido admitido, quien es responsable de escuchar a todos los candidatos y emitir la marca según corresponda, es la Comisión Nacional Destino para Todos (CNDPT). La misma está compuesta por 4 subcomisiones:

- A. Reúne a los representantes de las administraciones interesadas: Turismo, Discapacidad, Cultura, Deportes, Accesibilidad.
- B. Reúne a representantes de personas con discapacidad: Asociaciones por tipos de discapacidad.
- C. Reúne destinos y actores económicos: Asociación de alcaldes de Francia, Red de Agencias departamentales de Turismo, Federación Nacional de Comités de Turismo Regionales, las Oficinas de Turismo de Francia (OTF), las Cámaras de Comercio e Industria de Francia (CCI Francia), la Unión de Oficios e Industria Hotelera (UMIH)
- D. Compuesto por dos a seis personas calificadas que pueden colaborar en la gestión de la marca debido a sus habilidades o experiencias específicas: designadas por los Ministerios de Turismo y el de Discapacidad.

Los miembros de las tres primeras subcomisiones deciden con voz deliberativa, los de la cuarta sólo se sientan en calidad de asesores.

Es el destino (Director de proyecto de DPT) quien presenta la solicitud al CNDPT. La etiqueta se gradúa de acuerdo con la conformidad de las respuestas a los 3 criterios:

- De 901 a 1000 puntos: Oro.
- De 701 a 900 puntos: Plata.
- De 501 a 700 puntos: Bronce.

2. Enfoque de progreso:

La atribución de la marca DPT se realiza en el marco de un proceso de progreso. El destino continúa el proceso de crecimiento tras la obtención de la marca (se espera que el modo de gobierno continúe operando después de la adjudicación de la marca).

Con miras a renovar la marca, el territorio se compromete a continuar el desarrollo del destino turístico en un proceso de progreso, en particular mediante:

- La diversificación e innovación de la propuesta turística, las herramientas y tecnologías que la acompañan.
- Fortalecimiento de la política local involucrando a todos los actores.
- Diversificación y consolidación de la red de profesionales y actores involucrados.
- La extensión gradual de los planes cuantitativos, cualitativos y geográficos del destino turístico, la red de transporte y los modos de acompañamiento que permiten el acceso a la oferta de turismo, ocio o descanso.
- La construcción de asociaciones, en particular con otros territorios etiquetados DPT o líderes de proyectos innovadores.

❖ Resultados

El 19 de enero de 2018 se lanzó la cuarta convocatoria de solicitudes para acceder a la marca y para ese entonces 3 destinos lograron estar etiquetados como Destino para Todos, desde marzo 2017:

- Burdeos (ciudad de casi 247.000 habitantes) por su oferta turística y servicios accesibles para familias con discapacidades mentales y motoras.
- Balaruc-les-Bains (ciudad de casi 7.000 habitantes) por su oferta turística (excluyendo los nuevos baños termales) y servicios accesibles para familias con discapacidades auditivas y mentales.

- Amiens (ciudad de 130.000 habitantes) por su oferta turística y servicios accesibles para familias con discapacidades motoras y visuales.

Ilustración 7 – Destinos que obtuvieron la Marque d'Etat Destination Pour Tous. Francia.



Fuente: <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

Como parte del proceso de progreso "Destino para todos", incluida la asignación por nivel (bronce, plata y oro), el destino está comprometido con la duración de la etiqueta (5 años renovable) para continuar tomando medidas que fortalezcan la oferta turística accesible y el desarrollo de su alcance.

Toda la información suministrada por el sitio web del Ministerio de Turismo de Francia, a su vez resalta que la marca "Destino para todos" es reconocida internacionalmente, que refuerza la reputación y frecuencia en el destino. El turismo inclusivo es un mercado estratégico interesante: por conseguir un período de permanencia más prolongado debido a los requisitos de accesibilidad en transportes, redituando un gasto medio también mayor y una fuerte lealtad. Destino para todos fortalece así el destino de Francia.

Asimismo, destaca que, en un contexto muy competitivo, Destino para todos es un vector de diferenciación "positiva" entre destinos. De hecho, la marca permite que un territorio se destaque de la competencia al ofrecer una oferta turística: innovadora, accesible, inclusiva, ciudadanos que perciben el beneficio, atractiva especialmente para una clientela fiel y sostenible.

Se destaca el caso de la ciudad de Amiens, que después de haber obtenido en 2017, la marca Destino para todos, en virtud de su oferta turística y servicios accesibles para familias con discapacidades visuales y motoras, incluso antes de la fecha límite de 5 años, Amiens volvió a presentarse en la convocatoria de comienzos de 2018 y el 10 de julio de 2019, Amiens recibió la más alta distinción siendo el 1er "Destino para todos - Nivel de oro" por otro período de 5 años.

Ilustración 8 – Amiens alcanzó el nivel oro en la Marque d'Etat Destination Pour Tous. Francia.



Fuente: <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

A.4- Brasil - Programa Turismo Accesible del Ministerio de Turismo Nacional

La información corresponde a la 1er Edición de la Cartilla Programa Turismo Accesible (2014) el cual fue lanzado en noviembre de 2012 y es el resultado de un proceso de construcción colectiva con varios socios, como los Organismos Oficiales de Turismo de las Unidades Federadas, el Consejo Nacional para los Derechos de las Personas con Discapacidad - CONADE, la Secretaría de Derechos Humanos de la Presidencia de la República, Educación, otras Carpetas Ministeriales, entidades de la Cámara Temática de Segmentación Turística y el Consejo Nacional de Turismo - CNT. Esto fue un antecedente a ser sede de los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos Río 2016 (Porto, Rucci, Darcy, Garbero y Almond, 2019).

El Programa se constituye en un conjunto de acciones para promover la inclusión social y el acceso con seguridad y autonomía de personas con discapacidad o con movilidad reducida a la actividad turística.

Se establecieron 6 ejes, con sus respectivos objetivos específicos y metas (2013-2014):

- A. Estudios e investigaciones: Realizar estudios e investigaciones para apoyar a los sectores público, privado y tercer sector en la estructuración de destinos y productos turísticos accesibles.
- Realizar un estudio de perfil de turistas con discapacidades (demanda real y potencial).
 - Premiar cuatro casos de buenas prácticas en turismo accesible.
 - Realizar cuatro estudios de casos de buenas prácticas sobre accesibilidad

B. Información turística: Proporcionar información sobre la accesibilidad de emprendimientos y atractivos turísticos de Brasil.

- Implementar una guía de turismo accesible y colaborativo, a través de un portal electrónico y una aplicación para teléfonos móviles, con información sobre la accesibilidad de las empresas y las atracciones turísticas de los destinos brasileños.
- Realizar una campaña nacional para alentar a las personas con discapacidad a usar el portal web y la aplicación.

C. Servicios turísticos: Mejorar la calidad de los servicios y emprendimientos turísticos en relación con la accesibilidad.

- Preparar a 8.000 (ocho mil) profesionales del turismo para atender a personas con discapacidades o movilidad reducida.
- Realizar una campaña nacional de sensibilización para que el sector turístico adapte y califique sus empresas.
- Proporcionar y divulgar líneas de crédito al sector privado, para adaptaciones y calificaciones de servicios de empresas turísticas.
- Aumentar al 5% (cinco por ciento) el número de alojamientos accesibles (habitaciones, apartamentos, etc.) en las instalaciones de alojamiento de las 12 ciudades anfitrionas de la Copa Mundial y sus alrededores.
- Establecer un instrumento normativo para regular y establecer reglas y condiciones que deben observar los proveedores de servicios de transporte turístico.

D. Infraestructura turística: Apoyar la implementación y adecuación de la infraestructura de apoyo al turismo.

- Apoyar 100 (cien) obras de infraestructura turística y de apoyo al turismo accesible en las 12 ciudades anfitrionas de la Copa Mundial FIFA 2014.

E. Promoción y apoyo a la comercialización: Promover y apoyar el posicionamiento y comercialización de destinos y productos turísticos accesibles, en el ámbito nacional e internacional.

- Participar en 3 eventos promocionales, en ámbito internacional, para promoción.
- Realizar 5 viajes de prensa para periodistas internacionales.

F. Mercado de trabajo del sector turístico: Incentivar el acceso de personas con discapacidad en el mercado de trabajo del turismo.

Beneficiarios del Programa:

- Gestores públicos y privados
- Emprendimientos turísticos
- Destinos turísticos
- Profesionales del turismo
- Personas con discapacidad o movilidad reducida (turistas y no turistas)

Gestión, monitoreo y validación.

- Coordinación Nacional del Programa

La Coordinación Nacional estará formada por un Comité, compuesto por miembros del Ministerio de Turismo y la Secretaría de Derechos Humanos de la Presidencia de la República, siendo coordinado por el Consejo Nacional de Turismo, a través de la Cámara Temática de Segmentación y el Consejo Nacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, son organismos asesores que apoyan la gestión, difusión y evaluación del Programa.

El Comité Nacional es responsable de definir, difundir y ejecutar las directrices, estrategias y acciones del programa; hacer articulaciones y alianzas para su ejecución; definir metas, indicadores y resultados esperados; guiar su implementación a nivel estatal, regional y municipal; supervisar y evaluar el programa.

- Apoyos estatales y regionales

Los apoyos del Programa de Turismo Accesible son los organismos estatales de turismo, respaldados por los consejos y foros estatales de turismo y los consejos estatales de derechos de las personas con discapacidad, así como los organismos regionales de gobernanza turística.

Compete a los apoyos estatales y regionales, acompañar las acciones de promoción y difusión del Programa de Turismo Accesible a nivel estatal, a fin de garantizar un amplio conocimiento de sus objetivos, estrategias y actividades, permitiendo que el Estado se sensibilice con el tema y pueda implementar medidas, proyectos y acciones alineadas con las estrategias del Programa para mejorar la accesibilidad de los destinos y productos turísticos para personas con discapacidad o movilidad reducida.

- Apoyos municipales

Los apoyos municipales del programa incluyen los Organismos Municipales de Turismo, junto con los Consejos y Foros Municipales de Turismo y los Consejos Municipales para los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Con el cumplimiento del papel de los apoyos estatales, los municipales son esenciales para permitir la eficacia de las acciones del Programa de Turismo Accesible. Los actores municipales, así como los actores estatales y regionales, pueden y también deben implementar medidas, proyectos y acciones en línea con las estrategias del Programa para mejorar las instalaciones, empresas, servicios e información turística para personas con discapacidad o movilidad reducida.

En cuanto a los destinos turísticos, se ha buscado su estructuración mediante el apoyo a acciones de infraestructura para mejorar las condiciones de accesibilidad, el desarrollo de metodologías y tecnologías para posibilitar el turismo accesible y la promoción de destinos accesibles, mediante distintos materiales e iniciativas, tales como:

- Proyecto de Destinos de Referencia en Segmentos Turísticos - destino de referencia en turismo de aventura y accesibilidad. Caso Socorro.
- Capacitación profesional de personas con discapacidad en Pará.
- Proyecto que promueve la accesibilidad de destinos brasileños - Turismo Muito Especial: Relevamiento de accesibilidad en 12 ciudades brasileñas que albergaron los juegos del Mundial de Fútbol en 2014, y la ciudad de Socorro, ubicada en el interior de São Paulo, elegida porque ser considerada un modelo de accesibilidad. Realizado por un grupo de personas con distintas discapacidades y un equipo técnico, donde se recolectaron imágenes, experiencias, condiciones de accesibilidad y de atención a personas con discapacidad en turismo.

- Diversas publicaciones sobre turismo y accesibilidad: en las cuales se presentan casos de éxito, conceptos y marcos legales; instrumentos prácticos para la planificación y la implantación de la accesibilidad en los destinos turísticos; las definiciones de los diferentes tipos de discapacidad y adecuado trato, exponiendo la cuestión de la inclusión en el turismo.
- Programa Turismo Internacional sin Límites: promover el turismo inclusivo de Brasil mediante diversas acciones de promoción e incentivos en los mercados emisores de la región.

B.1- Bélgica: Tourism Flandes “Accessible Tourism Label”

Flandes, Región Flamenca, es una de las tres regiones que componen Bélgica. El organismo de Turismo de allí, Visit Flandes, trabaja con dos etiquetas de accesibilidad desde principios de 2008, cuando comenzaron solamente con alojamientos vacacionales accesibles. Pero desde 2012, se amplió la etiqueta a las oficinas de información y centros de visitantes. A continuación, se especifica que significa cada etiqueta:

La etiqueta A +:

Los edificios con la etiqueta A + son cómodos y accesibles de forma independiente para personas con movilidad reducida.

Ilustración 9 – Etiqueta de accesibilidad A + de Flandes. Bélgica.



Fuente: <https://toevla.vlaanderen.be/publiek/nl/Information/NRM>

La etiqueta A:

Los edificios con la etiqueta A son accesibles para personas con movilidad reducida. Ocasionalmente, puede ser necesario un esfuerzo adicional o ayuda. Brindan un consejo: asegurarse de verificar por qué el edificio no obtuvo una calificación de A +.

Ilustración 10 – Etiqueta de accesibilidad A de Flandes. Bélgica.



Fuente: <https://toevla.vlaanderen.be/publiek/nl/Information/NRM>

Su sitio web indica que la etiqueta flamenca para turismo accesible da una primera impresión importante, pero no lo dice todo. Si se desea saber más sobre la accesibilidad de un lugar, se puede solicitar información del sello o consultar el informe detallado en www.toevla.be (el sitio web del Flandes accesible)

La etiqueta es de adhesión voluntaria, solo se otorga después de una inspección exhaustiva y objetiva en el sitio.

Cuando una organización lo solicita, su edificio es relevado por un asesor de accesibilidad de Flandes Accesible. Esta verificación se realiza de acuerdo con la metodología preestablecida. Un comité especializado evalúa y decide qué etiqueta se asigna a un edificio o qué puntos se deben mejorar antes de poder obtenerla. Este comité está formado por representantes independientes del movimiento de la discapacidad y del sector turístico.

En cuanto a los niveles de accesibilidad y su evaluación, el asesor de accesibilidad que acude al establecimiento da como resultado un informe de evaluación detallado ilustrado con fotos y cronograma para la persona referente de la organización. Este informe muestra dónde se encuentran algunas barreras, pero también formula un plan de acción concreto en tres niveles: intervenciones simples, intervenciones en función del diseño e intervenciones estructurales. El asesor de accesibilidad siempre explica el informe. Por lo cual, se proporcionan detalles y explicaciones sobre la accesibilidad y las posibilidades que ofrece el edificio para realizar mejoras, analizando la viabilidad para que el lugar sea totalmente accesible. Las soluciones concretas, detalladas y personalizadas van un paso más allá y siguen consejos adicionales.

Los resultados de la investigación de accesibilidad se incluyen en la base de datos y se hacen accesibles a través de este sitio web.

El grado de accesibilidad está determinado por la “cadena de accesibilidad” del principal uso turístico del lugar. Para determinar los puntajes, Accessible Flandes establece las dimensiones que se requieren para poder usar el servicio de forma independiente por un usuario de silla de ruedas, ya que son quienes establecen el estándar, dado que demandan las mayores necesidades de accesibilidad física.

Además de los elementos que determinan la puntuación, también hay muchos elementos informativos incluidos en Flandes Accesible. Estos elementos

informativos son de naturaleza complementaria y pueden ser importantes para todos los grupos objetivo o para un grupo objetivo específico. Esto puede variar desde señalización, hasta contrastes y suelo háptico.

El grado de accesibilidad se muestra en tres niveles:

- El componente (edificio) es accesible de forma independiente = + puntaje = pulgar verde hacia arriba



Esta parte del alojamiento es accesible de forma independiente.

- El componente (edificio) es parcialmente accesible o accesible con asistencia = +/- puntaje = pulgar naranja a un lado



Esta parte del alojamiento es accesible con asistencia.

- El componente de construcción ya no es accesible para la mayoría de las personas o los elementos necesarios no están presentes = - puntaje = pulgar rojo hacia abajo.



Esta parte del alojamiento no es accesible para todos

La Web presenta diversos filtros de búsqueda avanzada: por categoría y ubicación; etiqueta asignada, accesibilidad necesaria, ej.:

Ilustración 11 – Filtros de búsqueda de accesibilidad en la Web de Flandes. Bélgica.

Refinar

Etiquetas:

Etiqueta de categoría: Flandes turismo

Etiqueta asignada:

Mostrar solo alojamiento:

Ascensor personalizado

Plaza de parking adaptada

WC adaptado

Entrada accesible

Solo proporcione información para personas con:

Problemas respiratorios y alergias

Restricción auditiva

Discapacidad visual

Provisiones

Seleccione específicamente:

Disposiciones basadas en el uso del material

Comidas dietéticas

Seleccione específicamente:

Apoyo auditivo

Persona con conocimiento del lenguaje de señas flamenco

Soporte visual

Seleccione específicamente:

Instalaciones en braille

Disposiciones en letra grande

Sitio web con etiqueta AnySurfer

Líneas de guía y / o guía

Soporte auditivo

Contrastes visuales

Marcas táctiles

Seleccione específicamente:

Cuota de entrada de subsidio financiero

Tratar con personas con discapacidad

Disponibilidad de sillas de ruedas

Fuente: <https://toevla.vlaanderen.be/publiek/nl/Register/AdvancedSearch>

B.2- España: Distintivo modelo de accesibilidad turística de Euskadi (2009)

Euskadi o País Vasco es una Comunidad Autónoma dentro del Estado español, ubicada al norte de este, está comprendida por 3 provincias y dividida a su vez por 251 municipios que se agrupan en 20 comarcas. Ha creado mediante el Departamento de Industria, Comercio y Turismo de la Comunidad este distintivo como primer paso de la creación de una oferta turística para todas las personas en su jurisdicción.

La versión analizada corresponde a la N° 1 del 31/3/2009. El modelo identifica 5 tipos de “diversidades funcionales”: física, visual, auditiva, intelectual y orgánica. Reconociendo que el nivel de accesibilidad para cada tipo de diversidad funcional se ve influido por los distintos elementos que forman parte de la cadena del servicio turístico ofrecida por un establecimiento.

Hay una valoración en tres niveles: accesible; moderadamente accesible o practicable; y no accesible, diferenciando estos tres niveles en su identificación con el color verde, ámbar y rojo respectivamente. Cada uno de los elementos que influyen en la cadena de accesibilidad y por ende en cada “diversidad funcional” lo hace con una intensidad variable, por ello, cada elemento se considera como “clave”, “medio”, o bien, “cualitativo”. Luego del diagnóstico se realiza una valoración final de cada uno de los cinco tipos de diversidad funcional, teniendo en

consideración el número y color de cada elemento según la ponderación previamente establecida.

Una vez valorados todos los elementos, la calificación de los elementos clave proporcionará un color. Los elementos medios definirán si ese color es definitivo, o si en cambio, hay que bajar un nivel a la calificación. De esta forma se obtiene la calificación final para cada tipo de diversidad funcional, representada en cada uno de los cinco iconos de la Marca. Los elementos cualitativos no moverán la calificación general, pero sí informarán el nivel en el que se encuentra dentro de cada color.

Los espacios priorizados son alojamientos, gastronómicos, centros de interpretación e información.

El mecanismo es de adhesión voluntaria, el establecimiento lo solicita o bien el Organismo de Turismo del Gobierno Vasco, oferta dicha posibilidad al establecimiento. Durante la visita al establecimiento, se valoran los criterios identificados en el Modelo y se identifican posibles mejoras a realizar en materia de accesibilidad y su orden de prioridad en función del impacto en la accesibilidad para cada tipo de diversidad funcional, por último, se ofrece información provisional del resultado del diagnóstico.

Si el establecimiento es accesible al menos en una diversidad funcional, y ha solicitado el “diploma de compromiso con la accesibilidad” recibirá el “Sello de Accesibilidad” correspondiente, ejemplo:

Ilustración 12 – Sello de accesibilidad turística del País Vasco. España.



Fuente: https://www.euskadi.eus/web01-a2turism/es/contenidos/informacion/accesibilidad_turistica/es_def/index.shtml

Si alguno de los iconos queda con fondo azul significa que dichos iconos no han sido valorados; en el caso de que éstos aparezcan de color rojo, ámbar o verde, significa que el contenido asociado a dicho icono no es accesible, es practicable o bien es accesible, respectivamente.

Si posteriormente el establecimiento realiza mejoras podrá solicitar la actualización del diagnóstico y en su caso la correspondiente actualización del “Sello de Accesibilidad” y del “Diploma de Compromiso con la Accesibilidad”.

En todo caso y transcurridos 5 años desde el último diagnóstico, la información caducará, y el “Sello de Accesibilidad” y el “Compromiso con la Accesibilidad” también; por lo que se podrá reiniciar todo el proceso nuevamente.

B.3- España: Guía de destinos turísticos accesibles en Andalucía (2017)

Andalucía es otra de las comunidades autónomas españolas, ubicada al sur del país, compuesta por 8 provincias y 785 municipios. Si bien no dispone de un distintivo específico de accesibilidad a nivel de sus destinos turísticos, dentro del III Plan de Calidad Turística 2014-2020 contempla la accesibilidad de los mismos como uno de sus objetivos estratégicos, el cual persigue “contribuir a la implantación de buenas prácticas en materia de accesibilidad generando una región turística accesible para todos/as” y una de las líneas de trabajo de este III Plan de Calidad está dedicada a la accesibilidad en el sector, promoviendo actuaciones que favorezcan el impulso y la consolidación de destinos turísticos que incorporen criterios de calidad y excelencia en todo el itinerario de consumo de la persona turista.

Por todo ello, la Consejería de Turismo y Deporte, toma la iniciativa de poner en marcha un proyecto para conocer el grado de accesibilidad de los destinos andaluces, a través de un estudio y guía metodológica. El proyecto fue ejecutado por ILUNION Tecnología y Accesibilidad, y tenía por objeto:

- Definir un modelo de destino turístico accesible para Andalucía analizando la situación de partida de los principales destinos turísticos de la región que cumplen parámetros y estándares de accesibilidad.
- Diseñar las herramientas y metodología necesarias para proporcionar a los actores turísticos un sistema útil para la mejora y transformación de la accesibilidad de los destinos turísticos.

Cabe destacar que la vigente ley de Turismo de Andalucía pone de manifiesto la importancia que tiene la accesibilidad en la ordenación del sector, ubicándola en su Título I de Disposiciones Generales, como una de las principales

finalidades que se recogen en el art. 1º: “el impulso de la accesibilidad universal a los recursos y servicios turísticos, así como el acceso a la información en igualdad de condiciones”.

El resultado del estudio es comunicado en la web donde ofrece información sobre la accesibilidad de 24 destinos turísticos andaluces y sus puntos de interés turístico (museos, monumentos, rutas, restaurantes, entre otros) en las 8 provincias andaluzas, con un mapa web que permite ubicar dichos recursos.²⁴

La Guía que se ha elaborado corresponde a un documento que tiene por objeto: asistir, orientar y motivar a todos los agentes del sector turístico de Andalucía, a continuar con las mejoras en accesibilidad en el territorio.

La metodología aplicada fue la siguiente:

El Estudio, fue realizado el segundo semestre de 2016, y estaba compuesto por tres fases:

- FASE I. Diseño y definición del marco metodológico: identificación de los 24 destinos y 144 recursos a evaluar, a través del análisis de fuentes secundarias. Definición del catálogo de indicadores (y su sistema de evaluación).
- FASE II. Análisis de situación: realización del trabajo de campo en 144 recursos turísticos andaluces (basado en el catálogo de indicadores previamente definido). Elaboración de resultados, los cuales se recogen en el estudio, en la página web y en una aplicación (IOS y Android), con su correspondiente Mapa de Destinos Turísticos Accesibles.
- FASE III. Elaboración de la Guía de accesibilidad: Elaboración de un documento con pautas y recomendaciones, y de una herramienta de autoevaluación para identificar barreras de accesibilidad que deberían ser objeto de acción.

Resultados:

Cada uno de los 144 recursos cuenta con una ficha donde se muestran los datos de contacto de los recursos, el resultado de la evaluación técnica de accesibilidad a través de indicadores que muestran si los elementos disponibles cumplen con la normativa andaluza en materia de accesibilidad (Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la

²⁴ Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/destinosturisticosaccesibles>

accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía).

En la ejecución de este proyecto han participado todos aquellos recursos que han manifestado su interés en formar parte de esta iniciativa. De los 144 recursos evaluados, están disponibles en la web aquellos que lo han autorizado.

La información que se ofrece en la guía (las hojas de ruta, las propuestas de actuación y planificación, los comentarios prácticos, etc.) son herramientas que pueden utilizarse para mejorar la gestión en accesibilidad de un destino turístico, de manera que la continuidad del trabajo en accesibilidad quede asegurada.

Ilustración 13 - Marca de la Guía de Destinos Turísticos Accesibles



Fuente: <http://www.juntadeandalucia.es/ctrjal/ctrjal/destinosturisticosaccesibles/es/la-guia-2>

C.1- Liga De Ciudades Históricas y Accesibles (2010)

Lanzada en 2010, la Liga de Ciudades Históricas y Accesibles (LHAC, por sus siglas en inglés) es un proyecto piloto que se enfoca en mejorar la accesibilidad de las ciudades históricas y al mismo tiempo promover el desarrollo del turismo sostenible y la protección del patrimonio cultural. Hasta la fecha, se han creado 6 rutas turísticas accesibles en 6 ciudades diferentes de Europa: Sozopol (Bulgaria), Mulhouse (Francia), Torino y Lucca (Italia), Ávila (España) y Viborg (Dinamarca).

El objetivo principal del proyecto es no solo permitir que las personas con discapacidad y sus familias disfruten plenamente de las actividades de ocio y culturales, sino también estimular el turismo entre los 80 millones de personas con discapacidad que viven en Europa. Desde este punto de vista, se espera que el proyecto contribuya al desarrollo cultural y social a largo plazo de las ciudades. El acceso mejorado al patrimonio cultural de una ciudad lo hace más dinámico y atractivo para sus residentes y turistas, y por lo tanto aumenta su beneficio económico y su crecimiento.

El proyecto de la Liga de Ciudades Históricas y Accesibles (LHAC) del Centro de la Fundación Europea fue seleccionado como ganador del Premio Internacional

de "Desing for All" 2014. La Liga fue nombrada una de las cinco "mejores prácticas" que sobresalió en términos de impacto, abriendo el camino para una mejor implementación del "diseño para todos".

La Liga es posible gracias a un grupo de fundaciones en Europa, cada una de ellas en colaboración con las autoridades locales, grupos de personas con discapacidad, arquitectos y expertos en planificación urbana para la ciudad histórica que elijan ser.

El proyecto piloto que se está desarrollando en cada ciudad miembro, consiste en itinerarios turísticos accesibles de aproximadamente un kilómetro, donde sea factible desplazarse para personas con movilidad reducida en el centro histórico de la ciudad. En esta ruta no solo se debería poder acceder de forma independiente a los museos, parques, restaurantes, tiendas y otras atracciones turísticas, sino también que visitantes puedan interactuar con su entorno.

El proyecto general muestra la mejor guía práctica de cada proyecto individual. Se acordó una metodología común, pero la línea en que cada país está implementando y participando dentro del proyecto varía, lo que aporta riqueza y profundidad a la iniciativa. Por ejemplo, algunos asociados se han beneficiado por la significativa y amplia experiencia de trabajo de algunas autoridades locales para hacer accesibles sus atractivos turísticos, mientras que otros, al encontrarse literalmente comenzando desde cero, han optado por lanzar a concurso el diseño para encontrar el mejor itinerario para la ciudad que desean.

La Liga es, por lo tanto, una plataforma abierta, que alienta a cada uno de los proyectos participantes a encontrar el mejor enfoque para su ciudad. Entre sus acciones, mencionan:

1. Fomentar el turismo sostenible y el desarrollo social de la ciudad:

- Crear itinerarios accesibles en el centro histórico de la ciudad.
- Implementación de visitas guiadas por la ciudad.
- Incrementar la accesibilidad del centro histórico en los próximos años.
- Organizar capacitaciones en atención a personas con discapacidad dirigidas a museos, restaurantes y hoteles.
- Mejorar la capacidad de recepción y la calidad de los servicios para turistas con discapacidad

- Configurar o mejorar los servicios de asistencia y puntos de información turística.
- Conectar las actividades comerciales con las atracciones históricas y culturales, fomentando el desarrollo empresarial a través de un mejor acceso al patrimonio cultural.
- Mejorar la difusión del turismo accesible.
- Establecer un sistema de gestión del turismo accesible para continuar con la implementación de medidas en accesibilidad.

2. Mejorar la accesibilidad de todos los edificios y espacios públicos para fomentar orientación y visitas de forma independiente.

- Eliminar las barreras físicas para mejorar la accesibilidad a servicios e instalaciones.
- Mejorar el transporte y la infraestructura relacionada.
- Mejorar la accesibilidad de las estaciones de trenes y autobuses.
- Proporcionar trenes, autobuses y servicios de taxi accesibles al público.
- Realizar módulos de estacionamiento reservados.
- Ofrecer servicios de alquiler de sillas de ruedas.
- Hacer que los niveles de accesibilidad de la ciudad cumplan con los estándares de calidad europeos.
- Instalar semáforos con dispositivos electrónicos.
- Mejorar y lograr cruces peatonales accesibles.

3. Mejorar la accesibilidad a la información

- Presentar herramientas de comunicación innovadoras en colaboración con centros de investigación y departamentos universitarios.
- Diseñar y desarrollar nuevos dispositivos innovadores, accesibles y ecológicos para la movilidad urbana.
- Desarrollar sitios web accesibles y herramientas que proporcionen información práctica y turística para visitar la ciudad.
- Organizar cursos de capacitación sobre accesibilidad web.

- Proporcionar manuales y mapas con información turística general e información detallada en cuanto al nivel de accesibilidad de la ciudad, hoteles, restaurantes y edificios públicos.

4. Fomentar la cultura de accesibilidad en Europa desarrollando una metodología colectiva para utilizarse en otras partes

- Crear una guía para proveedores de servicios profesionales y para proveedores de servicios turísticos.
- Dar a los municipios las mejores prácticas para futuras intervenciones en el campo del patrimonio histórico y cultural.

Se miden resultados a corto, mediano y largo plazo, analizando los impactos.

A continuación, se expone un cuadro comparativo de todos los programas diferenciando ámbito geográfico y alcance; discapacidad y grados de accesibilidad; distintivo, duración y costo; y criterios de evaluación:

Tabla 6 - Comparativa de programas de aplicación y distintivos en turismo accesible.

Nombre del Programa	Ámbito geográfico y alcance	Discapacidad y grados de accesibilidad	Distintivo, duración y costo	Criterios de evaluación
Dinamarca God Adgang	Nacional <ul style="list-style-type: none"> ● Empresas de turismo en toda su variedad ● Lugares y edificios con acceso público ● Medios de transporte ● Áreas naturales o parques 	7 categorías de usuarios: <ul style="list-style-type: none"> ● Sillas de ruedas ● Movilidad reducida, impedimentos en brazos y manos. ● Discapacidad visual. ● Discapacidad auditiva. ● Asma o alergia. ● Discapacidad mental. ● Dificultades de lectura. 	Etiqueta de accesibilidad que se otorga en una o más de las 7 categorías. Duración 3 años Tiene costo y varía según tamaño de la organización	Requisitos generales correspondiente a la norma "Accesibilidad para todos" preparada por la Asociación danesa de Normas" (DS 3028) <ul style="list-style-type: none"> ● Requisitos mínimos para utilizar el lugar según tipo de usuario: <ul style="list-style-type: none"> - Calidad básica en lo relativo a la accesibilidad - Requisitos de gestión de las competencias de los trabajadores - Un plan de acción sobre accesibilidad. ● Propuestas de mejora
Inglaterra National Accessible Scheme (NAS) Visit England	Nacional <ul style="list-style-type: none"> ● Alojamientos 	3 categorías con nueve 9 logos: <p>A) 5 logos para personas con movilidad reducida, mayores y sillas de ruedas. Dependiendo el grado de</p>	9 Distintivos según categoría Duración 3 años si es miembro, caso contrario anual Tiene costo	No especifica.

(Oficina Nacional de Turismo de Inglaterra)		autonomía B) 2 logos para personas con baja visión hasta personas ciegas C) 2 logos para personas con leve disminución auditiva hasta personas sordas		
Francia Marque d'Etat Tourisme & Handicap y Marque d'Etat Destination Pour Tous.	Nacional • Servicios turísticos • Destinos turísticos	4 tipos de discapacidad (auditiva, mental, motriz y visual)	Debe tener al menos 2 categorías de las 4 para atribución de la marca Duración 5 años No especifica tener costo	3 criterios para su adjudicación: • Definición del territorio: 1.1 La presentación del perímetro seleccionado; 1.2 La naturaleza del destino; 1.3 Oferta turística y de ocio; 1.4 Los servicios de la vida cotidiana. • Dinámica de la gobernabilidad: 2.1 La presentación del modo de gobierno; 2.2 La política de sensibilización e implicación de los actores locales; 2.3 La política de comunicación; 2.4 La estrategia del territorio para valorizar y promover el destino; 2.5 El compromiso post-etiquetado del territorio. • Accesibilidad en el territorio: 3.1 La auditoría de accesibilidad del destino que presenta la oferta accesible existente en el territorio Obtención entre 501 y 1000 puntos. Niveles: oro, plata y bronce
Brasil Programa Turismo Accesible	Nacional • Servicios turísticos • Destinos turísticos	Accesibilidad general	No tiene distintivo No especifica tener costo.	Se busca la estructuración de destinos turísticos accesibles mediante: • Apoyo a acciones de infraestructura para mejorar las condiciones de accesibilidad. • El desarrollo de metodologías y tecnologías para posibilitar el turismo accesible • La promoción de destinos accesibles
Bélgica. Tourism Flandes "Accessible Tourism Label"	Regional nacional • Alojamientos • Oficinas de informes • Centros de visitantes	Usuarios de silla de ruedas Se suman elementos informativos para otros grupos objetivo. El grado de accesibilidad estará determinado por la "cadena de accesibilidad" del principal uso turístico del lugar.	Dispone 2 etiquetas: • Etiqueta A +: edificios cómodos y accesibles de forma independiente para personas con movilidad reducida • Etiqueta A: edificios accesibles para	Puntajes según dimensiones que se requieren para poder usar el servicio de forma independiente por un usuario de silla de ruedas. 3 niveles de accesibilidad: • + puntaje: accesible de forma independiente • +/- puntaje: parcialmente accesible o accesible con asistencia. • - puntaje: no es accesible para la mayoría de las personas.

			<p>personas con movilidad reducida. Puede ser necesario un esfuerzo adicional o ayuda.</p> <p>No especifica tener costo</p>	
<p>España</p> <p>Modelo de accesibilidad turística de Euskadi</p>	<p>Regional nacional</p> <p>Los espacios priorizados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamientos • Gastronómicos • Centros de interpretación e información 	<p>5 tipos de discapacidades (física, visual, auditiva, intelectual y orgánica)</p> <p>El nivel de accesibilidad para cada tipo de discapacidad se ve influido por los distintos elementos que forman parte de la cadena del servicio turístico ofrecida por un establecimiento</p>	<p>Sello de Accesibilidad, color según tipo de accesibilidad por discapacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Color rojo: No accesible • Color ámbar: parcialmente accesible • Color verde: accesible <p>Duración 5 años.</p> <p>No especifica tener costo</p>	<p>Tres niveles: accesible; moderadamente accesible o practicable; y no accesible.</p> <p>Se otorga el sello si es accesible al menos en una discapacidad.</p>
<p>España.</p> <p>Guía de destinos turísticos accesibles en Andalucía</p>	<p>Regional nacional</p> <p>9 categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoteles • Monumentos • Museos • Ocio • Oficinas de turismo • Playas • Restaurantes • Rutas naturales • Rutas turísticas urbanas 	<p>Accesibilidad general</p>	<p>No dispone distintivo.</p> <p>No especifica tener costo.</p>	<p>Generales y específicos según el principal uso del lugar.</p> <p>Como resultado menciona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de indicadores evaluados • Cantidad de indicadores superados positivamente • Breve y sintética descripción de la accesibilidad por sectores de cada lugar.
<p>Europa</p> <p>Liga de Ciudades Históricas y Accesibles</p>	<p>Regional internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itinerarios turísticos accesibles 	<p>Movilidad reducida</p>	<p>Tiene un distintivo</p> <p>No especifica tener costo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Itinerarios turísticos accesibles de aproximadamente un kilómetro • Fomentar el turismo sostenible y el desarrollo social de la ciudad • Mejorar la accesibilidad de todos los edificios y espacios públicos para fomentar orientación y visitas de forma independiente. • Mejorar la accesibilidad a la información • Fomentar la cultura de accesibilidad en Europa desarrollando una metodología colectiva para utilizarse en otras partes

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones:

A modo de cierre de la sección de programas de aplicación y distintivos, podría sintetizarse que de la investigación realizada sólo Francia dispone de un distintivo específico para destinos turísticos accesibles, por ello el mayor desarrollo de ese punto. Brasil tiene un gran programa nacional con un amplio, diverso e interesante alcance como plan estratégico, con contenido y especificaciones para el logro de destinos accesibles, pero con un sólo caso de éxito a esa escala y sin una metodología que otorgue algún distintivo. El proyecto de la Liga de Ciudades Históricas y Accesibles, tiene aparejado un concepto global de itinerario accesible donde se ubiquen todas necesidades en materia de accesibilidad, atractivos y servicios turísticos.

El resto de los distintivos, sellos o etiquetas tienen como destinatarios a los servicios turísticos de forma individual y aislada. Si bien no reflejan en sus herramientas la gestión global de un destino turístico accesible en su cadena de accesibilidad, son iniciativas del organismo gestor del turismo nacional o regional tendientes a unificar criterios y comunicar información más rigurosa en favor de la toma de decisiones de la demanda, en función de sus necesidades. Sus metodologías, contenidos, recomendaciones y enfoques son diversos e interesantes para analizar cómo podrían incorporarse determinados aspectos en los requisitos y/o sugerencias en las directrices a elaborar que tiene por objeto la presente investigación.

Por último, se notan diferentes alcances en la accesibilidad y tipos de discapacidad que apuntan estos programas y distintivos, aunque por lo general la accesibilidad física es la más trascendental y donde se focalizan los mayores esfuerzos, destacando que se consideran criterios mínimos y vinculados a la principal actividad del espacio.

7.3. Normas técnicas de gestión para destinos

La Fundación ONCE en el año 2009 promovió un estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo, donde además de afirmar que existía una falta de Normas técnicas comunes sobre accesibilidad para personas con discapacidad en la Unión Europea (UE), concluye que las

normas de los países de la UE relacionadas a “accesibilidad turística” varían considerablemente cuando se comparan entre países, dado que existe muy poca uniformidad entre las Normas turísticas en lo relacionado a sus grupos objetivo, sus futuros usuarios, su alcance y sus especificaciones técnicas.

Destaca que la mayoría de los enfoques de las Normas se centran en especificaciones estrictamente técnicas para la infraestructura, pero algunos incluyen en su área de acción aspectos relativos al servicio y a la gestión de calidad, elementos también de gran importancia para alcanzar y mantener una buena accesibilidad para las personas visitantes.

A los fines del presente estudio se pretende indagar sobre aquellas normas que reúnan la concepción de destinos turísticos accesibles y su gestión. Se han identificado 3 normas en 2 categorías:

- A. Norma de alcance internacional: ISO 21.902 “Turismo accesible para todos” (se prevé su publicación durante 2020)
- B. Normas de alcance nacional: Norma española UNE 170001-1/2:2007. Accesibilidad universal; UNE 178501:2016. Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes

A. Norma ISO 21.902 “Turismo accesible para todos”

Durante el año 2020 está prevista la publicación de la primera norma internacional en el campo del turismo accesible y su denominación hasta el momento es ISO 21.902 “Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones” aunque aún su nombre está en discusión. La futura norma abarca a toda la cadena de valor, dando pautas claras a todos los subsectores turísticos para que presten un servicio accesible, la misma ayudará a todo tipo de organizaciones: administración pública, empresas de transporte, empresas de servicios turísticos, ocio, cultura o turismo de naturaleza, alojamientos, restaurantes e intermediarios turísticos.

Dicha norma contribuirá notablemente en la homogeneización de criterios a nivel mundial cuando se habla de turismo accesible y será una herramienta útil de referencia para los gestores de destinos turísticos.

B.1- Norma UNE 170001-1/2:2007. Accesibilidad universal. Parte 1 y 2

Esta norma aplica a todos los sectores tanto públicos como privados donde los ciudadanos hacen uso de los servicios públicos como los transportes, espacios edificados y cualquier emplazamiento empresarial bien sea de atención con el cliente final (hoteles, centros comerciales, museos, redes de distribución, oficinas bancarias, puntos de venta, grandes superficies, residencias), o bien los entornos laborales de cualquier organización sea pública o privada.

La certificación según norma UNE 170001-2 es perfectamente compatible y complementaria con la certificación ISO 9001 de calidad ya que comparte con esta norma las herramientas propias de los sistemas de gestión tales como la planificación, objetivos, acciones correctivas y preventivas, etc. adicionando la perspectiva de la Accesibilidad Universal que no queda cubierta con los sistemas de gestión de calidad tradicionales.

Los requisitos del sistema de gestión se contemplan en la segunda parte de la norma, mientras que en la primera parte se describen los criterios DALCO o criterios para tener en cuenta para que las actividades de deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n puedan ser realizadas por todas las personas en cualquier entorno; es decir, los criterios que logran que el entorno sea universalmente accesible.

- Parte 1 - Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.

La aplicaci3n de estos criterios en el entorno da lugar a su utilizaci3n por parte de cualquier persona con independencia de su edad, sexo, origen cultural, o capacidad. Todos los requisitos de esta norma son gen3ricos, y se pretende que sean aplicables a todo tipo de organizaci3n, sin importar su tama1o o actividad.

Se han considerado las acciones de deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n, por su sencillez y claridad a la hora de explicar gen3ricamente las capacidades que las personas ponen en juego cuando realizan las actividades ligadas al uso de cualquier entorno.

- Parte 2: Sistema de gesti3n de la accesibilidad

La norma especifica los requisitos de un sistema de gesti3n de la accesibilidad universal que puede ser utilizado por una organizaci3n cuando:

1. Desea demostrar su capacidad para proporcionar y mantener entornos accesibles que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los criterios DALCO indicados en la norma;

2. Aspira a aumentar la accesibilidad de esos entornos a través de la aplicación eficaz del sistema.

La organización debe establecer, documentar, implementar, y mantener un sistema de gestión de la accesibilidad universal y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma. Para ello la organización debe:

a) Definir su actividad e identificar a los usuarios a los que está destinado el entorno que ella proporciona;

b) Asegurar que los usuarios puedan realizar las actividades asociadas a su uso;

c) Identificar la legislación vigente en materia de la accesibilidad, verificar su cumplimiento y cuando corresponda, identificar las soluciones a adoptar a través de las que se da cumplimiento a los requisitos establecidos en dicha legislación;

d) Identificar otras soluciones que sea necesario realizar para asegurar la accesibilidad universal del entorno;

e) Planificar el tiempo, forma, recursos y responsables de la implementación y verificación de dichas soluciones;

f) Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la implementación y el mantenimiento de dichas soluciones;

g) Implementar las soluciones identificadas;

h) Determinar métodos de seguimiento, medición y verificación de la eficacia de las soluciones adoptadas;

i) Planificar e implementar acciones de mejora de la accesibilidad;

j) Establecer los métodos para descubrir el grado de satisfacción de las necesidades de la accesibilidad universal de las personas usuarias reales y potenciales.

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) destaca en su web que la adopción de la Norma UNE 170001-2 supone el compromiso social de la organización con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas, independientemente de sus capacidades. De esta forma, cualquier persona que quiera acceder a un entorno y recibir los servicios que en él se presten, podrá hacerlo ya que la organización habrá dotado de accesibilidad tanto a sus entornos como servicios.

Asimismo, indica que cumpliendo los requisitos DALCO de la Norma UNE 170001-1:2007, la organización estará preparada para garantizar que es accesible, y que esa accesibilidad no es ocasional y se mantendrá a lo largo del tiempo.

Una vez superado el proceso de auditoría y el sistema implantado se adecua a los requisitos de la norma UNE 170001-2, la organización obtiene: el Certificado AENOR de Accesibilidad registrada y la licencia de uso de la marca AENOR de Accesibilidad Registrada:

Ilustración 14 – Certificado AENOR de Accesibilidad Registrada, según UNE 170001-2. España.



Fuente: <https://www.aenor.com/certificacion/responsabilidad-social/gestion-accesibilidad-universal>

Desde el año 2003 han sido diversas las organizaciones que han optado por este esquema de certificación siendo la primera el Museo Guggenheim de Bilbao. Hasta ahora hay emitidos 41 certificados a empresas y administraciones, de sectores diversos como bancos, playas, transporte de pasajeros, estaciones de servicio, centros comerciales, hoteles, etc.

En Argentina, IRAM tomando el antecedente de las UNE 170.001:2007, partes 1 y 2, ha publicado las normas IRAM 111.113:2012 bajo el mismo título general, adicionando “Accesibilidad de las personas al medio físico” y compuesta por las partes 1 y 2 también. De momento ninguna organización ha certificado esta norma en el país, al momento de su consulta.²⁵

B.2-Norma española UNE 178.501:2016. Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes

Esta norma si bien no proviene del ámbito pura y exclusivamente de la accesibilidad, contiene a la misma dentro de sus ejes prioritarios, junto con la innovación, la tecnología y la sostenibilidad, con un enfoque global de destino turístico.

El eje de accesibilidad universal será en el cual profundizaré para la presente investigación. El mismo describe a la accesibilidad y diseño universal como una forma de aportar valor a todas las iniciativas desarrolladas por las partes

²⁵ Agosto de 2019.

interesadas en el DTI, tomando como partida las estrategias de concienciación, formación y participación, con criterios de transversalidad y fundamentados en la diversidad humana y la igualdad de oportunidades. Se extiende a toda la cadena de valor del turismo: edificios, servicios, formación del personal, transporte, entornos, accesos web, entre otros, y todas las fases del viaje. Indica que ello es posible sólo si se trabaja como un todo integrado que asegura al visitante, en primer lugar, la libertad de escoger la actividad de ocio de su interés y, en segundo lugar, la total autonomía a la hora de realizarla.

La norma tiene 12 requisitos mínimos relativos al eje de accesibilidad universal:

a) El ente gestor de destino turístico inteligente (EGDTI) debe adquirir un compromiso documentado con la mejora de la accesibilidad universal del destino y velar por el cumplimiento de los requisitos tanto en la parte de la gestión pública como la privada, incluyendo no sólo los proyectos nuevos y remodelaciones parciales y/o totales de infraestructuras, servicios, productos, tecnologías, etc. sino también el estado actual de cada uno de ellos.

b) El EGDTI debe contar con medios (humanos, técnicos y económicos) dedicados a la gestión universal del destino.²⁶

c) El EGDTI debe realizar un diagnóstico documentado de todos aquellos aspectos que intervienen en la cadena de valor del turismo (desde la información proporcionada a la partes interesadas hasta las propias infraestructuras y servicios, productos, tecnologías, etc.), así como de aquellos elementos necesarios para poder realizar uso del destino turístico (como son el transporte, urbanismo, equipamiento, etc.) con el fin de determinar en qué medida satisfacen los requisitos contemplados en la legislación en materia de accesibilidad universal, así como otros requisitos especificadas por las partes interesadas.

d) El EGDTI, a través del plan director y plan operativo, debe establecer un plan de acción para la mejora de la accesibilidad universal sobre todos los aspectos que formen parte de la cadena de valor del destino turístico. Este Plan de acción de la accesibilidad universal debe incluir acciones concretas, medibles, coordinadas y

²⁶Nota: Se recomienda que el EGDTI cuente con un área, departamento u oficina, (con responsables asignados) concebida como elemento transversal que coordine las actuaciones y mantenimiento de soluciones en materia de accesibilidad universal del destino, de forma coordinada con las diferentes áreas y departamentos implicados en la gestión del destino (urbanismo, cultura, sanidad, emergencias, entre otros)

establecidas a corto, mediano y largo plazo, de manera que las acciones para la mejora de la accesibilidad se desarrollen de manera continua y transversal en el destino. Así mismo, debe determinar los criterios utilizados, los responsables de implementarlo y los plazos y recursos para la consecución de los objetivos de mejora señalados.

e) El alcance de las actuaciones promovidas en el Plan de acción de accesibilidad universal debe ser acordado entre las partes interesadas, tanto públicas como privadas, en sus ámbitos de competencia. El alcance mínimo debe cubrir al menos un elemento de cada eslabón de la cadena de accesibilidad, de forma que se ofrezca una experiencia turística completa y significativa del DTI. Dicho alcance debe ser revisado periódicamente de forma que tienda a la mejora de la accesibilidad universal en todo el DTI.

f) El EGDTI debe establecer mecanismos de participación con las partes interesadas, incluyendo entidades que representen a los usuarios (por ejemplo, asociaciones de personas con discapacidad y mayores, a nivel local y regional) u otras relevantes que puedan proporcionar información sobre las necesidades de accesibilidad y sus prioridades.

g) El EGDTI debe asegurar la formación y competencia en materia de accesibilidad universal y diseño para todos y atención al público con necesidades de accesibilidad, de las personas que participan de todo el proceso de ejecución del Plan de accesibilidad universal del DTI (gestores del destino, profesionales del sector turístico del ámbito público y privado, profesionales que prestan servicios relacionados con la experiencia en el destino). El EGDTI debe observar las medidas de innovación y la actualización de la legislación en materia de accesibilidad universal con el fin de desarrollar mejores prácticas y adecuadas al período en el que se desarrollen.

h) El EGDTI debe proporcionar información sobre servicios de accesibilidad universal (intérprete de lengua de señas, personal auxiliar, disponibilidad y reparación de tecnologías y productos de apoyo, ayuda en la gestión de denuncias, etc.) en todos los ámbitos gestionados por él (transporte, alojamiento, restauración, ocio, etc.) así como ofrecer información sobre las condiciones de accesibilidad que tiene la oferta turística del destino.

i) El EGDTI debe hacer promoción de la oferta accesible del DTI y, en función de sus competencias, facilitar la comercialización de las instalaciones y servicios turísticos accesibles. Los contenidos, formatos o canales de difusión del destino deben contemplar los criterios de accesibilidad universal ya establecidos para asegurar la eficacia de las acciones.

j) El EGDTI debe realizar un seguimiento del Plan de acción de la accesibilidad universal y una evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos y de las acciones realizadas. Asimismo, debe gestionar las incidencias que puntualmente afecten o disminuyan la accesibilidad universal, en todos los ámbitos gestionados por el DTI (transporte, restauración, ocio, etc.)

k) El EGDTI debe garantizar el cumplimiento de las medidas de accesibilidad universal en todas las infraestructuras y servicios que sean de su competencia directa. La infraestructura y servicios deben cumplir la legislación vigente y tener en cuenta la accesibilidad universal (incluyendo aspectos físicos, sensoriales y cognitivos) y las recomendaciones recogidas en normas de referencia en todas las instalaciones y servicios al público, de su competencia directa, cubriendo también el entorno inmediato, accesos, itinerario horizontal, itinerario vertical, estancias, aseos, comunicación e información, etc.

l) El EGDTI debe trabajar en la mejora continua de la accesibilidad universal de manera integral en toda la oferta turística. Cualquier intervención, modificación, reposición, restauración o creación de cualquier elemento de la cadena de valor de destino turístico, debe tener en consideración los principios del diseño para todos e identificar de manera transversal aquellas áreas de las instituciones públicas o de las organizaciones privadas, que se verán afectadas por dicha actuación, favoreciendo así la transversalidad, para dar coherencia a las intervenciones desde la perspectiva de la accesibilidad universal. En este sentido el EGDTI debe:

- Fomentar la sensibilización y toma de conciencia de las partes interesadas en el DTI, sobre la necesidad de atender a los requisitos de accesibilidad universal y diseño para todos.
- Promover el cumplimiento de la legislación vigente en materia de accesibilidad universal, así como de la normativa de referencia voluntaria aplicable por parte de elementos, entornos y servicios que no le competen de manera directa o no dependen directamente de su gestión.

- Promover el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad en todas las áreas del destino responsables de elementos que no le competen de manera directa.

El municipio de Benidorm fue el primer destino en el mundo que logró convertirse en Destino Turístico Inteligente, tras superar en el año 2018 la auditoría de certificación realizada por AENOR conforme a la norma UNE 178.501 de Sistema de gestión de DTI. El alcalde mencionó en una entrevista que desde el año 2016 trabajaron para conseguir la certificación.²⁷

Otra norma, pero que no sería exclusiva del sector turístico y no será analizada, ya que parte de un nivel superior, es la norma UNE 178105:2017 “Accesibilidad universal en las ciudades inteligentes”. Esta norma pretende contribuir y establecer un marco para desarrollar unos indicadores/criterios normalizados que permitan valorar si una ciudad o comunidad inteligente es accesible y en qué medida lo es.

Conclusiones:

Hay una interesante conjunción entre las 3 normas analizadas. En principio, hasta tanto se publique la norma ISO sobre turismo accesible, la cual tiene entre sus destinatarios a la administración pública, pero se desconoce el alcance y la posibilidad de certificación, ninguna de las enunciadas estaría certificando exclusivamente la accesibilidad global de un destino. La UNE 170.001 o IRAM 111.113 tiene un interesante enfoque en cuanto a la gestión de la accesibilidad, compatible con otras normas como la ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad) y 14.001 (Sistema de Gestión Ambiental) pero resta indagar con mayor exactitud su alcance, dado que parecería estar limitada a la individualidad de todo tipo de organizaciones, pero cada una con su aplicación aislada y no con el enfoque global y conjunto de destino. Encuadre que si toma la UNE 178.501 sobre el Sistema de Gestión de Destinos Turísticos Inteligentes, pero contemplando el tema accesibilidad como un eje, el cual habría que evaluar si en la certificación de la respectiva norma tiene el peso suficiente para lograr ser considerado también como un destino turístico accesible o sólo con importantes iniciativas al respecto, por ello la existencia de la norma UNE 178105:2017.

²⁷ Ver anexo 3.

Sí se puede afirmar que entre las 3 normas, hay un rico contenido y validación de instituciones con reconocido prestigio para su elaboración, lo cual brinda una referencia y parámetro en cuanto a las bases que podría tener un documento inicial, como la que se propone la presente investigación, para la elaboración de Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos de Argentina y a su vez proponer y promover un sistema de implementación progresiva, con niveles de consolidación y excelencia.

7.4. Sistema Argentino de Calidad Turística

Argentina tiene un modelo propio para promover la gestión de la calidad en el país denominado Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)

Para su conformación (según Resolución ST N° 1624/08) hubo que comprender que el turismo es una actividad que se concreta en un espacio físico en el que la experiencia se realiza y actualiza. Se trata de una actividad económica transversal que, en su cadena de valor, contiene eslabones tan disímiles como prestadores de servicios de transporte y alojamiento hasta productores de alimentos o artesanías, la cual interactúa con diferentes culturas, economías y ambientes sociales y naturales en el que está inserta, por lo que su desarrollo, sin una adecuada planificación, podría generar graves problemas.

Además, en la realidad turística argentina se reconoce la coexistencia de diversos estadios de desarrollo en las provincias que llevan a la Dirección Nacional de Calidad Turística del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación a articular una respuesta integral, al tiempo que diferenciada y acorde a los múltiples requerimientos de los actores turísticos.

Las herramientas no son únicas ni estáticas, puesto que el SACT es un sistema en conformación constante, así es como la Dirección Nacional de Calidad Turística continúa integrando nuevas metodologías de trabajo que permitan alcanzar los objetivos propuestos por el SACT.

En base al mapa de oportunidades establecido por el entonces Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, el cual brindaba un horizonte de planificación a diez años con actualizaciones cada 5 años (1er ed. año 2005-2016, actualizaciones 2da. ed. 2012-2020 y 3er. ed. 2014-2025), a los requerimientos, necesidades y prioridades del Organismo Nacional de Turismo, del mercado y de la comunidad

turística en general, ha identificado y seleccionado las siguientes áreas de actuación y, en consecuencia, las Directrices elaboradas y que a la fecha continúan vigentes conformando el SACT son:

- Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas
- Directrices de Gestión Turística de Municipios
- Directrices de Gestión Ambiental para prestadores y municipios turísticos
- Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos
- Directrices de Calidad para Bodegas Turísticas
- Directrices para Ferias de Artesanías
- Directrices de Gestión Turística de Spa
- Directrices de Calidad Turística para Termas
- 24 Normas IRAM-SECTUR
- Extensión de las bases para el Premio Nacional a la Calidad
- Clubes de excelencia

Adicionalmente, ofrece alternativas de menor duración temporaria y exigencia, pero de gran impacto como los talleres de Anfitrión Turístico y los de Planificación y Gestión Sustentable de la Calidad para Destinos Turísticos.

Los niveles de aplicación de la cultura de la calidad son:

- Nivel Inicial: es el primer estadio del proceso de inmersión en la cultura de la calidad. Este nivel estará recomendado para aquellos prestadores que comienzan a desandar el camino de la calidad por primera vez.

En estos casos, será necesario facilitar una sensibilización inicial a partir de la cual se establezcan los niveles mínimos de comprensión de los temas y criterios vinculados con la gestión de la calidad. Implica la facilitación de las metodologías y herramientas del SACT de forma asistida y bajo un continuo seguimiento de parte de equipos técnicos, que aseguren la correcta implementación de la herramienta correspondiente. Las Directrices se ubican en este nivel inicial.

- Nivel Avanzado: a este segundo nivel podrán acceder aquellos beneficiarios que ya están trabajando en procesos de estandarización y sistematización de sus procesos de gestión, pero que, por el nivel de maduración de sus sistemas de gestión de la calidad, están preparados a avanzar hacia el cumplimiento de nuevos requisitos.

En esta instancia, si bien los procesos de mejora continua ya han comenzado, el objetivo de la implantación de las herramientas de este nivel de inmersión será el de fortalecer y consolidar estos procesos de ordenamiento de la gestión y mejora continua. Las normas se ubican en el nivel avanzado.

▪ Nivel de Excelencia: a este último nivel del SACT accederán aquellos actores que poseen sistemas de gestión de la calidad consolidados y que pueden demostrar efectivamente la instauración y funcionamiento de sus sistemas de calidad. Por ej. Premio Nacional a la Calidad.

Todas las herramientas SACT tendrán una etapa previa a la implementación efectiva donde deberán clarificarse las responsabilidades y obligaciones de cada uno de los involucrados, y generarse los acuerdos y adhesiones formales necesarias, de parte de:

- El representante del sector público que corresponda en cada caso, quien asumirá la responsabilidad de coordinar la implementación de la herramienta SACT;
- Cada uno de los participantes de los programas de implementación de herramientas SACT, a partir del cual asumen el compromiso de convertirse en catalizadores y modelos de la experiencia entre sus pares.

A los efectos de realizar una implementación exitosa de las herramientas SACT, será necesario contar con el acuerdo y compromiso de todos los involucrados en el microsistema turístico que se vea beneficiado.

Si bien cada herramienta SACT establece los requisitos necesarios y las etapas de implementación, a continuación, se presenta un detalle genérico:

1. Etapa de Pre – Lanzamiento: generación de los acuerdos y compromisos de las partes involucradas;
2. Lanzamiento/Sensibilización: difusión de la herramienta a implementar a fin de recabar las adhesiones de los beneficiarios finales del programa de calidad;
3. Desarrollo: proceso efectivo a través del cual se hace la implementación de la correspondiente herramienta SACT. Cada una de ellas, detallará las instancias propias de implementación efectiva;

4. Evaluación: proceso de validación de los requerimientos necesarios para acceder al distintivo de calidad correspondiente a cada herramienta SACT;
5. Distinción: cuando el proceso completo ha sido finalizado, la entrega de distinciones a los beneficiarios de la herramienta SACT, se hará en acto público;²⁸
6. Promoción: aquellos beneficiarios que resultarán distinguidos por su compromiso con la calidad participarán de campañas de promoción específicas que el Organismo Nacional de Turismo desarrollará con el objetivo de difundir la cultura de la calidad y los beneficios de contar con prestadores distinguidos.

Hasta aquí se describe como es el marco metodológico del SACT donde se sitúan las Directrices, Normas y diferentes programas de calidad dispuestos para toda la cadena de valor de la actividad turística nacional. Para la presente investigación se analizan las propias Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, las Directrices de Gestión Turística de Municipios y las Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos, por su enfoque transversal a municipios con una temática específica.

A- Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos

Como se mencionó antes estas Directrices surgieron en el marco de la firma de convenio de colaboración (año 2007) entre la entonces Secretaría de Turismo de la Nación y el ex Servicio Nacional de Rehabilitación.

Los objetivos específicos de esta herramienta son:

- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Establecer una normativa específica para la gestión de la calidad que promueva el mejoramiento de los servicios.
- Buscar la inclusión de todas las personas usuarias, promoviendo de manera integral la satisfacción de estas y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos.

²⁸ Hasta el mes de febrero del año 2020, se habían entregado 3175 distinciones y certificaciones, según Base de Datos de Organizaciones Públicas y Privadas Distinguidas y Certificadas en Calidad Turística que figura en el Repositorio Digital del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. <http://repotur.yvera.gob.ar>

- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

Desde el año 2008, cuando se presentaron, las pueden aplicar todos los alojamientos turísticos, sean de dominio propio o bajo un sistema de concesión, sin importar su categorización y/o ubicación geográfica. Y desde 2010, cuando se ampliaron sus destinatarios, aquellos proveedores de servicios turísticos que pertenezcan a la administración pública o privada, que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente y de los grupos de interés. Se buscó que su aplicación comprenda una gran cantidad de destinatarios potenciales, mencionando entre ellos los siguientes:

- Espacios recreativos o deportivos: conformado por parques temáticos, termas, balnearios, predios deportivos y/o recreativos, centros invernales y de esquí, casas rurales, y estancias.
- Espacios gastronómicos: conformado por diversas áreas gastronómicas y restaurantes.
- Espacios culturales: conformado por teatros, auditorios, cines, museos, bibliotecas y salas de lectura.
- Espacios naturales: conformado por áreas naturales, observatorios de fauna, campings.
- Espacios turísticos: conformado por circuitos turísticos, oficinas de informes turísticos y centros de interpretación.

Se realizaron 2 manuales, uno compuesto por 160 directrices distribuidas en 4 ejes temáticos en el caso de Alojamientos. Para el manual de Servicios son más de 600 directrices en 5 ejes temáticos, se resume su volumen a continuación:

Estructura	Ejes	Sub-ejes	Componentes	Directrices
Cantidad	5	12	49	+600

1. Arquitectura accesible: establece las condiciones y medidas apropiadas en el entorno inmediato, estacionamiento, acceso al establecimiento, zonas de recepción,

circulación vertical, circulación horizontal, habitaciones, sanitarios, espacios comunes.

2. Comunicación, señalización e iluminación accesible: se consideran los documentos impresos, páginas web, comunicación aumentativa (lectura labial, imágenes, letras, palabras) comunicación alternativa (Lengua de Señas) la información visual, táctil y sonora. La señalética orientativa e informativa. Por último, que la iluminación general sea uniforme y difusa, que exista contraste y los colores sean de carácter significativo.

3. Seguridad: los factores a considerar son la protección contra incendios, alarmas lumínicas y sonoras, timbres de emergencia, plano y plan de evacuación que contemple a las personas con discapacidad en los establecimientos y la respectiva señalética relacionada.

4. Capacitación de personal: se considera un eje transversal a los mencionados anteriormente, debido a que lográndose una buena capacitación se podría salvar cierta clase de inaccesibilidad dada en lo arquitectónico o comunicacional. A su vez, para brindar una buena atención de forma natural, con respeto, sentido común e idoneidad es indispensable la capacitación.

Ilustración 15 - Ejes de las Directrices de Accesibilidad



Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Noviembre 2019.

Para las Directrices en Servicios Turísticos se considera un 5to eje, exclusivo a cada uno de los espacios específicos mencionados en la descripción anterior.

Las organizaciones que logren evidenciar el cumplimiento de cada uno de los ejes mencionados, se aseguran una mínima cadena de accesibilidad del servicio en cuanto a su principal uso turístico, la cual permite al usuario informarse, aproximarse, acceder, utilizar y salir de manera independiente, con facilidad y sin

interrupciones, procurando su mayor autonomía, confort, seguridad y la equidad en la prestación del servicio.

Al finalizar exitosamente todas las etapas de la implementación, y su respectiva evaluación, durante aproximadamente 8 meses, la metodología contempla un elemento de reconocimiento al esfuerzo realizado para aquellos prestadores participantes que cumplieren las Directrices. Es un distintivo único, sin niveles y de accesibilidad general, una placa que otorga un valor agregado que posiciona a las empresas y servicios, distinguiéndolos frente a la demanda y le brinda al turista mayores garantías de confiabilidad al momento de su elección por un lugar accesible. Hasta principios del año 2020, se otorgaron 288 distinciones.

Como se exponía anteriormente, estas implementaciones y distinciones están destinadas a diversas prestaciones turísticas, pero no dispone de directrices para la gestión municipal de la accesibilidad en el destino turístico.

Cabe destacar que la accesibilidad dentro del SACT, encuentra una herramienta específica que se aboca exclusivamente al tema, como la recientemente presentada. Pero también es considerada de forma transversal en todas las otras Directrices, lo cual ha permitido en cierto punto generar un interrogante, una necesidad o un deseo de profundizar o ahondar más en el tema por parte de quienes las aplican y luego requieran probablemente adherir también a las Directrices de Accesibilidad, generando un círculo de interés por la mejora continua.

Ilustración 16 - Distintivo del SACT correspondiente a las Directrices de Accesibilidad



Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Noviembre 2019.

B- Directrices de Gestión Turística de Municipios

Programa desarrollado durante el año 2008. Brinda 61 directrices agrupadas en igual cantidad de componentes, dentro de 21 sub-ejes en torno a 8 grandes ejes

temáticos, que comprenden diferentes aspectos para que el Organismo Local de Turismo (OLT) durante 4 meses de implementación se oriente hacia una gestión integrada.

Los ejes y temas de las directrices son:

Tabla 7 - Descripción de estructura y contenido de las Directrices de Gestión Turística de Municipios. Argentina.

EJES	SUB-EJES	COMPONENTES	
1	Gobierno Organizacional	Definición de una política turística	
		Identificación de las áreas críticas de actuación	
		Estructura organizacional	
		Presupuesto	
	LIDERAZGO DEL ORGANISMO LOCAL DE TURISMO	Planificación	Diagnóstico del destino
			Planificación estratégica
			Implementación operativa
			Desarrollo de indicadores de resultados del Plan
		Normativa Turística y Fomento de Inversiones	Relevamiento y publicidad de la normativa aplicable
			Fomento y asistencia técnica para inversiones
Gestión de Conflictos, Riesgos y Crisis		Plan para la gestión de crisis	
		Gestión de conflictos con turistas	
2	Gestión de las Relaciones con los Actores Públicos	Coordinación y cooperación en el municipio	
		Coordinación y cooperación con otros organismos públicos	
	Gestión de las Relaciones con los Actores Clave del Sector	Coordinación y cooperación interinstitucional público-privada	
		Facilitación de la asociatividad	
	Participación Ciudadana	Procesos de participación ciudadana en las iniciativas de interés turístico	
	3	Información de la Oferta Turística	Inventario de atractivos, actividades y productos locales
Directorio de empresas de servicios turísticos			
Directorios de empresas y organismos de soporte			
Posicionamiento del Destino Turístico		Diseño de marca del destino	
		Programa de comunicación y promoción del destino	
Portal Turístico del Municipio		Diseño del portal turístico	
		Comunicación actualizada de la oferta del destino	
		Integración a la comercialización del destino	

	Centro de Información Turística	Espacios para la atención e información turística
		Disponibilidad de materiales de promoción
	Gestión Ambiental Interna del Organismo Local de Turismo	Política Ambiental
		Implementación de Buenas Prácticas Ambientales
4		Sensibilización ambiental de la comunidad
GESTIÓN AMBIENTAL	Gestión Ambiental en el Destino	Gestión de la saturación de espacios de uso turístico
		Realización de auditorías ambientales turísticas
		Propuesta y/o actualización de una Política Ambiental turística
		Facilitación para aplicar instrumentos de Gestión Ambiental
	Gestión de la Calidad Interna del Organismo Local de Turismo	Calidad de vida en el trabajo
		Definición de procesos
		Estandarización de los procesos
5		Gestión del trabajo diario
		Sistema de reclamos y sugerencias
GESTION DE LA CALIDAD	Gestión de la Calidad en el Destino	Adecuación de los espacios de uso turístico
		Identificación e interpretación del nivel de satisfacción del turista
		Seguridad Turística
		Accesibilidad
		Fomento de iniciativas vinculadas a la gestión de la calidad
6	Recursos Humanos del Organismo Local de Turismo	Definición de las competencias para cada puesto
		Capacitación de los recursos humanos
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	Recursos Humanos del Destino	Reconocimiento e incentivos
		Concientización turística
		Identificación de necesidades de formación y/o capacitación
		Capacitación y/o formación de los recursos
7	Sistema de Indicadores del Destino	Medición y análisis de indicadores del Organismo Local de Turismo
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL	Sistema de Indicadores del Destino	Medición y análisis de indicadores del destino
	Producción de Conocimiento	Documentos del Organismo Local de Turismo
		Informes periódicos del destino

DESTINO		Asistencia técnica
		Investigación y Desarrollo
8	Plataforma de Soporte	Gestión documental
TECNOLOGIA		Sistema Integrado de Gestión Turística
DE SOPORTE A LA GESTION	Redes de Comunicación e Información	Red Interna (Intranet)
		Red externa (Extranet e Internet)
		Redes avanzadas de información y comunicación

Fuente: Elaboración propia en base al Manual de las Directrices de Gestión Turística de Municipios. Argentina.

Tal como describe el cuadro se puede apreciar que el enfoque es integral a los múltiples aspectos que abarca el turismo en una gestión municipal. Y la transversalidad relacionada con la accesibilidad, puede leerse en el Manual en las siguientes directrices:

- 3.3.1 Diseño del portal turístico: Contar con un sitio web de información y comunicación orientado a la promoción de la oferta turística local, que cumpla los criterios de usabilidad y accesibilidad.
- 5.2.1 Adecuación de los espacios de uso turístico: Fomentar el mejoramiento estético de los espacios para su uso turístico –por ejemplo: señalización, información, accesibilidad, etc.-.
- 5.2.4 Accesibilidad: Implementar acciones destinadas a la incorporación de los requerimientos de las personas con discapacidad, movilidad y/o comunicación limitada con el fin de resolver la accesibilidad, permanencia y uso de las instalaciones.

Hasta principios del año 2020 se otorgaron en total 41 distinciones del programa.

C- Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos

Siendo la Gestión Ambiental una disciplina horizontal que involucra diferentes áreas de la gestión municipal, las Directrices comprenden aspectos clave para las relaciones entre los actores, la gestión del capital humano, la gestión de la calidad, de los recursos como así también los espacios de visita y uso para los visitantes.

Las presentes Directrices, desarrolladas en el año 2010, son aplicables a todos aquellos Municipios que cuentan con un Área de Turismo o están en vías de desarrollarse como destino.

Las recomendaciones que se formulan en el documento tienen un contenido práctico y se dirigen a todas las áreas interesadas del organigrama municipal, independientemente de sus características.

Brindan 36 directrices agrupadas en igual cantidad de componentes, dentro de 9 sub-ejes en torno a 6 ejes temáticos, al igual que las anteriores se implementan durante un período de 4 meses:

Tabla 8 - Descripción de estructura y contenido de las Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos. Argentina.

EJES	SUB-EJES	COMPONENTES
1	Desarrollo del Concepto Ambiental en el Municipio	Definición de la Política Ambiental del Municipio
		Marco Institucional y Normativo
		Comprensión del Cuidado del Ambiente
DEFINICIÓN DE UNA POLÍTICA AMBIENTAL	Recursos Económicos, Humanos e Infraestructura del Municipio	Estructura Organizativa
		Recursos Económicos
		Recursos de Capital Humano
		Recursos de Infraestructura
		Capacitación Ambiental del Personal
2	Dirección Estratégica	Objetivos y Metas Ambientales
		Comunicación Ambiental
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		Indicadores de Gestión Ambiental
		Monitoreo y Control de los Recursos
		Revisión Ambiental
	Soporte para la Gestión	Registro
		Documentación
3	Gestión de los Recursos	Aire
		Agua
GESTIÓN DE LOS RECURSOS		Suelo
		Energía
		Flora, Fauna y Paisaje
		Patrimonio Natural
		Patrimonio Cultural
4	Beneficios para la comunidad	Programas de Educación Ambiental
		Buenas Prácticas Ambientales
DESARROLLO	Beneficios para el Municipio	Adquisición de Herramientas para la Gestión Sostenible del Destino
5	Infraestructura y Servicios	Zonificación
		Arquitectura Sustentable

VISITAS Y USO DE LOS ESPACIOS		Residuos Sólidos Urbanos
		Aguas Residuales
		Uso de los Atractivos Turísticos
		Seguridad de los Empleados y Turistas
		Sistema de Señalética
		Mantenimiento, Limpieza e Higiene
6	Articulación con otras Organizaciones	Cooperación entre las Distintas Áreas del Municipio
PARTICIPACIÓN Y		Cooperación con Organizaciones de Referencia
COOPERACIÓN		Cooperación con Organismos Internacionales

Fuente: Elaboración propia en base al Manual de las Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos. Argentina.

Vinculado a la accesibilidad, estas Directrices en su eje 5 (Directrices referidas a Visitas y Uso de los Espacios) plantean en la introducción que: es importante generar espacios sin barreras arquitectónicas a fin de garantizar la accesibilidad al medio físico para cualquier turista y habitante, independientemente de sus capacidades, pero no tiene directrices específicas al respecto.

Hasta principios del año 2020 se otorgaron en total de 393 distinciones del programa Directrices de Gestión Ambiental, 26 corresponden a gestiones municipales.

Conclusiones:

Los 3 programas presentados cuentan con una vigencia de 10 años o más de experiencia e implementación sostenida en territorio. En concordancia con las distinciones otorgadas se pudieron lograr resultados concretos en todos ellos, si bien la cantidad podría parecer baja en comparación con la cantidad de organizaciones públicas y privadas relacionadas al turismo en el país, los números son relativos, ya que por los 10 años de aplicación, la disponibilidad de recursos económicos, de personal técnico y facilitador formado, el tiempo que conllevan las implementaciones, las articulaciones y capacidades provinciales y municipales entre otras cuestiones, realmente podría ser un número significativo por su efecto transformador.

Se observa, que, si bien las Directrices de Gestión Turística para Municipios mencionan la implementación de acciones para mejorar la accesibilidad del destino,

podría considerarse que al ser una herramienta de nivel inicial y que atraviesa diversos temas, la accesibilidad podría quedar como una simple buena práctica y no como un eje rector o con el suficiente peso y contenido para cambiar o poner en valor aspectos sustanciales a la accesibilidad del destino.

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, tienen la especificidad del tema, pero como su nombre lo indica sólo para determinados espacios de uso turístico, sin aportar directrices específicas para la gestión estratégica y global del destino en materia de accesibilidad turística.

Por último, las Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos, prácticamente no tienen incidencia en materia de accesibilidad, pero fueron escogidas para analizar sus ejes, contenidos y orientación en la aplicación de una determinada temática, la ambiental, de forma específica en la gestión turística municipal en conjunto con otras áreas municipales y demás organizaciones. Se pretende con esta investigación lograr el mismo efecto con la gestión pública de la accesibilidad desde la perspectiva turística, dado que a la fecha no existe una herramienta diseñada para tal fin.

8. DESTINOS TURÍSTICOS ACCESIBLES DE REFERENCIA

Si bien en los capítulos anteriores se han referenciado iniciativas, distinciones y normas en determinadas ciudades y destinos, en este capítulo se destacan los distintos trayectos, avances, iniciativas y reconocimientos que han obtenido diferentes destinos en materia de accesibilidad turística a través de los años, lo cual les ha permitido posicionarse como casos modelo en la temática o bien de referencia en el sector.

Se han identificado y seleccionado:

- 4 destinos de 3 países (Ávila y Barcelona en España, Amiens en Francia y Socorro en Brasil)
- 2 casos a nivel país (Japón y Portugal)
- Resumen en destinos de Argentina.

Desde ya podrían citarse números destinos, pero analizar cada uno de ellos agotaría el alcance y finalidad de la presente investigación. En consecuencia, para la selección se tuvo en cuenta la obtención de premios, distinciones o aplicación de programas descritos en capítulo número 7 y se consideró cierta heterogeneidad geográfica de los mismos y sus distintos alcances, de modo que se puedan conocer las distintas aplicaciones y soluciones empleadas.

8.1. Ávila (España)

Ávila es un municipio de poco más de 60 mil habitantes, situada en la provincia homónima en el centro oeste del país y en la comunidad autónoma de Castilla y León.²⁹

Su casco histórico medieval, en excelente estado de conservación, fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en 1985 y es uno de los principales destinos de turismo accesible de España. La accesibilidad y la inclusión se han convertido en el leitmotiv del Ayuntamiento de Ávila, hecho que ha

²⁹ Enero 2020: 61244 habitantes. En <http://www.avila.es/areas-destacadas/secretaria-contratacion/padron-y-estadistica/item/579-datos-de-poblacion-del-municipio-de-avila>

contribuido a que la ciudad amurallada sea un referente por el trabajo realizado en materia de accesibilidad, como lo avalan los numerosos premios recibidos, entre los que hay que destacar el CERMI (2008) por su compromiso de trabajar a favor de la accesibilidad universal, considerándola un eje transversal de toda su política municipal, el Reina Sofía de Accesibilidad Universal de Municipios (2009) y nuevamente el Premio Reina Letizia (2016) por la continuidad de sus actuaciones en materia de accesibilidad o el haber sido declarada por la Comisión Europea como la primera Ciudad Europea de la Accesibilidad, al obtener el premio Access City Award en el año 2011, entre otros. Asimismo, forma parte del proyecto Liga de Ciudades Históricas y Accesibles (LHAC).

Desde su sitio web se puede acceder a toda la oferta turística accesible y en formatos alternativos. La puerta de entrada para cualquier turista es el Centro de Recepción de Visitantes, donde se orienta la visita a la ciudad. De la misma forma ocurre para los turistas con discapacidad, en este mismo lugar es en el que mejor reciben asesoramiento para realizar una visita adaptada a sus necesidades.³⁰

Entre los recursos disponibles que el turista puede encontrar en el Centro de Recepción de Visitantes se destaca el préstamo de sillas de ruedas para las personas con movilidad reducida que visitan la ciudad y que les facilitará el hacer la visita de manera más cómoda.

Aquellos turistas que sean usuarios de audífono o tengan implante coclear podrán comunicarse más fácilmente a través de un bucle magnético que está instalado en el mostrador de información de la planta baja.

Si el turista desea comenzar a conocer la ciudad podrá hacerlo mediante un punto de información multimedia en el que se ofrece información turística de la ciudad, rutas, monumentos, etc. Este punto de información permite ampliar el tamaño de los caracteres, ofrece la locución en varios idiomas, entre los que hay que destacar la lengua de señas española.

Es el Centro de Recepción de Visitantes donde el turista podrá aproximarse de forma simultánea a conocer cinco de las nueve puertas que tiene la muralla. Son cinco maquetas tiflológicas realizadas a escala y que están complementadas con información en texto y en sistema Braille. Unas maquetas para que todos los

³⁰ Recuperado de: <http://www.avilaturismo.com>

turistas, y nos sólo las personas con discapacidad visual puedan conocer el principal monumento a través del tacto.

Pero para que todas las personas que visitan la muralla la puedan disfrutar y conocer de forma detallada, se les ofrece audio-videoguías con información en nueve idiomas diferentes, siendo dos de ellos la lengua de señas española y la internacional. El diseño ergonómico de estos dispositivos hace que su manejo sea sencillo, intuitivo y universal. Además, se ofrece la información en un guion adaptado para niños y niñas.

Hasta ahora el turista ha conocido la muralla sin moverse del Centro de Recepción de Visitantes. Pero la misma se puede recorrer en el tramo accesible, conocido como Puerta del Puente. Este tramo, inaugurado en 2008, permite que las personas con movilidad reducida puedan acceder a la parte alta del recinto amurallado, mediante rampas y elevador. En este tramo también existe un punto de información multimedia específico de este monumento, y que tiene las mismas características que el anteriormente referido y situado en el Centro de Recepción de Visitantes.

Para acercar el conocimiento de la muralla a aquellas personas con dificultades de comprensión, se ha realizado un folleto en lectura fácil. También se ha editado otro folleto de Santa Teresa con estas características y ambos se pueden descargar en el apartado “Folletos turísticos” del portal web. También, se puede descargar la guía de recursos accesibles de la ciudad, una publicación fundamental en la que aparecen los alojamientos, restaurantes, monumentos y espacios culturales que son accesibles o disponen de algún tipo de adaptación para personas con discapacidad. La información que se ofrece en esta guía es completamente descriptiva para que sea la propia persona con discapacidad la que valore si puede hacer un uso correcto o no de un determinado bien o servicio.

El/la turista con movilidad reducida podrá conocer las plazas de estacionamiento reservadas a tal fin en toda la ciudad, en el plano callejero que se entrega en el Centro de Recepción de Visitantes.

En el paseo por la ciudad, el/la turista podrá encontrar que en diferentes establecimientos luce en su puerta de acceso una placa con el Símbolo Internacional de Accesibilidad y la leyenda Ávila Accesible. Esta placa ha sido concedida por el Ayuntamiento, a través del Consejo Municipal de Personas con

Discapacidad e indica que el establecimiento cumple con unos requisitos básicos de accesibilidad.

Ilustración 17 – Placa identificatoria que reconoce requisitos básicos de accesibilidad en establecimientos del Ayuntamiento de Ávila. España.



Fuente: <http://www.avilaturismo.com/es/avila-accesible>

Para que todas las personas turistas puedan disfrutar cómodamente de la ciudad se ha diseñado una ruta accesible que comunica los principales monumentos abulenses (que son de Ávila). Además, el Centro de Recepción de Visitantes también está enlazado mediante ruta accesible con el tramo de la muralla conocido como Puerta del Puente, desde el cual las personas con movilidad reducida pueden acceder a una parte del adarve³¹ visitable.

En Ávila, además de la muralla, pueden catalogarse como monumentos accesibles otros 14 centros culturales y religiosos.

8.2. Barcelona (España)

Barcelona es el municipio capital de la provincia homónima y de la comunidad autónoma de Cataluña. Tiene una población de más de 1 millón y medio de habitantes y se encuentra ubicada al noreste del país.³²

Como se mencionó anteriormente, Barcelona obtuvo en 2019 una mención especial como destino urbano en el marco de la entrega del reconocimiento de la OMT al Destino Turístico Accesible, cuyo ganador fue Portugal. El jurado valoró que la ciudad española está “realmente avanzada en cuanto a accesibilidad, presentando buenas condiciones en sus recursos, y establecimientos de alojamiento y restauración, destacando especialmente en los transportes”. Sin embargo, sus esfuerzos en mejorar la accesibilidad se remontan a la década del 90.

Para el caso de Barcelona, vale destacar todo un recorrido en materia de accesibilidad urbana desde el año 1992 cuando se celebraron los Juegos Olímpicos de la XXV Olimpiada y los Juegos Paraolímpicos. Yebrin (1999) menciona en su

³¹ Camino situado en la parte alta de las murallas.

³² Instituto Nacional de Estadística de España. Al 1-1-2019: 1.636.762 personas. En <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2861#!tabs-tabla>

tesina que en Barcelona la accesibilidad era una constante que primaba en toda actuación, pues no en vano, la ciudad debía recibir y alojar durante los Juegos cerca de 5000 personas con alguna discapacidad, de las cuales 3000 utilizaban una silla de ruedas para sus desplazamientos y competiciones. De ahí que todas las instalaciones, tanto deportivas como de uso común, y los transportes, debían ser accesibles. Entre las principales obras destaca que se construyó un nuevo aeropuerto. Prácticamente todos los hoteles de cuatro y cinco estrellas se renovaron, modernizaron, y se hicieron accesibles. La Villa Olímpica, construida en nueva planta, fue por su ubicación y accesibilidad un acierto. Más de quince mil viviendas, parques y jardines han convertido el degradado barrio de Poble Nou, en un bello paraje, accesible y moderno, dando lugar a un puerto deportivo, y a unas playas regeneradas y totalmente accesibles, en las que unas pasarelas de madera permiten llegar al borde del agua a todas las personas. Adicionalmente a las mejoras que se introdujeron en las líneas urbanas, se renovó el subterráneo, y se instalaron para los peatones que visitaran el anillo olímpico unas escaleras mecánicas, amplias y accesibles. En materia de transporte se puso a disposición una flota de vehículos accesibles, 200 autobuses de piso bajo, 50 microbuses y coches adaptados.

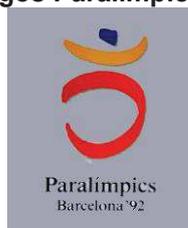
En la ciudad, y preferentemente en el entorno y las proximidades de los distintos escenarios, se construyeron pasos elevados, se rebajaron bordillos, realizándose más de 11.000 vados, se reforzó la iluminación y señalización.

Esto resume la metamorfosis que tuvo esta ciudad por los Juegos Olímpicos; en cuatro años se hizo lo que en otras circunstancias hubiera precisado más de 20.

Otro hito importante fue la Declaración de Barcelona: “La ciudad y los discapacitados” en 1995, donde los firmantes adoptan acuerdos y compromisos a nivel municipal para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

En la actualidad, en la web del Consorcio de Turismo de Barcelona - <http://www.barcelona-access.cat/> - hay una sección dedicada a las personas con discapacidad, con información categorizada y sistematizada por ejemplo de museos adaptados para personas ciegas, hoteles sin barreras, playas accesibles o visitas en lengua de señas.

Ilustración 18 – Logo de los Juegos Paralímpicos de Barcelona. España.



Fuente: <http://www.barcelonaolimpica.net/barcelona92/simbolos-cultura-e-identidad/el-diseno-y-la-imagen-de-los-juegos/2260-2/>

8.3. Amiens (Francia)

Amiens es un municipio de aproximadamente 135 mil habitantes ubicado al norte de Francia, capital del departamento de Somme y de la antigua región de Picardía, actual Alta Francia.³³

Como se mencionó anteriormente fue la primera ciudad en obtener la máxima distinción nacional: “Destino para todos” nivel oro, en julio de 2019.

Comenzó el proceso de implementación de la marca en 2015 y en 2 años logró acceder a la distinción por su oferta turística y servicios accesibles para personas con discapacidad motora y visual, cuando aún no existían los niveles de distinción (bronce, plata y oro). Ya en el año 2019 logró ampliar el alcance para las personas con discapacidad auditiva y cognitiva, lo cual le permitió lograr el nivel oro.

En Amiens fue destacado su modo ejemplar de gobernanza que asocia, al mismo tiempo los actores locales, públicos y privados, los representantes de las asociaciones de personas con discapacidad, cámaras y los distintos servicios del Estado en la región y también a nivel nacional. El equipo municipal redactó un Pacto para el Bienestar en Amiens, teniendo en cuenta la accesibilidad en todas las políticas llevadas a cabo por el municipio: social, transporte, hábitat, salud, espacios verdes, infancia, juventud, cultura, deporte, etc. y especialmente a nivel turístico.

La ciudad trabajó sobre un perímetro de casi 9 km. en el centro de la ciudad, conectando desde la estación de tren hasta las instalaciones culturales, turísticas y de ocio accesibles más importantes. Dispone en su recorrido varios alojamientos y restaurantes que también cuenta con la etiqueta francesa para servicios turísticos accesibles. Además, hay 70 comercios de distintos rubros que también son

³³ Instituto nacional de estadística y de estudios económicos de Francia. Censo 2017, población total de Amiens: 136,754 habitantes. En <https://insee.fr/fr/statistiques/4269674?geo=COM-80021>

accesibles. Asimismo, otros alojamientos accesibles se ubican en las inmediaciones.

Amiens se beneficia de un conjunto de servicios turísticos etiquetados o al menos accesibles, como la Oficina de Turismo que recibió la etiqueta de accesibilidad y dispone para su consulta un mapa de los estacionamientos reservados en la ciudad. Cualquier turista puede acceder a Amiens, en automóvil personal, en tren o en avión (el aeropuerto dispone de un sistema que permite a las personas en sillas de ruedas subir y bajar del avión) y se puede recorrer la ciudad en bicicletas tándem adaptadas.

Ilustración 19 – Uso de bicicleta tándem adaptada en Amiens. Francia.



Fuente: <https://www.amiens.fr/Vivre-a-Amiens/Handicap-et-accessibilite/Destination-pour-Tous>

8.4. Socorro (Brasil)

Socorro es un municipio de Brasil, ubicado en el este del Estado de San Pablo, tiene una población de alrededor 40 mil habitantes.³⁴

Obtuvo el Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal de municipios en el año 2013.

La ciudad ha puesto en marcha los proyectos “Socorro Accesible” y “Aventureros Especiales”. El primero se inició en 2008 con el objetivo de adaptar físicamente la ciudad y sus edificios de acuerdo con la Norma Brasileña de Accesibilidad (NBR 9.050/2004), así como capacitar al personal para la atención a personas con discapacidad, consiguiendo, entre otros éxitos, que casi el 100% de los hoteles estén adaptados para todo tipo de discapacidad.

El segundo, iniciado en 2005, para la adaptación de actividades de aventura para personas con discapacidad, tanto en su parte física como en la formación específica de los instructores. Como resultado, se creó la Matriz de Accesibilidad, que sistematiza la información sobre las actividades que se pueden realizar de

³⁴ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Población estimada en 2019: 41.005 personas. En <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/sp/socorro.html>

acuerdo con el tipo de discapacidad, la necesidad y el nivel de adaptación. Además, se implementó el sistema de gestión de seguridad para turismo de aventura, de acuerdo con la NBR 15.331.

La originalidad de estos proyectos ha convertido a este municipio en ciudad modelo de turismo accesible en el país y para las sedes de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos del 2016.

Ilustración 20 – Portada del manual turismo de aventura adaptado. Brasil.



Fuente:

<https://turismoacessivel.gov.br/ta/adaptar.mtur;jsessionid=R0DiDiv8Dt8EMcLFaAQtxorR?windowId=9c4>

8.5. Japón

Japón es un país insular situado en el Océano Pacífico y ubicado al este del continente asiático, tiene más de 125 millones de habitantes.³⁵

Según el informe World Health Statistics (2015) de la Organización Mundial de la Salud, Japón posee el más alto índice de esperanza de vida en el mundo, ocupando el primer lugar con 84 años de esperanza de vida media³⁶. Este envejecimiento de la población ha tenido, como una de las consecuencias más importantes, la preocupación por establecer entornos y servicios más accesibles. Por otro lado, el número de turistas en el país ha aumentado en los últimos años, incrementando también el número de turistas europeos y norteamericanos, lo que ha resultado en la preocupación de las autoridades por mejorar la calidad de recepción de sus visitantes.

Estos dos factores han resultado en que Japón, como destino, incluye una relación de elementos accesibles dentro de la cadena de valor de turismo que abarca todos los eslabones, desde la creación de un centro de turismo con información específica sobre la accesibilidad en Japón, la innovación en sus

³⁵ Datos del Banco Mundial. Población en 2018: 126.529.100 habitantes. En <https://datos.bancomundial.org/pais/japon?view=chart>

³⁶ Part II Global health indicators. Life expectancy and mortality. Table 1. Pp. 46.

sistemas de transporte, basados en el diseño para todos, la accesibilidad en los recursos turísticos y la calidez del recibimiento que dispensan a sus visitantes en todos los ámbitos de sector.

En el ámbito de los transportes, además de la eficiencia en frecuencia y sistemas de seguridad, en uno de los países con ciudades más pobladas del planeta, en Japón se comprometen a cumplir con las medidas de accesibilidad basados en el diseño para todos.

En el transporte sobre rieles, la mayoría de las estaciones de la ciudad de Tokyo, por ejemplo, cuentan con ascensores que comunican la entrada con los andenes, vagones reservados para personas en silla de ruedas y personal especializado para facilitar el acceso a los mismos.

Además, tienen bandas podotáctiles para personas ciegas e información escrita y acústica en japonés e inglés.

Otro ejemplo del ámbito de transportes es el aeropuerto de Haneda que cuenta con servicios de accesibilidad útiles para todos los pasajeros. Además de las medidas de accesibilidad más habituales incluye, túneles de embarques fijos y sin desniveles, aseos para animales de asistencia, y sistemas de emergencia visuales que permiten realizar los viajes de manera segura y agradable.

En el ámbito de los entornos urbanos, la apuesta por la construcción de un entorno seguro y cómodo responde, en ciudades como Takayama, a las necesidades de los residentes con edad avanzada. Se promueve la accesibilidad para los residentes a través del turismo utilizando la premisa “ciudad fácil para vivir es un lugar fácil de visitar”. En el mismo sentido, también se está desarrollando un proyecto de información sin barreras que tiene como objetivo el entendimiento mutuo entre los visitantes y la comunidad local.

Con respecto a los recursos turísticos, la gran mayoría ha implementado medidas de accesibilidad para el acceso a personas con discapacidad física y sensorial, respetando el entorno patrimonial con alguna variación estética.

Conscientes de que el idioma supone una barrera para los turistas, parte del trabajo para mejorar la recepción de turistas al país, ha consistido en el uso mayoritario de iconos visuales, que tienden a ser usados con mucha asiduidad, lo que facilita la transmisión de mensajes importantes a todos los turistas.

El incremento de la accesibilidad en Japón ha respondido a una necesidad de sus propios habitantes que, afortunadamente, ha convertido a ese país en uno de los más accesibles a nivel internacional.

Bajo el paradigma del diseño para todos, las acciones de accesibilidad se ven incluidas en un proyecto cuyo lema es que pueda ser utilizado por todas las personas, sin hacer diferencia entre capacidades, edad, estatura, idioma, etc.

Todo ello ha contribuido a crear un ambiente de bienvenida a los turistas, con y sin discapacidad, que hace que Japón destaque como destino turístico accesible (OMT, 2015).

Ilustración 21 – Logo del Centro de Turismo Accesible de Japón.



Fuente: <http://www.japan-accessible.com/>

8.6. Portugal

Portugal es un país situado en el sudoeste del continente europeo, en la península Ibérica, tiene una población de poco más de 10 millones de habitantes.³⁷

También como se ha mencionado anteriormente, Portugal fue el primer ganador del premio de la OMT y Fundación ONCE como Destino Turístico Accesible 2019.

En 2016 fue lanzado el programa All for All, con el objetivo de capacitar la oferta turística nacional, crear rutas accesibles en todo el país disponibles en el sitio Visit Portugal, divulgar la oferta accesible de norte a sur y promover Portugal como destino inclusivo para todas las personas. Además, se realizó un Manual de Gestión de Destinos Turísticos Accesibles, con ejemplos prácticos, y se lanzó una línea de financiación específica para apoyar proyectos de accesibilidad en turismo, en el ámbito del Programa Valorizar.

Hasta la fecha, se han apoyado 116 proyectos, que representan una inversión de 20 millones de euros, y que reciben un apoyo de 14 millones de euros. También fueron creados el portal y la aplicación “Tur4All”, que permiten conocer la

³⁷ Datos del Banco Mundial. Población en 2018: 10.283.822 habitantes. En <https://datos.bancomundial.org/pais/portugal>

oferta hotelera, de restauración y cultural para personas con necesidades específicas de movilidad en Portugal y España.

En las Escuelas de Turismo, se ha incluido en los planes de estudio un módulo dedicado al turismo accesible, con un total de 1.059 estudiantes formados/as en este tema. Y, además del programa “Playa Accesible”, lanzado en 2004 que establece las condiciones que determinan la adjudicación de una bandera que reconoce la accesibilidad del balneario, en 2019 se lanzó el programa “Festivales + Accesibles”, que pretende distinguir los eventos que presentan condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida, como embarazadas, personas mayores o personas con discapacidad en sillas de ruedas o ciegas, entre otros.

Ilustración 22 – Logo del programa de All for All de Portugal.



Fuente: <http://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/estrategia-turismo/programas-iniciativas/Paginas/all-for-all-portuguese-tourism.aspx>

8.7. Destinos de Argentina

El municipio de **La Cumbre** situado en el valle y departamento de Punilla, en la provincia de Córdoba, tiene una población de 7.544 habitantes (INDEC, 2010) y ha sido el único sitio en el país en obtener un premio internacional vinculado a la accesibilidad turística, dado que en el año 2010 recibió el Premio Reina Sofía de Accesibilidad Universal de municipios. La OMT en su “Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas” (2014: 181) destaca que La Cumbre a pesar de sus reducidas dimensiones, ha llevado a cabo una política pública de discapacidad amplia e integral, potenciando el turismo accesible en la región de Punilla, bajo el lema “Punilla, un lugar de vacaciones para todos”. El municipio se destacó por haber implementado acciones en el campo del turismo accesible, elaborando material gráfico turístico en sistema Braille y ofreciendo actividades turísticas y recreativas para todos: vuelo en parapente con silla de ruedas con piloto, cursos de vuelo en parapente con silla de ruedas, trekking

en grupo, paseos para personas ciegas, etc. En 2008 el municipio estuvo presente en la Feria Internacional de Turismo en Argentina con un stand de “turismo accesible”.

El autor de esta investigación, en su rol de coordinador de las Directrices de Accesibilidad del Ministerio de Turismo y Deportes, entre los años 2016 y 2017 (en los cuales se implementó el Programa en el destino) pudo constatar que no existió continuidad de estas políticas en el municipio y paradójicamente fue uno de los pocos casos donde no se lograron prestaciones turísticas distinguidas (pudiendo atribuirse múltiples causas coyunturales).

En el Manual citado precedentemente también se destaca positivamente el caso del **Parque Nacional Iguazú**, en el municipio de **Puerto Iguazú** (45.000 habitantes, INDEC, 2010), provincia de Misiones, el Parque es Patrimonio Natural de la Humanidad desde 1984 según la UNESCO y en Noviembre del año 2011 un Certamen Internacional, las nominó como una de las 7 Maravillas Naturales del Mundo. El concesionario Iguazú Argentina informa en su portal Web que bajo la consigna "Naturaleza sin Barreras", las personas con discapacidad que anteriormente se veían imposibilitadas de conocer todos los atractivos y cada rincón de las Cataratas, ahora lo pueden hacer gracias a las obras que se realizaron desde la década del 90. El principal objetivo del rediseño del Parque fue suprimir las barreras arquitectónicas y posibilitar a todos el fácil desplazamiento por el predio. Actualmente el Parque es accesible en más de un 90%.³⁸

En el alcance de la concesión de Iguazú Argentina se destaca la accesibilidad de las pasarelas en los distintos circuitos, sanitarios, centro de interpretación, movilidad mediante el tren ecológico, carritos eléctricos y sillas de paseo y también en los locales gastronómicos, no sólo accesibilidad física sino también la sensorial mediante maquetas hápticas e información en Braille, entre otras iniciativas. También a cargo del área de accesibilidad se capacitó el personal del concesionario, y a otras organizaciones que desarrollan sus tareas en el Parque en cuanto a las formas de atención y comunicación con personas con discapacidad.

Iguazú Argentina logró la distinción de las Directrices de Accesibilidad en el año 2013, y la revalidación en 2018. En esta segunda oportunidad se suman a la implementación de las Directrices diferentes servicios turísticos del destino, acción

³⁸ Recuperado de: <https://iguazuargentina.com/>

que permitió una jerarquización en la cadena de accesibilidad del destino al lograr también la distinción hoteles, un restaurante, un centro comercial, la oficina de informes de la delegación provincial y la primera agencia de viajes de turismo receptivo con vehículo adaptado en obtener esta distinción. También, el aeropuerto de Puerto Iguazú fue recientemente remodelado (en 2019 se reinauguró) y consiguió notablemente mejorar la accesibilidad de su servicio, mediante la manga de acceso a los aviones, ascensor, sanitarios, etc.

Otros destinos de Argentina se han ido posicionando como referentes en turismo accesible en el país, tanto por la cantidad y diversidad de servicios turísticos que han logrado distinciones en accesibilidad mediante la aplicación de las Directrices, por implementarlas de forma sostenida en el tiempo logrando revalidaciones y nuevas distinciones, como por lograr que su principal atractivo turístico tenga condiciones de accesibilidad y cumplir con una mayor cadena de accesibilidad a nivel destino. Se destacan los casos de:

- **Ciudad Autónoma de Buenos Aires** (a pesar de no ser comparable desde lo político y jurisdiccional con los otros casos) constituye una de las 24 jurisdicciones que conforman el país (2.890.151 habitantes, INDEC, 2010), 45 distinciones distribuidas entre: 15 hoteles, 4 centros de atención al turista, 13 museos y centros culturales, 8 espacios gastronómicos y 5 recreativos.
- **Mar del Plata** (614.350 habitantes, INDEC, 2010) ciudad cabecera del partido de General Pueyrredón, en la provincia de Buenos Aires, 38 distinciones distribuidas entre: 7 hoteles y 1 camping, 4 oficinas de informes turísticos, 6 espacios gastronómicos y 5 culturales, 1 recreativo, 1 comercial y 13 balnearios.
- **Comarca Península de Valdés**, con el municipio de **Puerto Madryn** (81.315 habitantes, INDEC, 2010) como principal centro turístico en la provincia de Chubut: 22 distinciones: 3 hoteles, 1 dpto. de alquiler temporario, 1 camping, 1 estancia (día de campo), 1 oficina de informes, 2 centros de interpretación, 4 balnearios, que independientemente también brindan servicios gastronómicos, 1 restaurante, 4 operadoras de buceo, 1 área natural protegida, 2 empresas de avistaje de ballenas y 1 de avistaje del delfín patagónico.

- **Rosario** (948.312 habitantes, INDEC, 2010), municipio de la provincia de Santa Fe: 18 distinciones: 2 hoteles, 1 oficina de informes, 10 espacios gastronómicos y 1 recreativo, 1 balneario, 2 complejos culturales y 1 cine.
- **San Martín de los Andes**, (28.554 habitantes, INDEC, 2010) municipio de la provincia de Neuquén: 15 distinciones: 12 alojamientos (6 apart hotel, 3 cabañas, 3 hoteles) 1 restaurante, 1 centro de informes y 1 museo.

Algunos de estos destinos también sobresalen por mostrar avances en accesibilidad por las regulaciones legales correspondientes a su jurisdicción, por mejoras en los servicios de transporte y terminales o estaciones de arribo y partida de turistas, por la accesibilidad urbana o por el compromiso de otros actores relevantes del destino (empresas, ONGs, instituciones vinculadas con la discapacidad, etc.) pudiendo no tener vinculación con la aplicación de Directrices o resultar como consecuencia de haber implementado las mismas.

Otros destinos, quizás más pequeños, tienen menor cantidad de distinciones, pero logran también cubrir una oferta turística accesible interesante. A continuación, un cuadro con el total de distinciones otorgadas en el país:

Ilustración 23 – Mapa con cantidad de distinciones de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos por jurisdicciones. Argentina.



Directrices de Accesibilidad

JUJUY	• SAN SALVADOR DE JUJUY • TUMBAYA • TILCARA	13	CHUBUT	• ESQUEL • PTO. MADRYN • TREVELLIN • PTO. PIRÁMIDES • RAWSON	27
LA RIOJA	• PN TALAMPAYA • VILLA UNIÓN	2	TIERRA DEL FUEGO	• USHUAIA	10
SALTA	• CIUDAD DE SALTA • CAFAYATE	11	NEUQUÉN	• SAN MARTÍN DE LOS ANDES • NEUQUÉN	23
TUCUMÁN	• SAN MIGUEL DE TUCUMÁN • YERBA BUENA	12	SANTA CRUZ	• RÍO GALLEGOS	3
CATAMARCA	• SAN FERNANDO DEL VALLE DE CATAMARCA	4	RÍO NEGRO	• BARILOCHE	8
MISIONES	• IGUAZÚ • POSADAS	13	SAN JUAN	• CIUDAD DE SAN JUAN Y ALREDEDORES	9
ENTRE RÍOS	• SAN JOSÉ • GUALEGUAYCHÚ • VILLA ELISA • CONCORDIA	31	BUENOS AIRES	• S. A. DE ARECO • ESCOBAR • VILLA GESELL • S. DE LA CRUZ • MAR DEL PLATA • Necochea • MAR DE AJÓ	50
SANTA FE	• ROSARIO • SANTA FE DE LA VERA CRUZ	27	C.A.B.A.	• C.A.B.A.	45

Fuente: Ministerio de Turismo y Deportes. Febrero 2020.

Desde ya, vale aclarar que el mapa observado no representa el mapa de la accesibilidad turística argentina, sino solamente la cantidad de distinciones logradas, desde el año 2008, en las Directrices de Accesibilidad por jurisdicciones.

Por supuesto, hay una mayor cantidad de servicios turísticos accesibles en el país, mismo en los lugares destacados como en otras provincias y municipios que vienen trabajando en el tema. Sólo que para lograr la distinción se debe cumplir con todas las etapas descritas en capítulos anteriores, recordando que su aplicación es voluntaria.

Conclusiones:

En ocasiones, y desde la experiencia personal, se escucha objetar, que determinados espacios y edificios no pueden ser intervenidos para mejorar su grado de accesibilidad ya sea por su valor como patrimonio histórico, cultural o natural, enfrentando la necesidad de conservación versus el derecho de acceso de las personas. El hecho de tener precedentes y modelos considerados exitosos permite, en definitiva, conocer la compatibilidad y el respeto mutuo entre el patrimonio y la accesibilidad. Lógicamente, y como afirma el Real Patronato sobre Discapacidad (2011) cada caso debe estudiarse en profundidad para dar soluciones sensibles, útiles, razonables y respetuosas. Sitios como Ávila, por su valor histórico y arquitectónico y el Parque Nacional Iguazú, por su belleza paisajística y biodiversidad fueron declarados Patrimonio de la Humanidad y son ejemplos de espacios accesibles para todas las personas.

Otra relación destacable es la realización de eventos deportivos, como los Juegos Paralímpicos, como motor para el desarrollo de la accesibilidad en las ciudades, tal como sucedió con la infraestructura y servicios de Barcelona y Socorro. También, la captación de estos eventos y su público son un factor para notar la competitividad de un destino frente a otro, o dentro de la propia oferta de la ciudad entre aquellos servicios que son accesibles y los que no, efecto que podría motivar un mayor interés e inversiones en accesibilidad. En Argentina, por ejemplo, se realizaron en 2018 y 2019, el 1er. y 2do. Campeonato Sudamericano de Surf Adaptado en la ciudad de Mar del Plata y en el Cerro Chapelco en San Martín de los Andes se realizó el 1er Campeonato Internacional Paralímpico 2015 de esquí adaptado. Causalmente sucedió en destinos que vienen trabajando en accesibilidad turística.

En consonancia con el párrafo anterior, un sistema de distinciones graduales en accesibilidad turística como el de Francia, ha demostrado un progreso en la

ciudad de Amiens, que comenzó con políticas y resultados para las personas con discapacidad motora y visual, y años después, amplió el alcance para las personas con discapacidad auditiva y cognitiva, hecho que le permitió obtener el máximo nivel de distinción. Por otro lado, la importancia en el cumplimiento de normas de accesibilidad, de la legislación y la identificación de los sitios accesibles son importantes para su reconocimiento y poder brindar mayor confiabilidad a las personas turistas en su elección por uno de ellos.

El ejemplo de Japón demuestra que la accesibilidad no sólo es pensada para las personas con discapacidad, sino que también es necesaria y beneficiosa para las personas de edad avanzada y que a su vez permite reducir barreras idiomáticas desde la accesibilidad comunicacional.

Los modelos analizados demuestran que es necesaria e indispensable la articulación de políticas internas entre áreas de un mismo destino, las articulaciones con áreas externas al mismo y con los distintos niveles que puedan intervenir en la cadena de accesibilidad de un destino, de modo que se pueda dar tratamiento a cada eslabón de ésta. En el ejemplo de Portugal, se aprecia el trabajo en materia de capacitación desde los institutos de enseñanza hasta la oferta turística, el financiamiento, las asistencias técnicas y distintivos, la innovación y tecnología, la promoción del destino, entre las principales acciones.

Por último, la comprensión de que la accesibilidad turística no se logra en un único momento, como si fuese una meta estática en el tiempo, sino que se debe sostener y mejorar de forma continua. Algunos ejemplos en Argentina dan cuenta de ello.

9. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE FACTIBILIDAD DE APLICACIÓN DEL FUTURO DOCUMENTO TÉCNICO

En el marco de la II Cumbre Global de Discapacidad, realizada los días 6, 7 y 8 de junio de 2019 en el predio de Tecnópolis, se desarrolló el 5to Encuentro Federal de Calidad y Formación, organizado conjuntamente por la entonces Secretaría de Turismo de la Nación y la Subsecretaría de Turismo de la provincia de Buenos Aires. La temática escogida fue “avances y desafíos en accesibilidad turística” y se propuso un espacio de intercambio para abordar los múltiples desafíos que en la actualidad enfrenta el sector turístico en materia de accesibilidad e inclusión, en torno a la mejora de la competitividad y la formación integral de las personas involucradas en la actividad. Se conformaron 10 paneles con 25 disertantes.

El día previo al comienzo del evento (5 de junio de 2019) se realizó en la Ciudad de Buenos Aires un taller con los referentes técnicos de las áreas de calidad y capacitación de los distintos organismos provinciales de turismo del país.³⁹

El área de Calidad de la entonces SECTUR dispuso de 2 horas para trabajar con las personas referentes técnicas de las provincias. En este marco, y previo acuerdo con las autoridades del Organismo, se propuso la metodología llevada a cabo, la cual permitió la recolección de datos para esta investigación, dado que la temática del Encuentro abordaba la accesibilidad turística.

La propuesta del taller consistió en dividir a los participantes (33 personas de 17 provincias y 3 municipios) en 4 mesas de trabajo, compuesta por personas de distintas jurisdicciones. La actividad tuvo 2 partes:

1. Análisis sobre metodologías, resultados e impacto de las líneas de trabajo de calidad vinculadas a accesibilidad e inclusión turística.

³⁹ La temática “accesibilidad” en la gran mayoría de las jurisdicciones se trabaja dentro de las áreas de calidad y/o capacitación. De las jurisdicciones asistentes sólo Ciudad de Buenos Aires, provincia de Buenos Aires, provincia de Neuquén y provincia de Córdoba (aunque haya asistido otra persona y no la referente en accesibilidad) tienen en sus estructuras áreas de accesibilidad o personas referentes específicas del tema.

Esta primera parte tuvo como objetivo el intercambio grupal de ideas, acciones, estrategias y buenas prácticas entre las distintas jurisdicciones, en relación a cómo abordan y llevan a la práctica iniciativas de accesibilidad turística. Luego un análisis de la actualidad de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos en cuanto a las metodologías utilizadas para realizar una implementación exitosa en cada una de las etapas previstas por el programa; y, por último, la evaluación del uso práctico de los documentos de soporte que se utilizan durante la implementación de las Directrices.

2. Presentación y validación de nueva propuesta desde la gestión de la calidad para abordar los desafíos en accesibilidad turística.

En esta segunda parte, a diferencia de la primera, se requirió que contestaran un cuestionario de forma individual. El objetivo fue obtener aportes y sugerencias de las personas referentes técnicas presentes, en cuanto a la factibilidad de la potencial implementación de las Directrices que propone elaborar la presente investigación.

25 personas fueron las que respondieron las 4 preguntas, de forma anónima, de las cuales 3 eran de respuesta cerrada con breve justificación y 1 de respuesta abierta. A continuación, las preguntas y sus resultados:

A. Si consideran que la adhesión voluntaria a la implementación de las Directrices de Accesibilidad, por ejemplo, para prestaciones turísticas, es un mecanismo efectivo para lograr que las organizaciones realicen mejoras en cuanto a la accesibilidad. ¿Cree que también podría lograrlo una administración municipal?

Sólo se disponía de 2 opciones de respuesta (SI-NO) y una breve justificación. El 100% de las respuestas fue afirmativo y de las justificaciones se destaca lo siguiente:

“Podría lograrlo si hubiese voluntad política. El liderazgo es fundamental. Tiene que estar decidido el Intendente”

“Porque existen cuestiones de urbanismo y de transporte público que hacen a la cadena de accesibilidad”

“Cuando el municipio esté comprometido con el turismo y entiende la importancia de la accesibilidad para el destino”

“Considero que es muy importante dado que amplía la posibilidad de mejorar un destino turístico. Es fundamental que se maneje el mismo conocimiento, creo que en muchos casos si lo vemos desde la mirada política es importante que se tenga continuidad”

“Pero con una gran capacitación y sensibilización de funcionarios y empleados”

“Por supuesto que podría lograrlo un municipio y eso haría que muchos prestadores se entusiasmen y se involucren”

“Lo veo viable, pero sabiendo que no va a ser sencillo y que va a recurrir de una buena campaña de marketing o promoción de los mismos. Creo que SECTUR debería reforzar los beneficios que otorga el Programa. Algo más que la colocación de una placa”

“Aunque el desafío es complejo, requiriendo el apoyo de una visión estratégica y política del destino para iniciar dicho proceso”

“Si considero que es muy posible de realizar. La Municipalidad de Puerto Madryn a través de sus distintas áreas se encuentra muy involucrada y tiene muy presente el eje accesibilidad. Desde la Secretaría de Turismo se articula con las demás áreas municipales bajo el consentimiento del ejecutivo municipal (Se formularon ordenanzas relacionadas, se cuenta con diseño universal en muchos espacios, etc.)”

“Si implementan ordenanzas y trabajos mancomunadamente todas las áreas”

“Totalmente SI porque es vital ya que tornar un destino accesible empieza por el ejido donde se asientan territorialmente los prestadores”

“El cambio comienza por casa. No podemos pretender que otros realicen algo del cual no damos ejemplo, sobre todo en el marco de la calidad”

“Sería importante para que el destino en su conjunto sea accesible y no prestadores aislados. Sumando espacios públicos: plazas, veredas, etc.”

“Puede ser difícil pero posible y creo que es el puntapié inicial para volver un destino provincial accesible”

“Considero que instala el tema como prioridad en la gestión y da un ejemplo y luego el poder para replicar el modelo”

“Considero que es necesaria la adhesión formal al programa dado que para lograr un destino accesible se requiere de diversas áreas municipales que deben manejar un mismo y correcto criterio sobre accesibilidad, si existe el respaldo de la máxima autoridad municipal creo que esto sería posible”

B. ¿Cuánto cree que podría colaborar la potencial aplicación de Directrices de Accesibilidad para Municipios en la conformación de un destino turístico accesible?

Las opciones y sus respuestas fueron:

NS/NC	Nada	Poco	Bastante	Mucho
			5	20

En las justificaciones se enuncia:

“Hacer valer la normativa de accesibilidad en los establecimientos. Diseñar planes de urbanización mejorando condiciones de accesibilidad de trabajos de veredas, calles, etc.”

“El municipio regula muchos emprendimientos y puede generar ordenanzas que ayuden a generar accesibilidad”

“Encaminarse a la ciudad accesible para concientizar al sector privado y generar espacios de esparcimiento diversos para que el destino sea inclusivo.”

“Porque se comprometen todas las áreas y aprenden. El área de planificación y planeamiento, considero unificadas.”

“Elemental en la conformación de un destino turístico, utilizar las herramientas del SACT y orientarlas con una mirada alineada a los ODS y pensando en convertirse en un destino turístico inteligente”

“Es una guía que al ponerla en práctica se genera accesibilidad”

“Creo que la adhesión debe ser por parte del Intendente y comprometiéndolo a varias áreas, con firma de turismo, discapacidad y obras públicas, por ejemplo. Debe comprometer al menos a un recurso humano que lidere el proyecto”

“Porque guía el marco de referencia para orientar los objetivos, procesos y recursos” “Le daría un impulso enorme a las gestiones que se vienen realizando e impulsarían otras”

“Si un destino desde su política pública piensa como destino accesible empieza por casa y contagia al resto y de esta manera generarla como política de continuidad”

“Conciencia social y calidad de vida desde lo local, particular a lo general turístico”

“Al ser organismo local tiene influencia directa con la cadena de valor”

“Porque puede generar un atractivo turístico adicional”

“Considero de importancia el efecto contagio que una directriz o programa de calidad genera”

“Esta implementación, al tener una ordenanza en el municipio hace a la buena aplicación y cumplimiento, evitando al saber del tema las excepciones, al ponerse en el lugar del otro”

“Teniendo en cuenta que los ejes de una directriz de accesibilidad para municipios turísticos deberían ser amplia desde la sensibilización a la comunidad anfitriona hasta criterios de accesibilidad para realizar obras públicas creo que la aplicación para un municipio colaboraría ampliamente en lograr un municipio turístico”

“Predicar con el ejemplo, la concientización desde los organismos tanto municipal como provincial facilitarían la implementación y un objetivo a largo plazo si es que hay voluntad y compromiso”

C. En su opinión, ¿Qué considera que debería realizarse, o bien se precisa, para lograr destinos turísticos accesibles en Argentina?

Respuestas abiertas:

“Mejorar el transporte de larga distancia y urbano. Diseñar circuitos accesibles. Mejorar espacios Públicos. Reformular sistema de itinerarios (senderos, veredas, vados en esquinas, información accesible)”

“Concientización y sensibilización”

“Sensibilización de todos los sectores público-privado que sea sostenible en el tiempo”

“Voluntad política. Planificación. Empatía”

“Concientizar a la comunidad sobre las necesidades de las personas que tienen movilidad o comunicación reducida”

“Creo que hay que cambiar las reglamentaciones municipales y también a través del conocimiento lograr ser más exigentes con los nuevos establecimientos, que se diseñen sin errores”

“Sensibilización previa desde Municipios. Implementar el programa en todo el país de manera sostenida. Compromiso de los municipios turísticos. Equipos técnicos. Capacitación para prestadores. Incentivos turísticos fiscales a nivel nacional para prestadores que participen del programa. Herramientas digitales desde Sectur para prestadores y sus páginas Webs, capacitación programadores o apoyo”

“Capacitación de RR.HH. de distintos ámbitos. Fomento de inversión. Asegurar la cadena de accesibilidad en el destino turístico y entre destinos crear Red de prestadores accesibles”

“Lo primordial es empezar desde las escuelas en adelante con la sensibilización de toda la población. Para cambiar el paradigma desde edades tempranas y así lograr a largo plazo que la accesibilidad sea algo cotidiano”

“Lo más importante a mi criterio sea cual sea la acción a tomar en el camino de la accesibilidad es la constancia y continuidad de la acción”

“Capacitación y sensibilización sobre la importancia del otro, leyes y normas acordes. Educación en las escuelas, obligación de la materia accesibilidad en las carreras de por lo menos Arquitectura e Ingeniería”

“Capacitaciones a funcionarios, a la población, sugerir la accesibilidad desde la estructura, los organigramas. Campañas de difusión nacionales que posicionen a los municipios / prestadores / provincias”

“Decisión política. Equipos técnicos formados o formándose. Apoyo social local a partir de estar concientizada”

“Principalmente concientizar y sensibilizar tanto a prestadores turísticos como a la sociedad. Si se logra esa enseñanza, se facilitaría la consolidación de destinos accesibles”

“Organismos de control específicos y en cada provincia, municipio un área específica de turismo accesible y no como un agregado. Desarrollar y trabajarlo como un producto y un valor agregado de desarrollo”

“Sensibilización. Concientización sobre la obligatoriedad de las normas. Compromiso del prestador. Compromiso del Estado”

“Decisión política”

“Cumplir con las normativas vigentes sensibilizando a los actores locales, capacitar a los miembros de la comunidad y a profesionales de la construcción (Arq. e Ing.)”

“Educación, concientización y capacitación. Fundamentalmente establecerse como política de largo plazo el desarrollo de esta temática”

“Fuerte capacitación y concientización en el tema. Trabajo mancomunado con organizaciones específicas y acuerdos de colaboración”

“Brindar más capacitaciones dar a conocer la información precisa para saber qué es accesibilidad, en la comunidad y en sector dar líneas de financiamiento, facilidades para que puedan modificar las prestaciones que hoy no se encuentran en la posibilidad de ser parte del destino turístico”

“Unificación de criterios sobre la adaptabilidad de un destino para que sea accesible. Control sobre las normativas vigentes en materia de accesibilidad”

“Capacitar a la población en cuanto a la temática de discapacidad, porque creo que a esta altura casi ya no se discrimina a las personas con discapacidad, se desconocen sus necesidades y no se piensa en ese tema salvo que te toque de cerca el tema. Hay que recordar que esta Directriz es amplia, abarca también 3ra edad y familias”

- D. ¿Cuánto cree que motivaría la existencia de un sistema gradual de distinción en accesibilidad (inicial, avanzado, excelencia) para el logro de mayor cantidad de acciones y del cumplimiento de aquellas que suelen quedar pendientes a largo plazo?

NS/NC	Nada	Poco	Bastante	Mucho
		2	4	18

Breve justificación:

1- POCO: considero que es accesible y que se necesita garantizar un grado mínimo.

2- POCO: Porque el prestador que fue distinguido en accesibilidad es consiente que existe una franja de potenciales clientes. Lo que si debe exigirse del prestador es la capacitación de su personal por el recambio del personal que se producen tanto en el sector privado como en los municipios.

3- Bastante: Siempre y cuando sea hacia arriba la vara, nunca hacia abajo.

4- Bastante: Sería súper valioso un proceso gradual dado que permite diferentes instancias para lograr mayor adhesión.

5- Bastante: Las Directrices tienen un nivel de exigencia que para el destino debe ser progresivo para lo cual varios niveles comienza con la inclusión.

6-Mucho: Son muchos los atractivos y establecimientos que tienen la voluntad de aplicar a un programa y distinguir, pero por aspectos que no pueden manejar (alquileres) no pueden hacer algunas modificaciones para movilidad pero si adaptarse para recibir a personas con otro tipo de discapacidades y merecen tener algún tipo de distinción.

7- Mucho: De a un paso a la vez es más fácil llegar. Cada etapa etapa estimula a dar el paso siguiente.

8- Mucho: No todos pueden lograr la distinción pero poco a poco pueden ir logrando los cambios.

9- Mucho: Creo que motivaría mucho porque reivindica mucho los destinos y los posicionan de mejor manera.

10- Mucho: No todos los prestadores pueden distinguir pero podrían acceder según objetivos a un sistema gradual, representando a toda la cadena de valor, y se motivarían para lograr la mejora continua en los distintos niveles.

11- Mucho: Porque no todos tienen los mismos tiempos de implementación ni recursos económicos para lograrlo.

12- Mucho: Un sistema gradual de distinción motivaría a los pequeños prestadores o pequeños municipios que no cuentan con grandes presupuestos puedan empezar con modificaciones más chicas y se entusiasmen en la mejora continua.

13- Mucho: Ayudaría mucho porque de otra manera queda mucha gente con muy buenas intenciones y voluntad afuera.

14- Mucho: Ayudaría muchísimo. Motivaría a aquellos prestadores turísticos que están en falta con algunos requerimientos a no bajar los brazos y alentar a aquellos que no están del todo decididos.

15- Mucho: Necesario como motivación y asimismo para distinguir cada discapacidad.

16- Mucho: Más allá de que entiendo que las actuales Directrices son graduales.

17- Mucho: Bajar la barrera de la distinción va a permitir que más prestadores adapten sus instalaciones para recibir PCD.

18- Mucho: Porque se puede tener la intención, pero no los medios. Es importante iniciar por algo y los resultados van potenciando la necesidad de continuar con este proceso.

19- Mucho: Considero de gran utilidad el sistema gradual en el sentido de la mejora continua.

20- Mucho: Podría incentivar al prestador a continuar trabajando por un lugar accesible sin que pierda la motivación.

Conclusiones:

De forma unánime y positiva se considera que las Directrices a elaborar podrían ser un mecanismo efectivo en el logro de mejoras en accesibilidad en destinos turísticos, mediante la aplicación de la administración municipal y el

recibimiento de un distintivo. Se manifiesta en reiteradas ocasiones la importancia de la voluntad de las máximas autoridades, el compromiso político, el liderazgo y visión estratégica, así como también la capacitación a funcionarios y el trabajo entre las distintas áreas, entre otros.

En la totalidad de las respuestas se consideró que “bastante” y “mucho” podría colaborar la potencial aplicación de Directrices de Accesibilidad para Municipios en la conformación de destinos turísticos accesibles. Destacando la influencia directa sobre la cadena de valor, la efectividad en el uso de la normativa local y el impulso para la realización de acciones y obras, como el efecto contagio que podría generar para nuevas iniciativas.

Cuando se consultó abiertamente que se precisa para lograr destinos turísticos accesibles en Argentina, lo más reiterado resultaron las capacitaciones y concientización en todos los niveles, desde la edad escolar a la universitaria y población en general, la continuidad de acciones, la actualización y cumplimiento de la reglamentación, la decisión política y diversas valiosas opiniones a considerar individualmente.

Por último, en cuanto a un sistema gradual de distinción si bien mayoritariamente se respondió que podría motivar a la realización de mayor cantidad de acciones, se evidenciaron distintas percepciones en cuanto a los parámetros, interpretando que podrían ser regresivos para la inclusión de mayor cantidad de actores con pequeñas buenas intenciones e iniciativas o progresivos sin bajar la vara de los criterios actuales de distinción para servicios turísticos.

10. DOCUMENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA DENOMINADA DIRECTRICES DE GESTIÓN EN ACCESIBILIDAD PARA MUNICIPIOS TURÍSTICOS

En este capítulo se intenta dar respuesta a la hipótesis planteada, atender las justificaciones de la presente investigación, analizar la información primaria y secundaria obtenida y en línea con la metodología y programas del SACT realizar la elaboración de los principales ejes, sub-ejes, componentes y directrices de las denominadas Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos. Nombre, que más allá del formalismo, pretende representar el contenido y objetivo del documento, que mediante la aplicación de pautas de accesibilidad como eje central, procura que los municipios turísticos puedan direccionarse hacia la mejora continua de la calidad para todas las personas.

Posteriormente se establece el alcance y metodología de implementación recomendada y por último, se presenta una revisión que se realizó, entrevista de por medio, con un profesional referente de la administración pública de Mar del Plata para la potencial aplicación territorial del documento técnico en cuestión.

10.1. Elaboración del documento técnico

Para la elaboración del documento técnico que se propone se contempla la perspectiva de género tanto en la redacción como en ciertas directrices enunciadas, dado que una de las 35 “medidas clave” que se identificaron por el Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades y Derechos (PIOD 2018-2020), tiene como meta reformular los ocho programas de nivel inicial del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) con la incorporación de la perspectiva de género. Cabe destacar que el objetivo general del PIOD es generar las condiciones para que todas las personas, tengan las mismas posibilidades de acceder y ejercer sus derechos y desarrollar su proyecto de vida libremente.⁴⁰

⁴⁰ El PIOD fue presentado por el Poder Ejecutivo de la Nación en Diciembre de 2018. Es una herramienta para la medición de la incorporación de la perspectiva de género en la génesis de las políticas públicas del Estado.

Ilustración 24 – Medida clave número 17 del Plan Nacional de Igualdad de Oportunidades y Derechos (PIOD 2018-2020). Argentina.

AUTONOMÍA ECONÓMICA						
Nº acción	Acción Programática	Acción Específica	Meta	Indicador	Medio de verificación	Organismo responsable
17	Incorporar la perspectiva de género en las PYMES del sector Turismo	Incorporar directrices de género en los programas de Nivel Inicial del Sistema Argentina de Calidad Turística (SACT)	8 Programas del SACT reformulados con Directrices con perspectiva de género (julio)	Cantidad de directrices incorporadas	Informe (mes de julio)	Secretaría de Gobierno de Turismo, Secretaría General, Presidencia de la Nación
		Capacitar a PYMES del sector	400 Pymes capacitadas y 400 pymes distinguidas	Cantidad de pymes capacitadas Cantidad de pymes distinguidas	Registro (Diciembre 2020) Registro (Diciembre 2020)	

Fuente: <https://www.argentina.gov.ar/sites/default/files/medidasclaves.pdf>

El presente trabajo de investigación desde su génesis contempló la contribución a los ODS mediante la potencial aplicación del documento técnico que se propone. La pandemia de COVID-19 que se originó en Diciembre de 2019 ha afectado enormemente a los viajes y al turismo, en consecuencia la OMT en abril de 2020 publicó un “Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación” rescatando que la situación coyuntural ofrece una oportunidad singular para la reflexión y la reorganización con el fin de crecer nuevamente y crecer de una forma que sea mejor para el planeta y para las personas. Indica también que es algo especialmente importante, ya que la comunidad mundial tiene apenas diez años para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) expuestos en la Agenda 2030 y se ha ingresado en la Década de Acción. Menciona que si se gestiona de manera responsable, el turismo puede salir de la crisis actual como un sector capaz de aportar aún más a los ODS, brindando un medio de vida y creando oportunidades para millones de personas en todo el mundo, sin dejar a nadie atrás. Los objetivos a los que potencialmente contribuiría la aplicación del documento técnico realizado son:

- Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

- Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.
- Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
- Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.
- Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

A continuación, se presenta la estructura del documento técnico denominado “Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos”. Está distribuida en 4 niveles, compuesta por 5 Ejes, 14 Sub-ejes, 46 componentes y 59 Directrices. En su contenido se encontraran pautas de referencia vinculadas a 17 metas de 8 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estructura	Eje	Sub-eje	Componente	Directriz
	I; II; III; IV; V	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14	1.1; 1.2; etc.	1.1.1; 1.2.1; etc.
Cantidad	5	14	47	59

Temas que se abordan:

Tabla 6 – Descripción de estructura y contenido de las Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos. Argentina.

EJES	SUB-EJES	COMPONENTES	C.D. *
GOBERNANZA Y POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD	Desarrollo de los conceptos diversidad, inclusión, convivencia y accesibilidad en el destino	Definición de la política integral de accesibilidad en el destino	1
		Marco institucional y normativo	2
		Comprensión de la cultura inclusiva del destino	1
	Recursos económicos, personal e infraestructura del municipio	Estructura organizativa	1
		Recursos económicos	1
		Gestión del personal	4
		Recursos de infraestructura	3
PLANIFICACIÓN	Dirección	Comunicación de equiparación de	1

ESTRATÉGICA	estratégica	oportunidades	
		Planificación de la accesibilidad turística	5
		Evaluación de la satisfacción	1
	Soporte para la Gestión	Registro	1
		Documentación	1
		Gestión de reclamos	1
	Articulación interna y externa	Cooperación entre las distintas áreas del municipio	1
		Cooperación con organizaciones de referencia	1
		Cooperación con otras jurisdicciones	1
		Cooperación con otros organismos	1
DESARROLLO	Beneficios para la comunidad	Programas de formación que fomenten la accesibilidad	2
		Incentivos para la accesibilidad	1
		Buenas prácticas en accesibilidad	1
	Beneficios para el Municipio	Herramientas para la gestión accesible del destino	1
CADENA DE ACCESIBILIDAD EN EL DESTINO	Alcance de la cadena	Gestión de la oferta accesible de calidad	1
	Información y planificación	Internet	2
		Oficina de informes	1
		Agencias de viajes receptoras	1
	Transporte de uso público e infraestructura relacionada	Infraestructura de transporte en el destino	1
		Accesibilidad en el transporte de uso público	2
	Accesibilidad al entorno	Circuito vehicular accesible	1
		Circuito peatonal accesible	1
		Estacionamientos	2
	Accesibilidad a espacios específicos	Alojamientos	1
		Espacios gastronómicos	2
		Espacios recreativos	1
		Espacios culturales	1
		Espacios naturales	1
		Atractivos esenciales del destino	1
Espacios de soporte turístico		1	
COMERCIALIZA	Gestión de los datos	Estadísticas del turismo accesible	1

CIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE		Benchmarking	1
		Plan de Marketing	1
		Branding	1
	Medios para la difusión	Material y contenido de difusión	1
		Sección web del turismo accesible	1
		Medios y redes sociales	1

Fuente: Elaboración propia.

* C.D.= Cantidad de directrices.

A continuación, se desarrolla el contenido propuesto, con apenas una breve descripción de los conceptos y sugerencias para la implementación de cada directriz, ya que ampliarlos excedería el alcance de la presente investigación:

➤ EJE I: DIRECTRICES REFERIDAS A LA GOBERNANZA Y POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD

1. Desarrollo de los conceptos diversidad, inclusión, convivencia y accesibilidad en el destino

Contribuye a:

Meta ODS 8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

Meta ODS 5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo

Meta ODS 10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Meta ODS 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto

Meta ODS 16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible

Meta ODS 17.14 Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible

1.1. Definición de la política integral de accesibilidad en el destino.

1.1.1. Establecer y documentar una política de compromiso con la accesibilidad en un sentido amplio, contemplando el respeto por la diversidad⁴¹, la inclusión social y

⁴¹ Pantano (2007) dice que la discapacidad es una parte de la diversidad humana, compleja y multifacética. Pero posee su propia especificidad. Tiene que ver con la singularidad humana pero es una condición universal que puede afectar a cualquiera. Nos compete a todos y no sólo por eso: también porque todos componemos esa sociedad, esa comunidad humana que con su cultura y su

equidad de género. Asegurar que la misma es comunicada a todo el personal interno, residentes y turistas.

La política integral de accesibilidad es una declaración del organismo municipal sobre sus intenciones y principios con relación al compromiso de cumplir con los requisitos de accesibilidad, comprendiendo su interrelación con otras dimensiones. Otorga el sentido general de la organización y define sus compromisos con relación a la accesibilidad, además de proveer un contexto de trabajo para la determinación de objetivos y metas.

Debe ser coherente con la propia organización, conocida, entendida, y a disposición de todas las personas que forman la organización, del público y demás partes interesadas y estar convenientemente actualizada.

1.2. Marco institucional y normativo

1.2.1 Identificar la legislación vigente y propiciar el desarrollo de un conjunto de normas jurídicas y técnicas que componen el sistema de protección de los derechos de las personas con discapacidad. Comunicarlas a las áreas municipales con competencia.

El turismo, la discapacidad y la accesibilidad se caracterizan por una transversalidad a distintas áreas, entornos y servicios interrelacionados, por ende, las regulaciones asociadas pueden cruzarse de modo directo o indirecto teniendo incidencia en la satisfacción final de las personas.

El turismo accesible requiere un marco regulatorio para su desarrollo responsable y eficiente.

La OMT (2015, c) señala que existen varias formas de integración de la legislación de la accesibilidad en entornos turísticos:

- Añadir la legislación de la accesibilidad en la legislación genérica de turismo.
- Creación de una ley específica de Turismo Accesible
- Desarrollar una legislación general de accesibilidad que incluya el ámbito del turismo

estructura puede acrecentar o reducir la discapacidad. Ser conscientes de ello y obrar en consecuencia, de valorar y respetar esta diferencia, es una manera humana, simple y posible de enriquecernos con la diversidad en vez de negarla o denostarla.

Es importante pensar la discapacidad de manera situada y en intersección con otras dimensiones identitarias porque no requieren lo mismo ni se puede homogeneizar a un grupo por una característica. Las personas con discapacidad también son personas trans, hombres, mujeres, niños y niñas, jóvenes, personas mayores, migrantes, indígenas, etc.; existe una heterogeneidad en las formas en que se vive esta condición.

1.2.2 Promover el cumplimiento de la legislación vigente en materia de accesibilidad universal, inclusión laboral, equidad de género, así como de la normativa de referencia voluntaria aplicable por parte de elementos, entornos y servicios que no le competen de manera directa o no dependen directamente de su gestión.

El municipio debe dar evidencia de cumplimiento con toda la legislación y las regulaciones de accesibilidad relevantes a las que se encuentre vinculado provincial y nacionalmente relacionados con el turismo.

Se deberá evaluar el progreso de la implementación de las recomendaciones de la legislación a través de diversos medios, así como la instauración de un sistema efectivo de sanciones ante incumplimiento.

1.3. Comprensión de la cultura inclusiva del destino

1.3.1 Fomentar la sensibilización, el respeto por la accesibilidad, diversidad, la inclusión social y equidad de género.

Con el objetivo de que la sociedad en general, y los agentes involucrados en particular, tomen conciencia de la importancia de la inclusión e igualdad de oportunidades en el destino, el valor añadido que supone y la necesidad de cumplir con los estándares establecidos, es necesario promover campañas publicitarias notorias y efectivas en diversos medios.

La comprensión de la interrelación y la interdependencia de las empresas individuales y la administración pública en la experiencia de la persona visitante es esencial para que los destinos hagan crecer su cuota de mercado. La sensibilización juega un papel fundamental para introducir el significado del Turismo Accesible en la

sociedad y posteriormente efectuar los planes previstos con una concienciación mayor por parte de las personas implicadas.

De esta forma se contribuye a eliminar las barreras del entorno en materia de accesibilidad, pero es fundamental para salvar las barreras actitudinales que influyen negativamente en la experiencia turística.

2. Recursos económicos, personal e infraestructura del municipio

Contribuye a meta ODS 9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

2.1. Estructura organizativa

2.1.1 Establecer formalmente dentro del organigrama municipal un grupo, área, ente, comité o comisión para la gestión de la accesibilidad turística y designar a una persona líder que se encargará de su coordinación.

En las organizaciones municipales tradicionalmente existen las áreas de turismo, discapacidad, planeamiento, obras, transporte, etc. cada una con responsabilidades sobre la accesibilidad del destino, pero comúnmente no se observa un trabajo conjunto por el desarrollo del turismo accesible, que con el crecimiento del turismo por un lado, y con el déficit de acceso por el otro, se hace imprescindible incluir dentro de la estructura municipal una dependencia que tenga la responsabilidad y competencia sobre la gestión de la accesibilidad turística.

Sería conveniente que los municipios consideraran la creación de un órgano que vele por la aplicación y promoción efectiva del Turismo Accesible. Este órgano velaría por la coordinación y la supervisión de los progresos en esta materia. La estrategia que adopte cada municipio sobre la creación de este organismo dependerá de las características culturales y administrativas de cada caso, pudiendo ser desde un órgano independiente, un comité o estar integrado en un departamento dentro de la administración pública, siendo más adecuada, en este caso, la administración dedicada al turismo y gestión de destino.

En el caso de conformar un Consejo o Comisión, se recomienda que esté liderado por el área de Turismo y constituido por las áreas de discapacidad, planeamiento,

obras, transporte, tránsito, cultura, urbanismo, desarrollo web y nuevas tecnologías, etc.

2.2. Recursos económicos

2.2.1 Asignar y gestionar los recursos económicos para alcanzar los objetivos de accesibilidad.

La gestión de los recursos económicos es imprescindible en el municipio para el logro de los objetivos de accesibilidad propuestos. Para la concreción de un proyecto que contribuya con la mejora en accesibilidad turística, es necesario contar con recursos económicos. Si los mismos no estuviesen disponibles, probablemente sea imposible su ejecución; o podría iniciarse el proyecto, y discontinuarse al poco tiempo por falta de previsión presupuestaria. La falta de previsión presupuestaria puede imposibilitar la ejecución de los proyectos y derivar en su abandono. Por ello, podría adjuntarse el presupuesto que poseen las áreas de turismo, cultura, deportes, discapacidad, obras públicas, etc. del Municipio, según la ordenanza fiscal tributaria vigente al año de realización de la implementación de estas Directrices.

2.3. Gestión del personal.

2.3.1 Identificar los perfiles de puesto del órgano (Comisión, Ente, etc.) encargado de la accesibilidad turística y establecer las competencias relativas que sean necesarias para el personal.

Es importante que el municipio realice un diagnóstico del personal con el que cuenta e implemente una prestación profesional de las actividades que realiza para responder a los requerimientos y las expectativas de las personas trabajadoras, la comunidad y turistas.

La elaboración de los perfiles supone la definición de las necesidades y expectativas que el municipio tiene para cada puesto. La determinación de las competencias se define en términos de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para poder cumplir un determinado rol vinculado con la accesibilidad y su gestión.

2.3.2 Proporcionar formación y/o capacitación continua en accesibilidad universal, en el respeto por la diversidad, la inclusión y equidad de género al personal del organismo local.

Entre los objetivos de gestión del personal, el Municipio debe incluir la formulación, ejecución y evaluación de planes de capacitación orientados a la actualización y adquisición de competencias personales, técnicas y profesionales en aspectos vinculados a la accesibilidad, en sentido amplio, por parte del personal, para mejorar su desempeño, brindar un servicio público de calidad, y contribuir al desarrollo sostenible. Dichos planes deberán estar integrados a los planes estratégicos de capacitación del Municipio, basados en el análisis de las necesidades del organismo y orientados por los objetivos y metas establecidas. Es recomendable planificar espacios de coordinación y articulación con la sociedad civil, en particular instituciones académicas, para la implementación de las acciones de capacitación.

2.3.3 Generar y/o actualizar protocolos de prevención y actuación para la no discriminación y el correcto trato a todas las personas, y en particular a las personas con discapacidad.

Tanto para el interior de la organización como para el trato con turistas, se deberían tomar medidas y protocolos de prevención frente al acoso y la discriminación. Se sugiere incluir números de teléfono para consultas o denuncias por violencia de género y hechos de discriminación. Asimismo, el personal dependiente del organismo municipal deberá tener conocimiento en cuanto al correcto trato para guiar a una persona con discapacidad en sus ámbitos de actuación, comprendiendo el respeto por la diferencia y la aceptación de todas las personas como parte de la diversidad humana.

2.3.4 Demostrar y evidenciar el trabajo para la mejora continua de la accesibilidad universal de manera integral en toda la oferta turística.

Cualquier intervención, modificación, reposición, restauración o creación de cualquier elemento de la cadena de valor de destino turístico, debería tener en

consideración los principios del diseño universal e identificar de manera transversal aquellas áreas de las instituciones públicas o de las organizaciones privadas, que se verán afectadas por dicha actuación, favoreciendo así la transversalidad, para dar coherencia a las intervenciones desde la perspectiva de la accesibilidad.

2.4. Recursos de Infraestructura

2.4.1 Realizar un diagnóstico documentado de todos aquellos aspectos que intervienen en la cadena de valor del turismo. Evaluarlos e identificarlos en relación a la accesibilidad ofrecida.

El diagnóstico debería comprender desde la información proporcionada a la partes interesadas hasta las propias infraestructuras y servicios, productos, tecnologías, etc.), así como de aquellos elementos necesarios para poder realizar uso del destino turístico (como son el transporte, urbanismo, alojamientos, servicios turísticos en general, etc.) con el fin de determinar en qué medida satisfacen los requisitos contemplados en la legislación en materia de accesibilidad universal, así como otros requisitos especificadas por las partes interesadas.

Identificarlos en relación con la accesibilidad que ofrecen, es de utilidad para la toma de decisiones de la potencial persona usuaria y para saber qué aspectos se pueden mejorar en cada uno de ellos.

2.4.2 Promover la adaptación de los mismos para ser utilizados por todas las personas y la construcción de nuevos desde una perspectiva de diseño universal.

En base al diagnóstico realizado, con sus pros y contras, se deberían optimizar las fortalezas y trabajar por mejorar las debilidades en relación con la accesibilidad de cada sitio.

Las adaptaciones y construcciones de las instalaciones deberían contemplar criterios del diseño universal, prefiriendo materiales no contaminantes y reciclables y evitando impactos negativos en el ambiente.

2.4.3. Garantizar el cumplimiento de las medidas de accesibilidad universal en todas las infraestructuras y servicios que sean de uso turístico y competencia directa del municipio.

La infraestructura y servicios deben cumplir la legislación vigente y tener en cuenta la accesibilidad universal (incluyendo aspectos físicos, sensoriales y cognitivos) y las recomendaciones recogidas en normas de referencia en todas las instalaciones y servicios al público, de su competencia directa, cubriendo también el entorno inmediato, accesos, itinerario horizontal, itinerario vertical, áreas de descanso, sanitarios, comunicación e información, etc.

También se recomienda supervisar todos aquellos proyectos de urbanización y edificación y de esta forma, garantizar la perspectiva de la accesibilidad universal en todos los programas y proyectos que se pongan en marcha en el municipio. (Programas culturales, de participación etc.)

➤ EJE II: DIRECTRICES REFERIDAS A LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3. Dirección estratégica

3.1. Comunicación de equiparación de oportunidades.

3.1.1 Diseñar las estrategias e instrumentos de comunicación del destino que promuevan la equiparación de oportunidades, en todos los sentidos. (Interna y externa)

El desarrollo de un plan de comunicación requiere la definición de los canales y mensajes adecuados para satisfacer las necesidades de información de diferentes actores a lo largo de un período determinado.

La comunicación por la equiparación de oportunidades es el proceso de compartir la información de accesibilidad, inclusión, diversidad y equidad de género con las partes interesadas internas y externas del municipio, para crear confianza, credibilidad, y aportar a la toma de decisiones.

Todas las áreas del municipio deben conocer la política integral de accesibilidad en el destino y cómo las acciones individuales y grupales que llevan adelante afectan al

cumplimiento de esas intenciones. Un sistema funcional depende no sólo de personas formadas, sino también de la comunicación entre las mismas.

Por su parte, la comunicación externa es esencialmente la que se da a quienes se ven interpelados por la política integral de accesibilidad que el municipio lleva adelante. Dar a conocer la política a la comunidad y a turistas es una forma de comunicación externa.

Es necesario que los destinos transmitan el compromiso con el turismo accesible de manera que se consiga, de forma común y a todos los niveles, un mensaje certero de su implicación y de la veracidad de la información. La persona visitante y operadoras intermedias, de esta manera, confiarán en las prestaciones de servicios turísticos y en un cierto nivel de servicio que le permita seleccionar proveedores y realizar su planificación de viaje de manera personalizada.

Se deben evitar sesgos culturales, de discapacidad, etnias, género, promoviendo la utilización de terminología no sexista en todos los mensajes.

3.2. Planificación de la accesibilidad turística

3.2.1. Formular y establecer los objetivos y metas para el turismo accesible.

Los objetivos son expresiones de compromiso asociados con la accesibilidad del municipio. Las metas, por su parte, son logros concretos y cuantificables referidos a los indicadores seleccionados de gestión de la accesibilidad. Tanto los objetivos como las metas deben ser coherentes con la política integral de accesibilidad, medibles y con un horizonte temporal definido.

Ejemplo de objetivo:

– Objetivo 1: Conocer en seis meses la cantidad de plazas de alojamiento con accesibilidad física.

- Meta 1: En 2 semanas tener conformadas las fichas de relevamiento.
- Meta 2: Relevar presencialmente en 40 días todos los alojamientos correspondientes a la zona sur.

3.2.2 Desarrollar pautas de seguimiento de gestión en la accesibilidad, a través de indicadores específicos.

Un indicador de accesibilidad es un parámetro medible que nos informa del estado de este o de aspectos relacionados con él. Los indicadores de gestión suelen estar ligados a resultados cuantificables. Su medición puede ser cuantitativa o cualitativa y en un período determinado de tiempo. En cualquiera de los dos casos, deben proporcionar en forma sintetizada la información que es relevante para el organismo gestor del destino.

Por ejemplo, si los resultados muestran que el destino tiene un bajo nivel de accesibilidad urbana, un número bajo de personas con discapacidad empleadas en el sector turístico, un bajo porcentaje de alojamientos turísticos con habitaciones accesibles o no tiene transporte accesible, el grupo de trabajo puede decidir cuál de estos temas es una prioridad para el destino y se comprometen a adoptar medidas.

Por ejemplo, el grupo de trabajo puede acordar que un tema de prioridad en el destino es la formación en el trato adecuado a visitantes con discapacidad y personas mayores. En este caso, las personas miembros del grupo de trabajo tendrán que trabajar juntas para llegar a un plan de acción para poner en práctica la sensibilización y formación.

Lo que no se mide, no se mejora, y para realizar esta medición, es fundamental establecer indicadores de gestión, especialmente para poder evaluar el plan de acción para la mejora de la accesibilidad universal y la eficacia de las acciones relacionadas con la gestión de la accesibilidad.

Sin indicadores no puede conocerse el desempeño, ni el grado de cumplimiento con los objetivos y metas planificadas.

Ejemplo de indicador en relación con el objetivo anterior:

– Indicador 1 de meta 2: Porcentaje de planillas de relevamiento que se completaron en 30 días.

3.2.3 Establecer un plan de acción para la mejora de la accesibilidad universal sobre todos los aspectos que formen parte de la cadena de valor del destino turístico.

Es preciso que se incluyan acciones concretas, medibles, coordinadas y establecidas a corto, mediano y largo plazo, de manera que las acciones para la mejora de la accesibilidad se desarrollen de manera continua y transversal en el destino. Así mismo, determinar los criterios a utilizar, responsables de su

implementación y los plazos y recursos para la consecución de los objetivos de mejora señalados.

3.2.4 Monitorear y evaluar el nivel de avance y cumplimiento del plan para cumplir con los objetivos y metas de accesibilidad.

El monitoreo y control es un conjunto de actividades continuas de gestión que permiten verificar en forma cuantitativa si las acciones por la accesibilidad marchan según lo planificado. Controla el avance del plan en su ejecución, compara el desempeño, mide los resultados reales contra lo planeado y revisa el comportamiento de los indicadores.

La realización de una planificación estratégica es muy importante para la eficacia y eficiencia en la gestión de los procesos internos, pero si no se controla su ejecución, se corre el riesgo de que el mismo quede como una simple declaración de principios. Por lo tanto, se torna de suma importancia monitorear las actividades operativas de la gestión de la accesibilidad del municipio a través del establecimiento de planes.

Un aspecto que se debe controlar es el grado de ejecución de los planes, ya que el atraso en una tarea puede repercutir en que otra no se puede empezar hasta que no finalice la primera, por lo tanto, resulta necesario realizar controles periódicos a efectos de tomar las acciones correspondientes.

A su vez, debe ir controlándose parcialmente cómo está la evolución de las metas establecidas, y en caso de que aparezcan desvíos, tomar las acciones correctivas y/o preventivas adecuadas.

3.2.5. Realizar a intervalos planificados una revisión del desempeño en la accesibilidad del municipio y mantener los registros de dichas revisiones.

Analizar globalmente el desempeño en accesibilidad del municipio permite verificar el grado de eficiencia y de eficacia de las acciones llevadas a cabo y tomar aquellas que promuevan una mejora continua.

Se trata de un proceso llevado adelante por las personas funcionarias de los niveles superiores del municipio, y es sistemático y documentado, orientado a la mejora continua del desempeño en accesibilidad.

Las revisiones del sistema de gestión en accesibilidad deben llevarse adelante a intervalos planificados, incluyendo la evaluación de la documentación existente, el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos planificados y la necesidad de efectuar cambios en la política.

3.3. Evaluación de la satisfacción

3.3.1 Definir e implementar algún método que permita conocer la satisfacción de las personas beneficiarias.

Es imprescindible que los destinos conozcan la percepción de sus ciudadanos/as y turistas sobre la adecuación de los entornos, productos y servicios al cumplimiento de sus necesidades. Existen multiplicidad de técnicas de investigación conocidas popularmente, más en el ámbito turístico, para adquirir este conocimiento.

Una de las técnicas más utilizada es la de la encuesta de satisfacción, aunque puede combinarse con otras de carácter más cualitativo como las entrevistas en profundidad y los grupos de discusión. Cada destino, podrá plantear la mejor forma de adquirir este conocimiento sobre sus ciudadanos/as y turistas, dependiendo de sus objetivos y recursos.

Las herramientas de evaluación de satisfacción se podrían extender también a otras personas usuarias como: acompañantes, asociaciones de personas con discapacidad, organismos contratantes, organizadores de eventos, personal de atención a personas usuarias, de modo que se ofrezca una visión de conjunto.

Es recomendable la estandarización de las herramientas de evaluación de satisfacción, seleccionando cuidadosamente los objetivos y los puntos sobre los que se desea obtener información de forma que puedan compararse los resultados a lo largo del tiempo, para estudiar su evolución.

La satisfacción de turistas y ciudadanas/os debe evaluarse de forma continua, y cada vez que se implante una solución a una carencia detectada.

4. Soporte para la Gestión

4.1. Registro

4.1.1 Elaborar y mantener un registro actualizado de los resultados de los indicadores y del grado de ejecución de las acciones.

Una adecuada gestión debe considerar el proceso de control, almacenamiento, disponibilidad y disposición final de aquella información generada o recibida por el municipio que de evidencia del desarrollo de una actividad y del desempeño de sus procesos.

4.2. Documentación

4.2.1 Asegurar la disponibilidad de la documentación y determinar la persona responsable de su elaboración, aprobación y actualización.

La documentación utilizada en todos los niveles del municipio es una herramienta de comunicación y de transmisión de información y debe estar bajo control.

4.3. Gestión de reclamos

4.3.1 Establecer un procedimiento documentado para la atención de sugerencias, quejas y reclamos.

El destino debe contemplar la realización de reclamos por parte de ciudadanos/as y visitantes, en relación con sus entornos y servicios. Hay que asegurar que existan canales y formas de comunicación, por distintas vías, para que esa información pueda ser recabada y, si procede, contestada emitiendo una respuesta a esa persona usuaria.

Cualquier queja, reclamo o sugerencia relacionada con la accesibilidad al entorno, debe utilizarse en la planificación y mejora de la gestión de accesibilidad.

Es recomendable, dada su importancia, establecer un procedimiento documentado para la atención de quejas y reclamos con el fin de transformar insatisfacción en satisfacción de la persona usuaria, y para disponer de información que sirva para mejorar el sistema.

5. Articulación interna y externa

Contribuye a:

Meta ODS 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

Meta ODS 17.9 Aumentar el apoyo internacional para realizar actividades de creación de capacidad eficaces y específicas en los países en desarrollo a fin de respaldar los planes nacionales de implementación de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluso mediante la cooperación Norte-Sur, Sur-Sur y triangular

Meta ODS 17.16 Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo

Meta ODS 17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas

5.1. Cooperación entre las distintas áreas del municipio

5.1.1 Establecer un mecanismo de participación, cooperación, intercambio de información y actividades conjuntas con otras áreas municipales en la temática de accesibilidad.

La gestión de la accesibilidad debe ser encarada desde una perspectiva transversal, por lo que es necesario asegurar la articulación de esfuerzos entre las áreas municipales. Los programas y acciones que se desarrollen en las distintas dependencias deberían ser complementarios, coherentes y eficientes.

El intercambio de información y documentación entre las áreas es fundamental para asegurar la máxima eficacia de las acciones de gestión de la accesibilidad que se lleven adelante, a efectos de:

- Lograr la ejecución de los planes acordados,
- Impedir la duplicación de esfuerzos por superposición de actividades y/o acciones que resulten contraproducentes.

5.2. Cooperación con organizaciones de referencia

5.2.1 Fomentar la participación en red de organizaciones comprometidas en la accesibilidad turística e instituciones representativas de la comunidad a través de distintas herramientas de cooperación.

Las redes constituyen la suma de esfuerzos de quienes trabajan persiguiendo objetivos similares, pero desde diferentes perspectivas o enfoques. Además de los

gobiernos locales, también las asociaciones empresariales, ONG's, centros de investigación y universidades, entre otras, son agentes del cambio social; y pueden profundizar, participar, colaborar, discutir y proponer proyectos y acciones para la mejora de la gestión de la accesibilidad en el destino. El trabajo en conjunto permite lograr mayores índices de eficacia y eficiencia en la ejecución de los planes establecidos.

5.3. Cooperación con otras jurisdicciones

5.3.1 Articular acciones con municipios vecinos u otras jurisdicciones que puedan ser parte de la experiencia turística.

En ocasiones la experiencia turística de las personas visitantes puede comenzar o finalizar en otros municipios, ya sea por la ubicación de un aeropuerto u otras terminales de arribo y partida, como también durante la estadía en el traslado a otros municipios por la cercana distancia de los atractivos y servicios llegando a una natural complementariedad de destino turístico, más allá de los límites administrativos. Por ello, para que se pueda lograr una plena experiencia turística, cada municipio debería analizar con que otras jurisdicciones podría resultar conveniente y necesario, articular acciones para la optimización en la cadena de accesibilidad turística.

5.4. Cooperación con otros organismos

5.4.1 Identificar los organismos nacionales, regionales e internacionales que puedan aportar a proyectos de accesibilidad y planificar los intercambios con los mismos.

Los municipios en general no cuentan con los recursos económico-financieros necesarios para ejecutar todos los proyectos y acciones necesarias para la mejora continua en la gestión de la cadena de accesibilidad. De hecho, posee la necesidad de recibir fondos provenientes de otros niveles del estado (provincial y/o nacional). Tanto para lograr mayor autonomía presupuestaria como para la obtención de financiamiento para la realización de infraestructuras vitales que se planifican y evidencian como prioritarias en relación con la calidad de vida local y de visita de turistas, el municipio debe relacionarse con determinados organismos nacionales,

regionales e internacionales con los que pueda generar un vínculo a largo plazo. La Cooperación Internacional descentralizada puede ser una oportunidad para fomentar el desarrollo local.

➤ EJE III: DIRECTRICES REFERIDAS AL DESARROLLO

6. Beneficios para la comunidad

Contribuye a:

Meta ODS 4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible

Meta ODS 10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad

6.1. Programas de formación que fomenten la accesibilidad.

6.1.1 Desarrollar e implementar actividades y propuestas que ayuden a enseñar y aprender sobre turismo accesible, contemplando el respeto por la diversidad, la inclusión social, equidad de género, atención y trato a personas con discapacidad en distintos contextos educativos.

Cada municipio puede adaptarse a las necesidades y requerimientos de las entidades en las que se vaya a impartir, tanto en duración como en profundidad de contenidos. La finalidad es introducir los conceptos de accesibilidad, inclusión, diversidad y equidad en la educación desde los ciclos formativos escolares, contribuyendo a extraer y desarrollar las propias capacidades en estudiantes, sus potencialidades humanas y con ellas, poder tomar decisiones en beneficio de la sociedad pensando en un destino turístico accesible para todas las personas.

6.1.2 Desarrollar e implementar programas para el desarrollo del turismo accesible, contemplando el respeto por la diversidad, la inclusión social, equidad de género, atención y trato a personas con discapacidad en distintos contextos laborales.

El diseño de planes y acciones formativas tiene como principal objetivo capacitar a las personas trabajadoras en sus diversos roles, a quienes atenderán a las personas usuarias e intervendrán en el desarrollo del sector turístico y a profesionales que trabajan actualmente en los diferentes subsectores, para que puedan desarrollar y gestionar la oferta turística para todas las personas.

6.2. Incentivos para la accesibilidad

6.2.1 Impulsar prácticas, instrumentos o herramientas internas y externas a la gestión municipal que contribuyan a un destino más accesible.

Se recomienda ofrecer estímulos al sector turístico con el objetivo de incrementar la accesibilidad e inclusión en la actividad a los fines de mejorar la calidad de la oferta y la competitividad del destino. Por ej. otorgando incentivos como reducciones en el pago de impuestos; créditos a baja tasa o fondos no reembolsables para la construcción o mejoras edilicias relacionadas con la accesibilidad de instalaciones y/o incorporación de soluciones en accesibilidad del equipamiento; reconocimiento público a aquellas organizaciones que trabajan por la mejora en la calidad del servicio mediante la accesibilidad de sus prestaciones; brindar un mejor espacio en la promoción a las organizaciones comprometidas; fomentar el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante la difusión de sus múltiples beneficios, entre otros.

6.3. Buenas prácticas en accesibilidad.

6.3.1 Diseñar e implementar programas de buenas prácticas para mejorar el desempeño en accesibilidad del destino.

Realización de acciones innovadoras de las cuales se espera que den buenos resultados en el contexto del turismo accesible, y a su vez puedan producir resultados parecidos en otros contextos similares.

El fin es que se logre una intervención novedosa que dé respuesta a la satisfacción de las necesidades u objetivos planteados, bien porque se trate de una nueva iniciativa, o bien porque se proponga intervención creativa dentro del ámbito de la accesibilidad.

Debe mejorar la experiencia turística de las personas con discapacidad, teniendo impacto sobre las dimensiones de la calidad de vida de estas en materia de bienestar físico, emocional o material, relaciones interpersonales, inclusión social, desarrollo personal, autodeterminación y consecución de derechos. Es deseable que no sea una iniciativa aislada, sino que tenga vocación de permanencia en el tiempo.

Se espera que genere impactos positivos como consecuencia de la implementación, que la experiencia incida en otros aspectos en el ámbito turístico como la generación de empleo, el aumento de visitantes o la dinamización socioeconómica del territorio.

Las áreas de intervención pueden ser amplias, desde acciones participativas con escuelas, involucrar a la sociedad mediante otras instituciones y empresas, acciones que fomenten la investigación, el reconocimiento, la recreación, el arte, la cultura, etc.

7. Beneficios para el Municipio

7.1. Herramientas para la gestión accesible del destino

7.1.1 Desarrollar e implementar herramientas para la gestión y planificación del desarrollo turístico accesible, de carácter preventivo o correctivo.

Observar medidas de innovación y actualizar soluciones con el fin de desarrollar mejores prácticas y adecuarlas al período en el que se desarrollan.

La gestión de la accesibilidad requiere de herramientas para su desarrollo que pueden ser de carácter preventivo o correctivo, según se apliquen antes de emprender una actividad o cuando ésta esté en curso.

Se deben aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea posible, la medición de las soluciones adoptadas dentro de la gestión la accesibilidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de estas soluciones para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados deben llevarse a cabo acciones correctivas o preventivas, según sea conveniente, para asegurarse de la accesibilidad global del entorno.

La mejora continua debería ser uno de los referentes de la política de accesibilidad de cualquier organización con el fin de que esta aumente la eficacia del sistema y la satisfacción de las personas usuarias.

➤ EJE IV: DIRECTRICES REFERIDAS A LA CADENA DE ACCESIBILIDAD DEL DESTINO

8. Alcance de la cadena de accesibilidad del destino

8.1 Gestión de oferta accesible de calidad

8.1.1 Detallar el alcance mínimo de la cadena de valor sobre la cual se abordará la gestión en la oferta accesible de calidad del destino, la cual debería cubrir al menos un elemento/servicio de cada eslabón.

Para ofrecer una experiencia turística completa y significativa del destino, la accesibilidad debe entenderse de manera global ya que afecta a toda la cadena de valor del turismo. La cadena (conjunto de elementos en la oferta del producto turístico hacia visitantes) debe estar desarrollada en cada uno de sus eslabones (por ejemplo, planificación, reserva y compra, transporte, atractivos turísticos, y alojamiento) y debe haber conexiones fiables entre todos los elementos de la cadena para que las personas usuarias reciban los servicios adecuados a lo largo de su viaje o estadía.

Del diagnóstico realizado (punto 2.4.1) se recomienda seleccionar aquellas organizaciones que demuestran interés por mejorar o haber mejorado sus condiciones de accesibilidad y armar el listado de aquellas que estarán dentro del alcance de la gestión de la oferta turística accesible del destino y que potencialmente podrían alcanzar la distinción de las Directrices de Accesibilidad en sus organizaciones.

Dicho alcance debería ser revisado periódicamente de forma que tienda a la mejora de la accesibilidad universal en todo el destino turístico.

9. Información y planificación

9.1. Internet

9.1.1 Prever el cumplimiento de las pautas de accesibilidad web en el diseño o renovación del portal turístico.

La accesibilidad web trata aspectos relacionados con la codificación y la presentación de la información en el diseño de un sitio web con la intención de que todas las personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar, de forma efectiva con la web, así como crear y aportar contenidos.

El diseño accesible debe garantizar el acceso para todas las personas usuarias independientemente del contexto en el que naveguen y de sus capacidades.

9.2.2 Brindar información precisa, objetiva y actualizada sobre las condiciones de accesibilidad del destino, sus atractivos, servicios turísticos, transporte y alojamientos.

Antes de realizar un viaje de turismo es necesario realizar una planificación previa y búsqueda de información. El primer paso en la creación de turismo accesible es proporcionar información sobre los lugares y centros turísticos que sean accesibles y que son capaces de satisfacer las expectativas y necesidades de todas las personas, independientemente de tener una discapacidad o no.

Muchas personas pueden encontrar limitaciones en este aspecto, y en el caso de las personas que tienen alguna discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida (física, sensorial, o incluso de idioma), esta búsqueda de información previa es vital, ya que es necesario conocer las condiciones de accesibilidad del destino de la forma más detallada posible para evitar contratiempos a la hora de viajar.

Esta información debería anunciarse y hacerlo de manera visible, no escondida en lugares recónditos de los sitios web.

La publicidad que se emita por redes sociales también deberá cumplir con los requisitos de accesibilidad web antes citados.

9.2 Oficina de informes

9.2.1 Prever que al menos la principal oficina de informes turísticos del destino contemple la accesibilidad universal, considerando aspectos físicos, sensoriales y cognitivos en sus instalaciones, mobiliario, material y medios de comunicación.

En destinos turísticos que cuenten con varios centros de información, si bien lo más recomendable es lograr la accesibilidad de todos ellos, puede no resultar posible. En estos casos es importante identificar cuáles de ellos son accesibles y publicarlo a través de diferentes medios (web y folletos, por ejemplo).

Además, que la información general relacionada con el destino turístico en sí contemple la accesibilidad universal, como también es muy valioso contar con información específica y fehaciente de los atractivos y servicios turísticos accesibles. La oficina de informes debería adherir al programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y trabajar para lograr su correspondiente distinción.

9.3. Agencias de viajes receptoras

9.3.1 De haber en el destino, al menos una agencia de viajes receptiva debería brindar sus traslados en vehículo adaptado y contemplar en los servicios ofrecidos, propios o tercerizados, a todas las personas, como también en la participación en excursiones, garantizando la mayor autonomía posible en iguales condiciones de confort y seguridad.

Las agencias de viajes deberían considerar que todas las personas son diferentes y tienen diferentes necesidades y preferencias por lo que deberían adaptar sus servicios al mayor universo posible de turistas que reciben o podrían recibir y no ofrecer un servicio normalizado para toda la población.

Al menos una agencia de viajes debería adherir al programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y trabajar para lograr su correspondiente distinción.

10. Transporte de uso público e infraestructura relacionada

Es recomendable que el Manual de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, pueda incorporar el presente componente y se elaboren en el mismo las directrices específicas para transporte e infraestructura. Dado que las mismas exceden el alcance e intención de las Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos.

Contribuye a meta ODS 11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

10.1. Infraestructura de transporte en el destino, en el ingreso y la salida de turistas.

10.1.1 Prever que los aeropuertos, las estaciones de trenes y subtes, puertos, terminales y paradas de colectivos contemplen la accesibilidad universal, considerando aspectos físicos, sensoriales y cognitivos en su infraestructura, servicios y equipamiento.

Las infraestructuras fijas de transporte, desde el punto de vista de accesibilidad, comparten una gran cantidad de aspectos con el urbanismo y la edificación general. Sin embargo, las necesidades de las/os turistas en estos espacios y determinadas características de estos son distintas. De forma resumida se recomienda poder:

- Acceder y desplazarse por la misma en condiciones de igualdad y seguridad.
- Disfrutar y utilizar los servicios ofrecidos en la misma.
- Acceder a los servicios de comunicación, información y atención.
- Esperar en salas con mobiliario accesible.
- Disponer de un servicio de asistencia a personas con discapacidad
- Ofrecer cualquier tipo de material auxiliar que puedan precisar las personas con discapacidad para tener un uso digno y equitativo a todas las personas.
- Las personas pasajeras con discapacidad deberían tener fácil acceso a todos los servicios de transporte hacia y desde todas las terminales, estaciones u otras instalaciones afines a los mismos. Siempre que sea posible, las terminales deberán estar situadas a un mismo nivel o cuando exista un cambio de planta, deberán preverse rampas de acceso, ascensores o plataformas elevadoras.
- El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y se debería disponer de asistencia cuando fuera requerida. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque (por ejemplo, para embarcar en la cabina del avión) deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser manipuladas, almacenadas y trasladadas de modo que se puedan devolver intactas de manera inmediata a la llegada al destino o punto de tránsito.

10.2. Accesibilidad en el transporte de uso público

10.2.1 Asegurar diversidad de oferta, continuidad y contigüidad de principio a fin en los traslados de personas con discapacidad en el destino, mediante el uso de transporte público y privado accesible.

De modo general, resulta más seguro ofrecer a las personas con silla de ruedas la posibilidad de viajar utilizando su propia silla sin necesidad de realizar la transferencia a un asiento convencional de forma obligada. Asimismo, las necesidades que cualquier turista debe satisfacer para utilizar un medio de transporte son las siguientes:

- acceder al vehículo,
- realizar el viaje en condiciones de seguridad,
- salir del vehículo en el punto requerido.

Para ello, se deben evitar los vacíos y discontinuidades en la cadena de accesibilidad, la cual incluye tanto el desplazamiento como el acceso y uso de un servicio de transporte, teniendo en cuenta que para ello se necesitará información, solicitar un servicio concreto y desplazarse entre un punto de origen y un destino. Todos estos procesos deben producirse de forma continua y sin rupturas; esto quiere decir que, los sistemas de acceso y uso de la información, así como la realización del recorrido deberán ser accesibles de principio a fin para poder ser llevado a cabo con autonomía. También es importante la interoperabilidad, es decir, la condición mediante la cual sistemas heterogéneos pueden interaccionar o relacionarse. Se trata de permitir a las personas usuarias la utilización combinada de diversos sistemas de transporte facilitando la comunicación o interacción de unos sistemas con otros.

Se requiere que los vehículos locales de transporte de personas, incluidos los vehículos privados de alquiler, colectivos, taxis, trenes, subtes y aquellos que podrían tener uso turístico como buses, teleféricos u otros, deberían diseñarse o adaptarse de modo que permitan el transporte seguro, cómodo y equitativo de todas las personas. La información proporcionada a las personas usuarias, antes o durante el viaje, debería estar disponible en formatos visuales, texto e imágenes, y sonoros.

10.2.2 Diseñar y desarrollar o fomentar la oferta de dispositivos innovadores, accesibles y ecológicos para la movilidad urbana.

Se espera que cada destino pueda incorporar alternativas recreativas que permita a todas las personas recorrer la ciudad y conocer sus diferentes atractivos turísticos. Distintas ciudades del mundo por ejemplo disponen de un sistema de préstamo o alquiler de bicicletas, con estaciones para retirar y devolver las mismas, como también carriles exclusivos, pero son pocos los que contemplan la inclusión de todas las personas en el servicio. Es recomendable disponer opciones para todo el público y edades, como, por ejemplo, bicicletas tándem y adaptadas, entre otras múltiples opciones.

11. Accesibilidad al entorno

Contribuye a:

Meta ODS 11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países

Meta ODS 11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad

Meta ODS 11.a Apoyar los vínculos económicos, sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional

11.1 Circuito vehicular accesible

11.1.1 Establecer y señalizar al menos un circuito vehicular que contemple los puntos turísticos más relevantes y emblemáticos del destino. Los cuáles deberían tener condiciones de accesibilidad.

Se considera circuito turístico accesible a un recorrido marcado que permite visitar o contemplar lugares o edificios de interés turístico por todas las personas, independientemente de las características físicas, sensoriales o cognitivas de las personas visitantes, ya sea en una zona urbana o enlazado con áreas naturales o paisajísticas, pudiendo ser museos, monumentos, miradores, entre otros. Se lo denomina vehicular en caso de encontrarse a largas distancias unos de otros. Por lo

que, en este caso, es conveniente que existan módulos de estacionamiento accesibles, además de las propias características de cada espacio.

11.2. Circuito peatonal accesible

11.2.1 Prever la accesibilidad al menos en un itinerario turístico urbano entre los más importantes, considerando la orientación y visitas de forma independiente.

Todas las personas deben poder desplazarse en condiciones de igualdad y seguridad, por lo que se recomienda, siempre que sea posible no establecer, salvo por motivos de seguridad, recorridos alternativos sino universales y normalizados.

El recorrido lo establecerá cada destino en función de sus características, aunque se recomienda que pueda tener una extensión aproximada de un kilómetro entre los principales atractivos turísticos, sitios de interés, necesidades y centros comerciales. Se recomienda cumplir con las recomendaciones establecidas en las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos para el apartado en cuestión.

En esta ruta no solo se debería poder acceder de forma independiente a los museos, plazas y parques, restaurantes, tiendas y otras atracciones turísticas, sino también que las personas visitantes puedan interactuar con su entorno.

La principal característica de los itinerarios accesibles es la continuidad.

Para lograr este objetivo es preciso que los itinerarios accesibles cuenten con al menos:

- un plano del suelo firme, estable y continuo.
- un espacio de circulación y maniobra suficiente y libre de obstáculos.
- soluciones accesibles y alternativas a los desniveles existentes.
- un elemento guía.
- recursos de aviso y protección en las zonas de cruce.
- una conexión accesible con los espacios y servicios anexos.
- un nivel de iluminación mínimo.
- una señalización accesible y suficiente.

11.3. Estacionamientos

11.3.1 Disponer plazas de estacionamiento público accesible, reservadas y señalizadas en el destino. Planificarlas lo más cerca posible de los puntos de

entrada y salida de los edificios o lugares turísticos accesibles o próximas a las esquinas.

En el espacio urbano se establece por decreto 914/97 de la Ley 24.314, que para el estacionamiento exclusivo de automóviles que transportan personas con movilidad reducida o que son conducidos por ellas, se deberá disponer un módulo accesible por cada 50 módulos convencionales con una medida de 6,50 m. de largo por 3,50 m. de ancho y deberán ubicarse lo más cerca posible de los accesos correspondientes, con la respectiva señalización vertical y horizontal.

Es conveniente disponer de vigilancia o régimen sancionador eficaz, para evitar su uso por personas no autorizadas.

11.3.2 Informar y comunicar los estacionamientos accesibles reservados en un mapa del destino.

Mediante planos impresos y/o digitales ofrecer la ubicación de los módulos de estacionamiento accesibles distribuidos en la ciudad, a los fines de que los operadores turísticos y/o las personas con discapacidad puedan planificar con anticipación sus paseos por la ciudad.

12. Accesibilidad a espacios específicos

12.1. Alojamientos

12.1.1. Seleccionar del diagnóstico realizado en la directriz 2.4.1, aquellos alojamientos identificados como más accesibles o con potencialidades de serlo y promover su mejora continua en accesibilidad.

Procurar la mayor diversidad posible de tipologías y categorías de la oferta, a los fines de brindar opciones a la medida de los/as potenciales turistas, considerando la accesibilidad en los aspectos físicos, sensoriales y cognitivos.

Estos alojamientos deberían adherir al programa de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y trabajar para lograr su correspondiente distinción.

12.2. Espacios gastronómicos

12.2.1 Seleccionar del diagnóstico realizado en la directriz 2.4.1, aquellos espacios gastronómicos identificados como más accesibles o con potencialidades de serlo y promover su mejora continua en accesibilidad.

Se recomienda contemplar no solo a los bares o restaurantes propiamente dichos, sino a todos aquellos que se puedan encontrar también dentro de otros espacios, como en hoteles, centros culturales, comerciales, etc. y a su vez la más variada tipología como por ejemplo salones de té, confiterías, pizzerías, heladerías, etc. considerando la accesibilidad en los aspectos físicos, sensoriales y cognitivos. Algunos de estos espacios deberían adherir al programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y trabajar para lograr su correspondiente distinción.

12.2.2. Identificar los espacios gastronómicos que brinden opciones libres de gluten, dietas especiales, alimentación vegetariana y/o vegana, tengan sus cartas en Braille, aplicaciones tecnológicas y/o lectura fácil.

En ocasiones los espacios gastronómicos pueden encontrarse con dificultades de adaptación del espacio físico, ya sea por su estructura previa o por ser espacios alquilados donde no les autorizan las modificaciones necesarias. Pero pueden tener distintas iniciativas que resultan indispensables para grupos de la población, que sin tener necesidades acceso, se ven limitadas por la escasez de oferta, como las personas con requerimientos nutricionales especiales o por distintos motivos de comunicación para acceder a la carta. Por ello, es muy importante identificar, comunicar y señalar aquellos lugares que cumplan con alguna de estas características.

12.3. Espacios recreativos

12.3.1 Seleccionar del diagnóstico realizado en la directriz 2.4.1, aquellos espacios recreativos más representativos del destino que hayan sido identificados como más accesibles o con potencialidades de serlo y promover su mejora continua en accesibilidad.

Estos espacios, definidos en las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, en su mayoría constituyen parte significativa del atractivo turístico de muchos destinos. Se recomienda que adhieran al Programa y trabajen la accesibilidad en los aspectos físicos, sensoriales y cognitivos para lograr su correspondiente distinción.

12.4. Espacios culturales

12.4.1 Seleccionar del diagnóstico realizado en la directriz 2.4.1, aquellos espacios donde se realicen representaciones y/o servicios culturales que hayan sido identificados como más accesibles o con potencialidades de serlo y promover su mejora continua en accesibilidad.

Los museos y sitios de interés cultural, entre otros, no solo se han incorporado a los circuitos turísticos principales de los destinos, sino que se han convertido en ocasiones en el motor turístico de los mismos.

Se recomienda la adhesión a las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y trabajar la accesibilidad en los aspectos físicos, sensoriales y cognitivos para lograr su correspondiente distinción.

12.5. Espacios naturales

12.5.1 De disponer espacios naturales, promover iniciativas y la mejora continua en accesibilidad en al menos algunos circuitos, senderos y/o centros de interpretación del sitio.

Los espacios naturales protegidos son uno de los recursos turísticos más demandados, es importante tener en cuenta las barreras propias del entorno natural y considerar que todas las actuaciones que se realicen deberán tener en cuenta las características particulares del medio que se protege y ser lo más respetuosas posibles con él.

Se recomienda la adhesión a las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y trabajar la accesibilidad en los aspectos físicos, sensoriales y cognitivos para lograr su correspondiente distinción.

12.6. Atractivos esenciales del destino.

12.6.1 Identificar y definir el o los “atractivos esenciales” del destino y trabajar en su accesibilidad, considerando aspectos físicos, sensoriales y cognitivos.

Estos son los que despiertan el deseo de las personas de visitar el destino y vivir una experiencia determinada, pudiendo ser la misma permanente o temporal. Por ej. un paisaje, una actividad, un lugar, un festival, etc.

12.7 Otros espacios de soporte turístico

12.7.1 Contemplar, identificar y comunicar la accesibilidad de otros espacios que pudieran ser requeridos por las personas turistas en el destino.

Se consideran los establecimientos que pudieran ser considerados necesarios para una adecuada estadía en el destino, tales como cajeros automáticos, supermercados, comercios diversos, entre otros, así como aquellos que pueden ser requeridos ante posibles eventualidades, podrían ser ortopedias, farmacias, salas de atención médica, veterinarias para perros de asistencia, etc.

➤ EJE V: COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO ACCESIBLE

13. Gestión de los datos

13.1 Estadísticas del turismo accesible.

13.1.1 Conocer el funcionamiento del mercado del turismo accesible, el perfil y los hábitos de las personas con discapacidad, comunicación y/o movilidad reducida que demandan accesibilidad en turismo.

Se recomienda conocer 2 situaciones, la actual del destino con la demanda real, como también la potencial. El objetivo es obtener una imagen global de los comportamientos turísticos, incluyendo las preferencias y actitudes de turistas con discapacidad, comunicación y/o movilidad reducida que reflejen los aspectos principales de los datos del mercado turístico accesible que son de interés para el destino turístico, para quienes invierten y para las personas propietarias de empresas turísticas. Para ello, habrá que conocer: el principal mercado emisor, cantidad de visitantes, cual es la estadía promedio, en qué momento del año visitan

el destino, con quién viajan y cuantas personas acompañan en promedio, qué tipo de alojamiento demandan, qué tipo de servicios necesitan, cuál es su gasto promedio, cuál es su satisfacción y grado de fidelidad, entre otras.

13.2. Benchmarking

13.2.1 Aplicar el benchmarking con los destinos líderes en accesibilidad turística, con el fin de identificar sus mejores aspectos o prácticas y posteriormente realizar mejoras e implementarlas.

El benchmarking es una técnica o herramienta de gestión que consiste en tomar como referencia los mejores aspectos o prácticas de otros destinos y adaptarlos al propio destino agregándoles mejoras. Se trata de aprender de lo mejor que hacen los demás y aplicar lo aprendido, realizando los cambios que sean necesarios de acuerdo con las circunstancias y características propias.

13.3. Plan de marketing

13.3.1 Diseñar y ejecutar un plan de marketing general donde se consideren las necesidades y expectativas de turistas que demandan accesibilidad.

El atractivo principal de cualquier destino es la experiencia que se ofrece a turistas, considerando siempre la relación precio-calidad. El marketing para lograr clientes con discapacidad, movilidad y/o comunicación reducida, debe mostrar ese equilibrio, pero además debe responder a una pregunta adicional y decisiva que se plantean a la hora de escoger un destino turístico: ¿Es este viaje realmente accesible para mí? En base al estudio realizado en la directriz 13.1.1 se recomienda realizar un plan de marketing del turismo accesible, dentro de un plan de marketing general del destino, donde se establezcan los objetivos, plazos, métodos y los distintos canales de distribución. Se podría comenzar con pequeños pasos, trabajando en asociación con un operador turístico o agencia de viajes especializada.

13.4 Branding - Marca de identidad del destino turístico accesible.

13.4.1 Construir una identidad para el diseño de marca del destino turístico accesible basada en características locales o regionales.

Disponer una marca de destino turístico accesible constituye la prueba de compromiso concreto y mayores garantías de un servicio eficaz. La posesión de un logo permite creer que la información sobre accesibilidad del destino es más fiable, homogénea y objetiva. Asimismo, el uso de la marca por parte de las prestaciones accesibles del destino es un reconocimiento, y a su vez recompensa los esfuerzos de los y las profesionales de turismo en materia de accesibilidad. Por último, es de utilidad para la identificación, cooperación y compromiso entre los distintos eslabones que conforman la cadena de accesibilidad del destino.

14. Medios para la difusión

14.1. Material y contenido de difusión.

14.1.1 Diseñar con formatos accesibles el material impreso y/o digital y audiovisual para la difusión del destino de manera inclusiva.

Se debería asegurar que la imagen del destino es inclusiva mediante la integración de soluciones y mejoras de la calidad del destino. Incluir personas con discapacidad en las campañas de publicidad convencionales, por ej. mediante la inclusión de una persona en silla de ruedas, con bastón o con un perro de asistencia en los materiales promocionales, ya se está presentando parte de la diversidad del mercado y, posiblemente, ampliando el propio. Los vídeos también pueden ilustrar la accesibilidad del entorno, atractivos y servicios. Una vez realizados los vídeos, considerar que la información tiene que ser entendible para todas las personas y en diferentes situaciones, por ejemplo, a través de audiodescripción, subtítulos y recuadro con Intérprete en Lengua de Señas. La utilización de pictogramas permite que el uso y acceso a la información sea más claro y simple, facilitando la comprensión y lectura fácil.

14.2. Sección web del turismo accesible

14.2.1 Disponer una sección en la página o un enlace fácilmente identificable con la información de turismo accesible del destino.

Es preciso disponer de una pestaña que se llame “accesibilidad” “destino accesible” o similar. No tiene sentido esconder la información en un apartado recóndito de la página o detrás de eufemismos tales como “disfruta”, “otros viajeros” o “experiencias”.

Se recomienda incluir contenidos generados por las propias personas usuarias, tales como testimonios, fotos, y videos que las muestran disfrutar de los servicios que se ofrecen. Es primordial que la información de los servicios turísticos accesibles sea exacta, fiable y fechada.

Cabe destacar que la propia web tiene que haber sido diseñada con criterios de accesibilidad.

14.3. Medios y redes sociales

14.3.1 Generar acciones planificadas de difusión de la accesibilidad en los medios de comunicación.

Del tradicional boca a boca, todavía con gran presencia, se ha pasado a la utilización de las redes sociales como fuentes de información, especialmente a través de testimonios. Éstas y otras plataformas también son un gran recurso para ver qué tipo de productos y servicios se demandan y cuáles son las experiencias. Asimismo, hay blogs escritos por personas viajeras con discapacidad especializadas en promover experiencias, influencers en la temática que podrían dar la oportunidad de proporcionar información sobre el destino, prensa y operadores especializados, etc.

10.2. Alcance e implementación de las directrices

Las Directrices formuladas, si bien en principio son recomendables para aquellos municipios que ya tienen antecedentes de trabajar en turismo accesible, se espera que sean aplicables a todos aquellos municipios que cuentan con un área de Turismo y pretendan implementar una gestión integral de la accesibilidad turística en el destino, implementando prácticas inclusivas y de calidad en los sitios específicos en estudio y áreas adyacentes.

Las recomendaciones que se formularon tienen un contenido práctico y se dirigen a todas las áreas interesadas del organigrama municipal, independientemente de sus características.

Cuando una o varias recomendaciones de la herramienta no se puedan aplicar debido a la naturaleza del lugar y de sus servicios, podrían considerarse para su exclusión. Cuando se realizan exclusiones, no se debería alegar conformidad con el documento a menos que dichas exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad del destino para proporcionar infraestructuras y servicios que cumplan con los requisitos de personas usuarias, las leyes y reglamentos aplicables.

Para su implementación se sugiere que tenga una duración hasta 18 meses, con 6 etapas, sin considerar la instancia de acuerdos y compromisos previos, cada una con asistencias técnicas presenciales cada 3 meses en promedio. Se detalla a continuación:

- Etapa de pre lanzamiento: generación de acuerdos y compromisos de las partes involucradas. El municipio en esta instancia deberá conformar el equipo de trabajo y la máxima autoridad turismo deberá designar a la persona líder del proyecto.
- 1er etapa: consistirá en el recibimiento y firma de adhesión del Intendente. Presentación pública del proyecto. Taller cerrado con el equipo interdisciplinario de trabajo que haya sido designado. Realización de pre evaluación de la herramienta.
- 2da etapa: El equipo local deberá presentar el Sistema de Gestión del Destino. Se trabajará sobre los dos primeros ejes y se realizarán talleres vivenciales⁴² para el personal municipal que esté vinculado en los mismos.
- 3ra etapa: Verificación de avances y trabajo sobre los ejes 3 y 4. Relevamiento de la oferta turística accesible del destino y análisis de viabilidad de prestaciones turísticas para su adhesión a las Directrices de Accesibilidad respectivas. Realización de nuevos talleres vivenciales.
- 4ta etapa: Verificación de avances y trabajo sobre el eje 5. Posible comienzo de implementación de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos con prestadores preseleccionados.

⁴² Ejercicio en el que las personas participantes se sitúan en lugar de una persona con discapacidad, mediante la utilización de ayudas técnicas (sillas de ruedas, bastones, etc.)

- 5ta etapa: Verificación preliminar del cumplimiento general de la herramienta y en avances de prestadores adheridos. Capacitaciones sobre temáticas específicas requeridas y en atención a personas con discapacidad.
- 6ta etapa: Evaluación final de todo el proceso y grado de cumplimiento con las directrices que acreditará o no el logro de las distinciones respectivas.

Más allá del esquema propuesto, cada destino presentará sus particularidades, por lo cual la flexibilidad y adaptación de la implementación del documento, dentro de ciertos parámetros, a cada uno de ellos será clave para la obtención de resultados satisfactorios.

10.3. Revisión

Los días 26 y 27 de noviembre de 2019, se realizó una entrevista en profundidad al Mg. Leandro Laffan, Jefe de Departamento de Investigación y Desarrollo del Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, quien tiene una amplia trayectoria como técnico implementador local del Programa Directrices de Accesibilidad, cuya primera experiencia fue en el año 2009. Más adelante participó de la elaboración del manual de Directrices de Accesibilidad para Servicios Turísticos y continuó como referente municipal en las otras 5 implementaciones del programa que se realizaron en la ciudad, finalizando la última en noviembre de 2019.

Su punto de vista como actor clave en el territorio, fue determinante para conocer las posibilidades de una real aplicación de las Directrices propuestas en el punto anterior, es decir formó un rol de validador. Para ello, repasamos y analizamos la estructura y cada uno de los ítems.

Como resultado, se redujeron la cantidad de 6 ejes a 5, al absorber en el concerniente a “Planificación Estratégica” uno referido a “Participación y Cooperación” junto con el Sub-eje de “Articulación interna y externa”.

Se le comentó que el alcance de esta Tesis es definir la estructura y cada una de las directrices requeridas, sin las definiciones de conceptos y recomendaciones para su aplicación, dado que excedería ampliamente la cantidad de páginas requeridas. Sin embargo, manifestó la necesidad de una breve aclaración en cada una de las directrices elaboradas para mayor comprensión de

las personas lectoras en cuanto a que se estaría solicitando al potencial municipio adherente.

En cuanto al nivel de exigencia resaltó que algunas directrices pueden implicar grandes desafíos y complejidades en su aplicación, pero indicó que es necesario que las mismas estén y deseable que se soliciten para la verdadera conformación de un destino turístico accesible. Luego, por el trabajo llevado adelante en el municipio en materia de accesibilidad en los últimos años, considera que Mar del Plata podría dar evidencias de cumplimiento en varias de las directrices requeridas, lo cual las convierte en potencialmente aplicables.

Se realizaron otras observaciones menores en cuanto al uso de una u otra palabra.

Señaló que la adhesión debería ser de la máxima autoridad municipal para convalidar la voluntad política y el respaldo al trabajo técnico.

En relación con el período de implementación, cuando se propuso 18 meses estuvo de acuerdo. Dado que sería un Programa que requiere de la asignación y disponibilidad de presupuesto, el cual se aprueba de un año para el otro, para la ejecución de determinadas obras. Contemplando además el tiempo que conlleva la organización y realización de estas, así como la articulación interdisciplinaria entre áreas.

En cuanto a un posible sistema de distinción gradual le pareció interesante para consolidar y sostener acciones, así como también motivar y reconocer la mejora continua en accesibilidad turística, dado que es complejo brindar respuesta a todos los potenciales beneficiarios en un corto plazo y es necesario tener objetivos y desafíos a mediano y largo plazo también.



PARTE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11. CONCLUSIONES

Este trabajo tuvo por objeto realizar un diagnóstico sobre los modelos existentes de accesibilidad turística para municipios, con el fin de elaborar un documento técnico y metodología para la gestión turística de la cadena de accesibilidad en municipios de Argentina.

El recorrido realizado permitió demostrar que el concepto de accesibilidad turística y las estrategias para la consecución de destinos turísticos accesibles se enmarcan en un contexto global en evolución, situación por la cual quizás no abundan los ejemplos de sellos de distinción o certificación para tal alcance. La palabra evolución también hizo alusión al reflejo de aquellos destinos que materializaron la accesibilidad como un nuevo valor para la calidad, la competitividad y como eje para el desarrollo de ciudades y destinos inteligentes, superando el mero hecho de garantizar el ejercicio pleno de derechos de la población. Es destacable que tanto en la bibliografía, como en las respuestas de las provincias y municipios, la “voluntad política” se expone como la clave para la transformación de otras tantas voluntades del propio sector público, y privado también, para alcanzar el éxito en las iniciativas que procuren el logro de municipios turísticos accesibles, ponderando asimismo la importancia de la conciencia colectiva.

Argentina y la región latinoamericana en general, tienen un abanico de oportunidades para aprender de las acciones emprendidas y caminos recorridos en la Comunidad Europea, donde se concentran la mayor cantidad de premios, programas y normas estudiadas, como también aquellos destinos tomados como “modelos”, fundamentalmente para tomarlas y adaptarlas a cada realidad con el fin de visibilizar y estimular el esfuerzo de los destinos turísticos argentinos y latinoamericanos por mayor accesibilidad.

Existen casos que sientan precedentes positivos en la relación patrimonio y accesibilidad, por lo cual es importante que las diversas gestiones afronten tal desafío. Asimismo, el hecho de utilizar los eventos de deportes adaptados como vehículo para promover y promocionar la accesibilidad de los destinos, en ciertos casos ha logrado avances a mayor velocidad que si no hubieran sucedido los

mismos. Visualizar la necesidad y el beneficio de la accesibilidad para el conjunto de la población, con especial hincapié en las personas de edad avanzada, más allá de aquellas que tengan alguna discapacidad, y en la oportunidad de supresión de barreras idiomáticas en los viajes y turismo, son ejemplos que complementan el esfuerzo de los premios, programas y distintivos en pos de la accesibilidad turística.

Como hipótesis se planteó la elaboración e implementación progresiva de un único documento técnico de calidad, que mediante su aplicación consiguiera estandarizar progresivamente las condiciones de accesibilidad en los destinos turísticos de Argentina. Si bien tendría que aplicarse para poder confirmarse tal proposición, la investigación puso en evidencia la existencia de otros documentos técnicos, como las normas en accesibilidad, y el formato de premios, que podrían ser aplicados respetando los niveles del SACT, disponiendo las Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos en el nivel inicial, la norma IRAM 111113 o la ISO 21902 de turismo accesible (próxima a publicarse) en el nivel avanzado y diseñar un premio para el nivel de excelencia. Para lograr una mayor amplitud, profundidad y desarrollo de sugerencias se formulan recomendaciones en el siguiente y último capítulo.

Se asume que la accesibilidad de los destinos turísticos no se logra en un único momento, como también que se debe sostener y mejorar de forma continua. No obstante, resulta vital tomar la decisión de emprender el camino, por ello se pensó en el documento técnico y la metodología que motive esa decisión y oficie de guía para orientar el rumbo de la estrategia en la tan necesaria e indispensable articulación de políticas locales en la materia, ya que se identifica que en el nivel municipal es donde se materializan las transformaciones.

Las Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos, representan la lógica de programas del SACT y capitalizan los estándares, modelos y experiencias nacionales e internacionales, comprendiendo que no hay un único criterio ya que se han evidenciado diferentes alcances en la accesibilidad y tipos de discapacidad. Sin embargo, las actuaciones a promover deberían iniciar por cubrir como mínimo al menos un elemento de cada eslabón de la cadena de valor de accesibilidad del turismo, siendo la accesibilidad física, la información y comunicación de la misma, la más trascendental y donde se focalizan los mayores esfuerzos dadas las desigualdades y necesidades de acceso. A pesar de ello, el

documento introduce conceptos y perspectivas de abordaje con recomendaciones para una mayor y más amplia inclusión de la diversidad humana en la actividad turística y visualiza una contribución a 8 de los 17 ODS de la Agenda 2030. De esta manera, se sientan las bases para la consideración de un documento que permitiría a los municipios turísticos argentinos aproximarse a la definición de destino turístico accesible, independientemente de sus actuales y diversos estadios de desarrollo en la temática.

12. RECOMENDACIONES

A partir de la investigación de instrumentos que motivan la gestión voluntaria de la accesibilidad turística, del documento técnico elaborado y su metodología, se plantean una serie de acciones sugeridas para que el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación pueda instrumentar la propuesta y establecer una estrategia superadora y complementaria en el camino de la calidad turística para todas las personas.

Se enuncian a continuación:

A. Validación del documento

Se considera pertinente proponer la conformación de una mesa de trabajo con la participación de las personas que han sido formadas como técnicas implementadoras de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, para que lean, analicen y realicen aportes al nuevo documento técnico para municipios. Asimismo, se aconseja al menos una aplicación en territorio como prueba piloto y en primera instancia en aquellos municipios que ya tienen y sostienen equipos locales formados en la implementación de las Directrices, algunos ejemplos podrían ser Mar del Plata, Salta y Puerto Madryn. Como última instancia se aconseja la validación con la Federación Argentina de Municipios.⁴³

B. Formato de evaluación

Se propone mantener el formato de autoevaluación de las Directrices de Accesibilidad existentes, que consiste en una serie de preguntas enunciadas en forma coincidente con cada eje de las Directrices. Cada pregunta sólo admite cuatro respuestas posibles:

⁴³ Es una entidad pública sin fines de lucro, creada por Ley Nacional N° 24.807 (1997) facultada para representar a todos los municipios del país, mediante su asociación voluntaria. Se destaca que una de sus finalidades es impulsar el desarrollo de políticas, programas y acciones tendientes a transformar y modernizar a las administraciones municipales, en función de incrementar el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión local con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunas.

Como antecedente, la Federación tuvo un rol validador en la elaboración de las Directrices de Gestión Turística para Municipios.

C= Cumple en forma total con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere solamente la presentación de la documentación correspondiente, consiste en registros, planes, programas, etc. y/o la verificación visual, de corresponder.

CP= Cumple en forma parcial con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere la presentación de la documentación correspondiente para lo que efectivamente cumple con requisitos y/o verificación visual, de corresponder, y se complementa con observaciones acerca de los requisitos cuyo cumplimiento no se verifica

NC= No Cumple (Incumple) con los requisitos exigidos. Esta respuesta requiere observaciones acerca de los requisitos no cumplidos.

NA= No aplica lo requerido. Esta respuesta requiere observaciones acerca de la no pertinencia de los requisitos exigidos.

La recopilación de las respuestas permite la elaboración de un autodiagnóstico, mediante la identificación de requisitos cumplimentados y no cumplimentados.

C. Articulación con otros ministerios

Para potenciar la implementación de las Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos y dotar de mayor cantidad de apoyos y herramientas a los municipios adherentes, se prevé como medida positiva firmar un convenio de articulación, además de la Agencia Nacional de Discapacidad, con el Ministerio del Interior, mediante la Secretaría de Municipios, y con el Ministerio de Obras Públicas, mediante la Dirección Nacional de Planificación y Diseño de Obra Pública. Estas carteras administrativas disponen planes y programas destinados a gobiernos locales en asistencia de proyectos, financiamiento, intervenciones para mejorar la calidad de espacios públicos, modernización de sistemas de gestión, mejora y construcción de instalaciones y equipamiento municipal, entre otros.

Asimismo, se identifica al Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad como otro organismo que podría contribuir con asesoramientos, capacitaciones y sensibilizaciones para que los destinos turísticos sean más justos con todas las personas.

D. Identificación estandarizada en la accesibilidad de servicios turísticos

De modo que se pueda facilitar preliminarmente a la persona usuaria la identificación e información de la accesibilidad de los servicios turísticos de un destino y entre destinos de Argentina, se propone al Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación diseñar un modelo de “etiqueta” estandarizada para poner a disposición de las gestiones locales en la identificación física y digital de la accesibilidad que ofrecen los servicios turísticos de su jurisdicción. Tal insumo es un apoyo en el cumplimiento de la directriz 2.4.1 que recomienda “Realizar un diagnóstico documentado de todos aquellos aspectos que intervienen en la cadena de valor del turismo. Evaluarlos e identificarlos en relación a la accesibilidad ofrecida”.

Se sugiere que se identifique la accesibilidad ofrecida para 5 tipos de discapacidad: física, visual, auditiva, intelectual y visceral. Estableciendo un semáforo para valorar cada uno de los pictogramas representativos de ellas:

- Verde: tiene accesibilidad en puntos pre-establecidos como críticos.
- Amarillo: es practicable⁴⁴ y podría ser necesaria alguna asistencia.
- Rojo: no tiene accesibilidad para tal discapacidad.

Se podría atribuir la “etiqueta” cuando disponga al menos un pictograma en color verde.

E. Actualización y ampliación de las Directrices para Servicios

Se sugiere la realización de un nuevo manual que unifique en un sólo tomo las directrices de alojamientos, servicios y el manual de aplicación. También se identifica la necesidad de incorporar un nuevo eje o componente con las directrices específicas para “Transporte de uso público e infraestructura relacionada” que sea de utilidad para guiar y complementar al sub-eje número 10 del documento técnico realizado en este trabajo. Entre otras directrices a incorporar, se sugieren las relativas a agencias de viaje y turismo activo.

F. Sistema Argentino de Accesibilidad Turística (SAAT)

En consonancia con la nueva estructura del Ministerio de Turismo y Deportes que nombra a la accesibilidad, por primera vez dentro de la misma, mediante la creación de la Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo

⁴⁴ Parcialmente accesible

Nacional, se propone potenciar la temática y dotarla de mayor entidad mediante la conformación de un modelo propio que podría denominarse Sistema Argentino de Accesibilidad Turística (SAAT) el cual replique la metodología del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). De este modo, la gestión política podría asignar mayor presupuesto e incrementar el cupo de personal abocado al tema que permita aumentar las actividades e iniciativas relacionadas para alcanzar un mayor número de organizaciones destinatarias y personas beneficiarias potenciales a lo largo y ancho del país, entre otros temas.

G. Niveles del SAAT

Tanto para el nuevo alcance elaborado en este trabajo de investigación, para municipios turísticos, como para los alojamientos y servicios turísticos se recomienda disponer los mismos 3 niveles de aplicación que el SACT:

- Inicial: con la realización del Taller de Anfitriones para un Turismo Accesible, la implementación de las actuales Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos y las Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos, con el fin de iniciar el proceso de inmersión en la cultura de la accesibilidad y la gestión de sus requisitos.

- Avanzado: aplicación de normas de accesibilidad (IRAM 111113, ISO 21902 o un nuevo acuerdo con IRAM para desarrollar una norma sectorial de turismo accesible) con el fin de fortalecer y consolidar los procesos de ordenamiento de la gestión de la accesibilidad y mejora continua. Para aquellas organizaciones que ya disponen de una certificación en calidad, se podría promover el sistema integrado de gestión que aúna distintas disciplinas de un modo conjunto.

- Excelencia: accederán los alojamientos, servicios y/o municipios que hayan pasado por las anteriores instancias, que pueden demostrar efectivamente la instauración y funcionamiento de sus sistemas de gestión de la accesibilidad, que evidencien el cumplimiento de acciones pendientes enunciadas en anteriores niveles, dispongan del 100% de la cadena de accesibilidad (considerando aspectos físicos, sensoriales y cognitivos) en el alcance de sus servicios y oferta turística. Para ello, deberían postularse a un Premio Nacional a la Accesibilidad Turística, que se propondrá a continuación, mediante la aplicación de un formulario preestablecido y el envío de una memoria justificativa.

H. Premio Nacional a la Accesibilidad Turística

Se propone la incorporación del Premio en un nivel de excelencia, última instancia del SAAT, para reconocer el logro de espacios y servicios 100% accesibles y sistemas de gestión de la accesibilidad consolidados, con el fin de motivar a organizaciones y destinos turísticos a trabajar progresivamente y llegar hasta esta instancia para que puedan ser considerados modelos nacionales en la temática y un ejemplo a seguir por el sector.

Se sugiere la postulación con una memoria justificativa que demuestre y evidencie las acciones emprendidas y alcanzadas para la obtención de resultados mencionados en párrafo precedente. Para municipios debería ser presentada por el organismo de turismo local, con la firma del Intendente y contar con el aval del área de discapacidad municipal y de alguna organización de la sociedad civil que defienda y promueva los derechos de las personas con discapacidad en el municipio. Podría considerarse una postulación conjunta entre municipios, si en el ámbito donde se desenvuelve la actividad turística existe la presencia y distribución de atractivos, servicios e infraestructura turística compartida dentro de una misma región o corredor turístico. En el caso de alojamientos o servicios turísticos, debería ser presentada por la máxima autoridad o persona propietaria, también acompañada con el aval de una organización civil local.

Se aconseja conformar un comité de evaluación entre el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y la Agencia Nacional de Discapacidad. Una vez aprobada la presentación, se proponen tres nuevos subniveles (bronce, plata y oro) que se podrían determinar mediante una evaluación in situ con el acompañamiento de 4 personas con discapacidad: física, visual, auditiva e intelectual, quienes evaluarían aspectos de la cadena de accesibilidad predeterminados en una escala del 1 al 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor calificación. Se realizaría un promedio por accesibilidades y se determinaría el nivel alcanzado en una escala de valores.

Para aquellas organizaciones o destinos que obtengan el Premio Nacional a la Accesibilidad Turística, en cualquiera de sus niveles, se propone que se entregue la correspondiente placa de distinción en un acto público con las máximas autoridades en una rueda de prensa. De forma posterior se sugiere que se realice

una visita a la organización o recorrido por el destino, según corresponda, con medios de comunicación y colectivos de personas con discapacidad. Como estímulo adicional el destino u organización que reciba el Premio podría ser parte de publicaciones, tener invitación a ferias de promoción, eventos de intercambio de buenas prácticas con otros destinos u organizaciones destacadas o premiadas, nacionales o internacionales, tener presencia en acciones de marketing, etc.

I. Duración y leyenda de los distintivos

En la actualidad la distinción de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos es única y tiene una duración de 2 años. Se sugiere ampliar de 2 a 5 años la validez de las distinciones, colocar un código QR en las placas que se entregan direccionando a un sitio Web con su estado de vigencia e indicar el nivel alcanzado (inicial, avanzado, excelencia –bronce, plata, oro) Asimismo, a los 5 años podría revalidarse tal distinción o postularse a un nivel superior.

J. Aplicación interna del documento técnico elaborado en las áreas del Ministerio de Turismo y Deportes

Si bien las Directrices de Gestión en Accesibilidad para Municipios Turísticos tienen como destinatarios a los gobiernos locales, el documento técnico podría ser aplicado también a otros niveles, por ello se recomienda al Ministerio de Turismo y Deportes que pueda capitalizar el contenido que resulte práctico a sus distintas áreas y respectivas funciones, con el fin de generar políticas públicas para la inclusión, transversalizando la accesibilidad en la comunicación y promoción turística, en plataformas tecnológicas de gestión, en el desarrollo del turismo accesible como producto turístico, en la obtención de datos para la elaboración de estadísticas vinculadas, en fondos y financiamiento específico para el tema, entre otras posibles acciones. Idealmente se debería establecer, documentar y comunicar la política de compromiso con la accesibilidad desde la máxima autoridad del organismo, para luego proceder con una planificación estratégica interna, similar al Programa de Turismo Accesible del Ministerio de Turismo de Brasil, coordinada desde la Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional.

“Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: **la voluntad**”

Albert Einstein

Voluntad mediante, se confía que los resultados devenidos por la investigación podrían ser tomados, optimizados, aplicados y materializados en un futuro mediano, siempre que las partes interesadas se hagan eco de los mismos.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AENOR (2007). Norma UNE 170001-1. Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. España.
- AENOR (2007). Norma UNE 170001-2. Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad. España.
- AENOR (2016). Norma UNE 178501. Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. España.
- Agencia Nacional de Discapacidad (2017) Plan Nacional de Discapacidad. Recuperado de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan_nacional_discapacidad_i_magenes_04-2018.pdf
- Barragán A. y Soret P. (2015). *Turismo accesible y legislación*. En Estudios Turísticos, n.º 203-204 (1er y 2ºT), pp. 75-85. Secretaría de Estado de Turismo. España.
- Beltrami, M. (2011). *Problemas estructurales y de otro tipo que dificultan profesionalización en empresas turísticas*. (Tesis de Maestría). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires, Argentina.
- Boullón, R.C. (2006) *Planificación del espacio turístico*. 4a ed. México: Trillas.
- Casanova Ferro, G. (2011). Turismo: El camino de la Discapacidad a la Accesibilidad.
- CEPAL. (2011). Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real (LC/L.3315-P). Recuperado de: <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/7135>
- Constitución de la Nación Argentina (1994)
- Mercado, R.D. (2012) Contexto territorial del turismo.
- Darcy, S. (2006). Setting a Research Agenda for Accessible Tourism, Sustainable Tourism for Cooperative Research Centre, Gold Coast.
- Decreto N° 868 (2017). Presidencia de la Nación. Creación del Programa Nacional “Plan Nacional de Discapacidad”

- Dominguez Vila, T., Darcy, S. y González Alen, E. (2015). Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management*, 47, pp. 261-272.
- Federación Iberoamericana de Ombudsman (2010). VII Informe sobre Derechos Humanos. Personas con discapacidad. Trama Editorial. Madrid, España.
- Fundación ONCE (2009). Estudio de los Requisitos de Accesibilidad en las Normas de Calidad en el Turismo Europeo. España.
- Fundación ONCE (2017). Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España.
- Fundación ONCE y Fundación Arquitectura COAM (2011). Accesibilidad Universal y Diseño para todos Arquitectura y Urbanismo. 1er edición.
- Grünewald, L. et al. (1996), Turismo Accesible: Experiencias y reflexiones sobre accesibilidad, AMSCA y Fundación Delia Lascano de NAPP.
- Hall, Michael (1998) *Tourism and Politics. Policy, Power and Place*, Chichester, John Wiley & Son.
- Hernández, A. (1984). Derecho Municipal. Vol. I Teoría General. Depalma, Buenos Aires.
- Iglesias, Cristina. Gestión integrada de la calidad en los destinos turísticos. En: Wallingre, Noemí y Villar, Alejandro. Desarrollo y gestión de destinos turísticos: políticas y estrategias. Primera Edición, Universidad Nacional de Quilmes, 2009. Pág. 266.
- IMSERSO (2003) Libro Blanco de Accesibilidad. España.
- IRAM (2011). Norma IRAM 111113-1. Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 1 - Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. Argentina.
- IRAM (2012). Norma IRAM 111113-2. Accesibilidad de las personas al medio físico. Accesibilidad universal. Parte 2 - Sistema de gestión de la accesibilidad. Argentina.
- Iturburu, M. (2001) Municipios argentinos: potestades y restricciones constitucionales para un nuevo modelo de gestión local. INAP. 2da edición. Buenos Aires. Argentina.

- Ley N° 962 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2003) Modificación al Código de la Edificación - Accesibilidad física para todos.
- Ley Nacional N° 24.314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22.431. Decreto reglamentario 914, año 1997.
- Ley Nacional N° 25.643 (2002) Turismo Accesible
- Ley Nacional de Turismo N° 25.997 (2005)
- Ley Nacional N° 26.378 (2008) Aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo.
- Ley Nacional N° 27.044 (2014) Otorga jerarquía constitucional a la Convención
- Lheureux-De-Freitas, J. y Macanar, M. A. (2013) Porto Alegre: a Brazilian city searching to be smarter. The Proceedings of the 14th Annual International Conference on Digital Government Research.
- Madeiros Barbosa, L. G. (octubre de 2008). Midiendo la competitividad en los destinos: el modelo brasileiro. En: El conocimiento como valor diferencial de los destinos turísticos. Exposición llevada a cabo en la Conferencia Internacional de Turismo, Málaga, España.
- Martos Molina, M. (2012). Destinos turísticos accesibles. Herramientas para mejorar la accesibilidad. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, (32), 297-321. doi:10.5209.
- Ministerio de Turismo de la Nación y Servicio Nacional de Rehabilitación (2010) Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2011) Directrices de Gestión Ambiental para Municipios Turísticos
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2011) Sistema Argentino de Calidad Turística – SACT-
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2015) *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable: Turismo 2025*. Actualización 2014.
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina (2016) Plan Integral de Gestión 2016-2019. Recuperado 2/7/2018 de http://www.turismo.gov.ar/sites/default/files/archivos/plan_integral_de_gestion_2016-19-vf.pdf

- Nieto Magro, A. (2009) Plan de Accesibilidad Turística - Comunidad de Madrid. Recuperado de <http://www.rollingrains.com/2009/09/plan-de-accesibilidad-turistica---comunidad-de-madrid.html>
- Ossorio, A. (1998). Marco constitucional, legal y organizativo del ámbito municipal. En: El Municipio de Cara al Tercer Milenio. INAP y Gobierno de la Provincia de Misiones (eds.), pp. 43-85. Instituto Nacional de la Administración Pública, Buenos Aires.
- Organización de las Naciones Unidas (2006) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Recuperado de: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2005) *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: guía práctica*. Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2013) *Informe del evento "Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos"*. Jornada llevada a cabo en el marco de la Feria Internacional de Turismo, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2014), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo I: Turismo Accesible – definición y contexto. OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo III: Principales áreas de intervención. OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2015), Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2018) Informe Mundial sobre turismo inclusivo: modelo e historias de éxito. Madrid, España.

- Pantano, L. (2007). Discapacidad: la diversidad de la diversidad. *Revista Contacto N°17*. San Fernando, Buenos Aires. Recuperado de: <https://amsafe.org.ar/wp-content/uploads/Discapacidad-la-diversidad-de-la-diversidad.pdf>
- Porter, Michael. Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Traducción de Ma. Ascención de la Campa Pérez-Sevilla. Editorial Rei Argentina, Buenos Aires, 1991. Pág. 54.
- Real Patronato sobre la discapacidad (2011). Accesibilidad Universal al Patrimonio Cultural. Fundamentos, criterios y pautas. Madrid. España.
- Resolución ST N° 1624 (2008). Secretaría de Turismo de la Nación. Aprueba el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)
- Resolución C.N.A.I.P.D. N° 94 (2007). Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad. Aprobación del Plan Nacional de Accesibilidad.
- Rucci, A.C. (2018). *Discapacidad en el MERCOSUR: la accesibilidad turística como una propuesta de desarrollo regional* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Buenos Aires, Argentina.
- Schenkel, E. y Almeida García, F. (2015). La política turística y la intervención del Estado: El caso de Argentina. *Perfiles latinoamericanos*, 23(46), 197-221. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532015000200008&lng=es&tlng=es.
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información a la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A. (SEGITTUR) (2015) *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro en el marco del Plan Nacional de Ciudades Inteligentes de la Agenda Digital para España*. España.
- Secretaría de Turismo de la Nación y Servicio Nacional de Rehabilitación (2008) Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos
- Secretaría de Turismo de la Nación (2009) Directrices de Gestión Turística de Municipios.

- Suryotrisongko, H. Kusumaa, R.C. y Ginardib, H. (2017). Four-Hospitality: Friendly Smart City Design for Disability. *Procedia Computer Science*, (124), 615-623. doi:10.1016/j.procs.2017.12.197
- Wagner, Mariela (2014) Calidad turística total: en búsqueda de organizaciones más competitivas. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Ediciones Turísticas. 1er edición. P. 13.
- World Health Organization (2015) World health statistics. Luxembourg.
- Yebrin, M (1999). *Turismo Accesible* (Tesis de grado). Instituto de Turismo, Empresa y Sociedad de la Universidad Politécnica de Valencia. España.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- Aprobación de la primera norma de turismo accesible para 2020. (18 de junio de 2019). Recuperado de: <https://ecodiario.eleconomista.es/sociedad/noticias/9947492/06/19/Discapacidad-la-primer-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-se-aprobara-en-2020.html> (1/8/2019)
- Benidorm logra la certificación como primer Destino Turístico Inteligente del mundo. (2 de enero de 2019). Recuperado de: <https://benidorm.org/es/articulo/benidorm-logra-certificacion-primer-destino-turistico-inteligente-del-mundo>
- Ganadores Destino Turístico Accesible de la OMT. (11 de septiembre de 2019). Recuperado de: <https://www.fundaciononce.es/es/noticia/portugal-mejor-destino-turistico-accesible-0>
- Las personas con discapacidad como agentes de respuesta frente al COVID-19. (26 de junio del 2020). Recuperado de: <https://www.nodal.am/2020/06/las-personas-con-discapacidad-como-agentes-de-respuesta-frente-al-covid-19-por-carlos-garcia-y-marina-heredia/>
- OMT (2017). Orden del día para la XXII Reunión de Asamblea General. Día Mundial del Turismo: información sobre las actividades de 2016 y 2017, adopción de los lemas y designación de los países anfitriones para 2018-2019. (25 de julio de 2017). Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtogad.2017.3.g51w645001604537>

- Portugal mejor destino turístico accesible. (12 de septiembre de 2019) Recuperado de: https://www.hosteltur.com/131210_un-destino-turistico-espanol-premio-de-la-omt-por-innovador-y-sostenible.html
- Turismo Inclusivo. (12 de enero de 2018). Recuperado de: <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2018/01/12/turismo-inclusivo-que-debes-saber/>

SITIOS WEB CONSULTADOS:

- CERMI: <https://www.cermi.es/es/actualidad/cermies/premios>
- Etiqueta de accesibilidad de Flandes, Bélgica <https://toevla.vlaanderen.be/publiek/nl/Information/NRM>
- Glosario de Calidad Turística en Tesoro turístico: <http://tesauro.yvera.gob.ar/?task=fetchTerm&arg=20&v=2>
- Guía de Destinos Turísticos Accesibles en Andalucía, España: <http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/publicaciones/143550706.pdf>
- Marca Good Access de Dinamarca: www.godadgang.dk (2/8/2019)
- Marcas Nacionales de Turismo de Francia: <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>
- Modelo de accesibilidad turística de Euskadi, España: <http://www.euskadi.eus/accesibilidad/web01-a2turism/es/>
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organizaciones distinguidas y certificadas en calidad, Argentina. Recuperado de: <http://repotur.yvera.gob.ar/handle/123456789/14527>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo: https://www.undp.org/content/undp/es/home/ourwork/povertyreduction/focus_areas.html#Desarrollo%20Inclusivo
- Programa de Turismo Accesible de Brasil <http://www.turismo.gov.br/images/ta/CartilhaPrograma.pdf>

- Plan de Igualdad de Oportunidades y Derechos:
<https://www.argentina.gob.ar/noticias/plan-de-igualdad-de-oportunidades-y-derechos>
- Sección web del turismo accesible de Ávila, España:
<http://www.avilaturismo.com/es/avila-accesible>
- Sitio web oficial del comité ISO/TC 228. Recuperado de
<https://committee.iso.org/sites/tc228/social-links/resources/espanol.html>

14. ANEXOS

Anexo 1 – Asistentes y distribución de participantes por mesas en taller “Avances y desafíos en accesibilidad turística”

Los asistentes, por jurisdicciones, al taller del día 5 de junio de 2019 en el marco del 5to Encuentro Federal de Calidad y Formación, bajo el lema “Avances y Desafíos en Accesibilidad Turística”:

33 asistentes 17 provincias



Listado de los participantes:

Taller de Planificación con Referentes Técnicos

Encuentro Federal de Calidad y Formación Turística: Avances y Desafíos en Accesibilidad Turística

MESA 1

Título de la sesión formativa

Taller de Técnicos

Lugar de impartición

Hotel Pestana, ciudad de Buenos Aires

Fecha

5/6/2019

Nombres y apellidos	Organismo	DNI	E-Mail	Firma
1. MONICA A. BEREN	SEC TUR E RIOS	21937493	MONICABEREN@GMAIL.COM	
2. MARÍA LAURA IARRI MENDOZA	MIN. DE TURISMO Y ANP	18.513783	lauraiarri@hotmail.com	
3. Laura Vaz	Sec de Turismo Rio Negro	16.017628	lauravaz@htmail.com	
4. Viviana Somoza	Int. Fuente del Sur	22.305935	viviana.somoza@infetur.gov.ar	
5. Alicia Ibarguren	Sec de Turismo de Salta	11.834306	aliciagorentonsmas@lagoar.com	
6. Laura Ghezzi	Ente de Turismo	22.124671	lauraghezzi@gmail.com	
7. Liliana Silés	Dir. de Gestión Turística	24.252.843	calidadturismo.jujuy@gmail.com	
8. Traiman Ueloria	Dirección de Accesibilidad	26.882767	UUTraiman@Neuquen.gov.ar	
10. LEONARDO LAFFAN	ENTENUN, CPAL DE TRO	23970067	leandrolaffan74@yahoo.com.ar	
11. Laura Vaz	Sec. de Turismo Rio Negro		correo lateral: calidad y fiscalización. mten@gmail.com	
12.				

Taller de Planificación con Referentes Técnicos

Encuentro Federal de Calidad y Formación Turística: Avances y Desafíos en Accesibilidad Turística

MESA 2

Título de la sesión formativa

Taller de Técnicos

Lugar de impartición

Hotel Pestana, ciudad de Buenos Aires

Fecha

5/6/2019

Nombres y apellidos	Organismo	DNI	E-Mail	Firma
1. ANA PAULINA, FESTA	MIN. TURISMO PERU	35382.019	formacionturistica@chubutv@gmail.com	
2. CARINA, FESTA	ENTE TUR PABA	22230942	FESTA.GCBA@gmail.com	
3. Matias Castro	Min. TMO PERU NAN	26458828	matiascastro@neuquen.gov.ar	
4. MONICA GARZA	SECRET. TURISMO	83281044	MONYTURISMO@YANOO.COM.AR	
5. Consuelo M. Alvarez	Agencia Obs. Turismo	24.885923	calidad.turistica@cordoba.tur.ar	
6. Cecilia, Colombres	INT. TUR	27281519	Cecilia.Colombres@infotur.gov.ar	
7. Marcelo Pepi	ENTE MENDOZA TURISMO	18.083.597	marcelopepi@yahoo.com.ar mpepi@mendoza.gov.ar	

Taller de Planificación con Referentes Técnicos

Encuentro Federal de Calidad y Formación Turística: Avances y Desafíos en Accesibilidad Turística

MESA 3

Título de la sesión formativa

Taller de Técnicos

Lugar de impartición

Hotel Pestana, ciudad de Buenos Aires

Fecha

5/6/2019

Nombres y apellidos	Organismo	DNI	E-Mail	Firma
1. FRANCISCO WALTER	MINTUR - MISIONES	50.559.161	walterfrancisco@gmail.com	
2. SCIOVETTA MARTIN	EMETUR - MENDOZA	34.776.077	sciovetta@gmail.com	
3. GUADALUPE BOGERSO	ENTUR - CABA	29.077.988	bogerso.guadalupe@pujol.com	
4. MALAURA SUASNABAR	SEC. TUR. SANTA FC	30.985.471	mlsuasnabar@gmail.com	
5. MERCEDES ALEGRE	MINISTERIO TMO CORRIENTES	21.363.899	mercedes.alegre@yahoo.com.ar	
6. Juan Martín Sauce	Turismo Pcia BsAs	18.053.975	saucejuanmartin@gmail.com	
7. Fernanda Sanchez	Mintu - Tigares	35.060.718	sanchezfernanda1989@gmail.com	
8. Marié Eugenio (Mondragón)	Secret. Turismo y Cultura Buenos Aires	17.747.271	marieeugenio@gmail.com	

Taller de Planificación con Referentes Técnicos

Encuentro Federal de Calidad y Formación Turística: Avances y Desafíos en Accesibilidad Turística

MESA 4

Título de la sesión formativa

Taller de Técnicos

Lugar de impartición

Hotel Pestana, ciudad de Buenos Aires

Fecha

5/6/2019

Nombres y apellidos	Organismo	DNI	E-Mail	Firma
1. Jorgelina Duhart	Mincel y Tur Juj	30.726.433	jorduhart@gmail.com	
2. Emilia Sanín Millán	M. Cult. Tmo. Depto Salta	32.347.449	esanin@turismosalta.gov.ar	
3. M. Apushna del Papa	Subsecretaría Tur. PBA	30.139.943	apushna.maria@pujol.com	
4. Gabriela de la Cruz	Direct. del Dpto. Accesibilidad	28.260.666	gabrieladela@gmail.com	
5. Martín Risells	Secret. Tur. PBA	24.368.715	martinrisells@hotmail.com	
6. Ana Laura Vasquez	SECRETARIA TURISMO	27.175.794	avazquez@turismotur.com.ar	
7. Leonardo Tuzirol	SECRETARIA DE TURISMO DE PUEBLO TURISMO	35.020.433	leonardotuzirol@gmail.com	
8. Martín Santillan	Subsecretaría de Turismo de Spa del Estado	33.089.118	espeutecco.1@turismosantillan.gov.ar	

Anexo 2 – Certificación de Benidorm, conforme a la norma UNE 178.501 de Sistema de gestión de Destino Turístico Inteligente.



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

Nota de prensa

Destinos Turísticos Inteligentes

La ministra entrega a Benidorm el certificado como primer destino turístico inteligente

- El municipio es el primero que logra la Marca Q que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española tras superar en 2018 la auditoría de certificación realizada por AENOR conforme a la norma UNE 178501 de Sistema de gestión de Destino Turístico Inteligente

16.01.19. La ministra de Industria, Comercio y Turismo, Reyes Maroto, ha entregado hoy al alcalde de Benidorm, Toni Pérez, el certificado como primer destino turístico inteligente que cumple la norma UNE 178501 del Sistema de Gestión de DTI auditada por AENOR.

Esta norma fue promovida por la Secretaría de Estado de Turismo, a través de SEGITTUR, y la Secretaría de Estado para el Avance Digital en el seno de la Asociación Española de Normalización UNE.

La Norma UNE 178501 de SGDTI establece los requisitos que debe cumplir cualquier destino que quiera ser inteligente y que pivotan sobre cinco ejes: Sostenibilidad, Accesibilidad, Nuevas Tecnologías, Gobernanza e Innovación.

El municipio es el primero que logra la Marca Q que otorga el Instituto para la Calidad Turística Española tras superar en 2018 la auditoría de certificación realizada por AENOR conforme a la norma UNE 178501 de Sistema de gestión de Destino Turístico Inteligente.

La auditoría de certificación tiene un alcance en todo el municipio de Benidorm, así como el nivel de especialización en los productos turísticos:

CONSEJO REGULADOR
prensa@minetur.es

Página 1 de 2

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

www.mincotur.gob.es

PSO DE LA CASTELLANA, 160
36011 - MADRID
TEL: 91 369 45 39 - 40
FAX: 91 369 45 48

Deportes, Salud y Bienestar, Congresos, Gastronomía, Film Office, Compras y Verde Benidorm.

El informe de auditoría destaca como puntos fuertes el compromiso por la innovación y el desarrollo de Benidorm como DTI, como se manifiesta por el trabajo que se viene desarrollando en los últimos años, la participación en proyectos que se desarrollan en este ámbito y la implicación de todo el personal entrevistado durante la auditoría. Además, destaca la creación de la Smart Office DTI: Oficina Técnica de Innovación e Inteligencia y el desarrollo de un sistema de vigilancia e inteligencia turística.

CORREO ELECTRÓNICO
prensa@minetad.es

Página 2 de 2

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

www.mincotur.gob.es

PSO DE LA CASTELLANA, 160
28071 - MADRID
TEL: 91 349 48 39 - 40
FAX: 91 349 48 45



Maestrando: Lic. Iván Ravlic



Ana Clara Rucci

Directora: Mg. Ana Clara Rucci



Co director: Mg. Mauro Beltrami