



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

A mediados del año 2008, se realizó el lanzamiento oficial de las "Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Autoevaluación" a instancias del Servicio de Rehabilitación del Ministerio de Salud y la Secretaria de Turismo de Argentina (Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística) para la plena Accesibilidad en el ámbito de Emprendimientos Turísticos. El mencionado documento tiene como objetivo asegurar a las personas con discapacidad, con limitaciones temporarias, a los adultos mayores, y todos los usuarios, la plena accesibilidad a los emprendimientos turísticos teniendo como parámetros la optimización de los servicios destinados.

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos fueron creadas bajo estándares y principios que contemplan la plena integración de las personas con capacidades diferentes y las mismas, se encuadran en el Nivel Inicial del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT-al que nuestra provincia se encuentra adherida) que busca generar modelos de oferta integral y especializada que aseguren la calidad de los servicios, proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplan de manera integral la satisfacción del usuario, promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre Alojamientos Turísticos.

Vale recordar, que el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT) fija los lineamientos de la gestión de la calidad como una herramienta capaz de potenciar los efectos de una rápida expansión de la cultura profesional basada en la planificación y gestión de recursos, productos y destinos. Y es presentado, como una estrategia orientada a la difusión de la calidad tanto en la prestación de servicios como en el cuidado ambiental, a través de la promoción de prácticas efectivas para el uso racional de los recursos.

Asimismo, la adhesión al SACT por parte de las provincias proporciona acceso a la adopción e implementación de los programas que ofrece el sistema beneficiándose en diferentes aspectos, pues permite que sus prestadores turísticos aumenten su competitividad en el mercado, mejoren la calidad en sus servicios, provocan un sentimiento de fidelización tanto en el turista como en el público interno, aumenta el sentido de pertenencia, se crea una conciencia de superarse día a día a través de capacitaciones, entre otras.

Las Recomendaciones constituyen herramientas para que una organización pueda mejorar la



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

calidad de sus productos o servicios, permitiéndole mantener así como actualizar, los estándares alcanzados a lo largo del tiempo, de forma tal de obtener la constante satisfacción de las necesidades del cliente, e incluso superar las propias expectativas . A partir de tal premisa, se busca la inclusión de todos los usuarios, a partir de la aplicación de reformas que permitan la participación de discapacitados en todas las actividades que se desarrollen en los lugares turísticos.

Las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos procuran:

- Sensibilizar a los Alojamientos Turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en a. su gestión.
- Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, que oriente hacia la accesibilidad la mejora de la calidad de los servicios.
- Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la satisfacción del usuario.
- Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los Alojamientos Turísticos.

En sintonía a lo preceptivo del manual, las Guías de Autoevaluación y/o lista de verificación son cuestionarios que permiten evaluar el grado de cumplimiento alcanzado en la aplicación de los requisitos de las Directrices, garantizando que cubran todos los aspectos por ellas considerados.

A partir de la realización de la Guía de Autoevaluación, deberán registrarse las acciones generadas en la prestación de servicios, para dar respuesta a los requisitos de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Se trata de una serie de observaciones y verificaciones que estructuran la entrevista

Los destinatarios de estas directrices son los alojamientos turísticos, hoteleros y parahoteleros; y los beneficiarios: personas con Movilidad y/o Comunicación reducida; Recursos Humanos del Sector Turístico y la ciudadanía en general.

En varias ciudades de nuestro país, se empezó a implementar como es, en establecimientos ubicados en San Martín de los Andes, Mar del Plata, la localidad



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

entrerriana de Villa Elisa, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el municipio bonaerense de San Antonio de Areco.

Es de suma importancia, la adhesión de nuestra provincia a toda norma y/o directriz que tenga por objeto la complementación y operatividad de la "ley madre": La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad -ONU/2006- aprobada por ley 26378 (junio de 2008) en su artículo 9. Accesibilidad, 2.a) establece que los Estados Partes adoptarán 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

Siendo que el turismo una actividad que debe ser facilitada sin discriminación alguna y su desarrollo debe ser asumido por todos los actores del sector de forma tal que incentive la equiparación de oportunidades de acceso. Es por eso que debe asumirse el compromiso de prestar especial atención a un significativo segmento de la demanda que actualmente ve sus necesidades insatisfechas.

Por tal motivo, propiciamos que el Ministerio de Turismo de la Provincia, fomente el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas bajo estándares y principios que contemplen la plena integración, de las personas con capacidades diferentes, de forma que aseguren la igualdad de posibilidades de acceso para todos los visitantes y turistas en cada punto turístico de nuestra Provincia. Para ello, debe impulsarse el cumplimiento de las normas vigentes mediante la correcta adecuación de los establecimientos de alojamiento turístico y desarrollar programas de capacitación y concientización que permitan al personal del sector atender efectivamente las necesidades de los usuarios con capacidades diferentes.

Reconociendo el valor del turismo como actividad productiva de relevancia para el desarrollo de economías sustentables, sus acciones deben enmarcarse tanto en el desarrollo sostenible, como en acciones que prevean la integración de personas con discapacidad, de modo que resulta necesario incorporar esta temática entre las prioridades, de forma gradual e irreversible.

Por ello:

Autor: Martha Ramidan.

Acompañantes: Fabián Gatti, Beatriz Manso.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
COMUNICA**

Artículo 1°.- Al Ministerio de Turismo, que arbitre los medios necesarios a los fines de implementar la campaña de difusión y promoción de las "Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y Guía de Autoevaluación" promovida por la Secretaria de Turismo Nacional y destinado a los alojamientos turísticos, hoteleros y parahoteleros, las que permitan propender a la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los mismos, que involucren la capacitación de recursos humanos, la mejora de la calidad de los servicios prestados y el diseño de acciones conjuntas de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

Artículo 2°.- De forma.