



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

En la ciudad de San Carlos de Bariloche se comenzará a implementar, el primer semestre de este año las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, del Ministerio de Turismo de la Nación, a través de la Municipalidad y específicamente coordinará las mismas, el responsable de la Oficina Municipal de Atención para las Personas con Discapacidad, Germán Vega.

Cabe destacar que dentro de la gestión de calidad turística, mediante Sistema Argentino de Calidad Turística -SACT-, que lleva adelante el Ministerio de Turismo de la Nación, se encuentra el factor de la accesibilidad.

La accesibilidad es uno de los pilares de la Ley Nacional de Turismo n° 25997 y específicamente determina la promoción de la eliminación de las barreras que impiden el uso y goce del turismo a todos los visitantes.

Como bien enunciaba el Ministro de Turismo de la Nación, Enrique Meyer, "El turismo es 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."

Para ello, se han diseñado las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios, a través de la sensibilización y capacitación, entre otros factores, para poder generar conciencia y acciones directamente relacionadas con la integración social y la igualdad de oportunidades, de todos los segmentos pero especialmente para las personas con discapacidad permanente o temporal, en relación con el turismo, generando así un Turismo para Todos.

El Turismo para Todos, implementado desde el Estado Nacional, quiere favorecer una oferta que permita ser turista con plenos derechos, más allá de edades, discapacidades, o cualquier otra circunstancia que altere sus capacidades de comunicación y de movilidad.

A su vez, es importante resaltar que el Ministerio de Turismo de la Nación ha diseñado estas directrices conjuntamente con el Ministerio de Salud, específicamente con el Servicio Nacional de Rehabilitación y otros organismos especializados en la temática.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

Los destinatarios serán: los alojamientos turísticos, hoteleros y para hoteleros; los prestadores de servicios turísticos, espacios recreativos o deportivos, espacios gastronómicos, espacios culturales, espacios naturales, espacios turísticos, entre otros y los beneficiarios las personas con movilidad y/o comunicación reducida, los recursos humanos del sector turístico y la ciudadanía en general.

Para poder aplicar las directrices, se realiza un relevamiento a los futuros prestadores posibles para ver si es propicio la incorporación al programa, allí se interrelaciona con el prestador y el lugar.

En el caso de San Carlos de Bariloche, se tomarán primeramente alrededor de 15 o 16 prestadores como para luego continuar con otros interesados. La Etapa inicial del 28 de febrero al 2 de marzo contiene la sensibilización, la formación de técnicos locales y relevamientos. La primera etapa de implementación se dará del 28 de marzo al 1 de abril, la segunda etapa de seguimiento, la primera quincena de junio, y la última etapa de evaluación la primera quincena de Septiembre. A cada prestador, si cumplen con las Directrices de Accesibilidad Turísticas, se le entregará una placa de distinción por el Ministerio de Turismo de la Nación.

Las Directrices les darán herramientas a los prestadores interesados para mejorar la calidad turística y así estar preparados y capacitados para todo público.

Creemos oportuno replicar aquí lo enunciado como objetivos que procuran las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, desarrollados por el Ministerio de Turismo de la Nación, en una de sus guías relacionadas con el tema:

- a) Sensibilizar a los prestadores de Servicios Turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión.
- b) 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 la problemáticas específicas, para una gestión que tiene hacia la mejora continua.
- c) Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, que oriente hacia la accesibilidad la mejora de la calidad de los servicios.
- d) Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

de manera integral la satisfacción del usuario y la seguridad, respeto y desarrollo de la comunidad local.

- e) Buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo de manera integral la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos enunciados como destinatarios u otros similares.
- f) 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.
- g) Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, a los fines de la atención debida al usuario.
- h) Promover la adopción e intercambio de buenas prácticas entre los Alojamientos y Servicios Turísticos.

Las directrices generan un marco de referencia y posibilitan con ellas la optimización de los servicios prestados. Los temas allí abordados entre otros son: la accesibilidad arquitectónica, la comunicación, iluminación y señalización accesible, la seguridad, la capacitación del personal, otorgando información y educación relacionada con la temática.

Creemos importante este tipo de iniciativas, ya que la población demanda mejoras en la accesibilidad y además ella relacionada con el turismo, permite que los prestadores estén en condiciones de brindar un mejor servicio y para todo público.

Por ello:

Autora: Silvina Marcela García Larraburu.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
D E C L A R A**

Artículo 1°.- De interés social, educativo y turístico la implementación de las directrices de accesibilidad en alojamientos y servicios turísticos, a cargo del Ministerio de Turismo de la Nación y del Servicio Nacional de Rehabilitación a prestadores de la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Artículo 2°.- De forma.