



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**FUNDAMENTOS**

Con un desarrollo todavía incipiente en el país, los destinos y operadores están trabajando cada vez más con una mirada inclusiva que facilite la integración de las personas con algún tipo de discapacidad.

En los últimos años, esta clase de desarrollos tuvo un enorme despliegue en ciudades como Mar del Plata y Villa Gesell, donde hay paradores que ofrecen sillas anfibia para que las personas con discapacidad motriz puedan llegar al agua, o en Cataratas de Iguazú, San Martín de los Andes, Puerto Madryn y la ciudad de Buenos Aires, que son los destinos mejor preparados por las facilidades en movilidad, alojamiento y actividades.

Conscientes de que se trata de procesos de cambio social que llevan mucho tiempo, el mayor trabajo, según los expertos, se vuelve convencer a los empresarios de los beneficios de tener habitaciones y baños adaptados o de instalar una rampa: que se hace imprescindible una buena cuota de responsabilidad solidaria y de que el tema de la accesibilidad es una inversión y no un costo.

Otra complejidad que presenta el tema en el campo del turismo es que no alcanza con que un prestador o un atractivo sean accesibles, sino que debe existir además un desarrollo de una "cadena de accesibilidad", y para que la oferta funcione depende de que no se rompa la "cadena" entre los estados y los operadores privados, para lo cual es fundamental una política pública del Estado.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) considera al Turismo Accesible como: "El complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración, desde la óptica funcional y psicológica, de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida".

El turismo accesible requiere, por lo tanto, establecer pautas de integración, para las personas con discapacidad permanente, como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas. Este conjunto tan amplio involucra en el turismo entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales); que según las estadísticas generales conforman este segmento el 40 % de la



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

población mundial; por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

A nivel mundial la problemática de la discapacidad se comenzó a atender en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por las Naciones Unidas en 1975. En ese andarivel se fueron dictando otras normas universales protectorias, como la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1980; la Declaración de Manila, en el mismo año, llevada a cabo por la Organización Mundial del Turismo (OMT); el Año Internacional de los Minusválidos, declarado por las Naciones Unidas en 1981, el Programa de Acción Mundial hacia los impedidos, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1982 ; la Conferencia Europea de Accesibilidad de los Edificios Públicos, en 1987; Programa de Acción Mundial de las Personas con Discapacidad, en el año 1992, aprobada por Asamblea General de Naciones Unidas; Asamblea General de Naciones Unida, de las normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, en 1993; Declaración de Barcelona: La ciudad y los discapacitados, en 1995; Declaración de Montreal, en 1997, y la Convención Internacional sobre los Derechos de Personas con Discapacidad, dictada en 2006 por las Naciones Unidas.

Es en esta última norma, a la cual nuestro país ha adherido a través de la Ley 26.378 sancionada por el Congreso Nacional en el año 2008, que en su artículo 9 se refiere a "Accesibilidad", y en su artículo 30 se refiere a la "Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte", -siempre hablando de las personas con discapacidad - específicamente en el inciso 5, subincisos c) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas; y e) Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de quienes participan en la organización de actividades recreativas, turísticas, de esparcimiento y deportivas.

La Argentina viene trabajando desde hace varios años por la accesibilidad y por proteger los derechos de las personas con discapacidad. Así se observa tanto desde lo privado por medio de distintas ONG, como desde el estado, nacional, provincial y municipal, que se han ido formalizando programas de ayuda tendientes a derribar las barreras arquitectónicas, urbanísticas, y también las comunicacionales, para facilitar y/o encausar las dificultades que se les plantean a los tutelados, con respuestas provenientes de esos órganos, actuando por si, y/o en colaboración unos con otros. Desde el aspecto normativo, la ley básica de los derechos de



## *Legislatura de la Provincia de Río Negro*

las personas con discapacidad, es la que lleva el número 24.314, sancionada en 1994, modificada por la Ley 22.431.

En relación al turismo accesible en particular, se han venido dictando normas tuitivas para facilitar el uso y goce de los servicios turísticos, por parte de las personas con discapacidad. Específicamente la Ley n° 25.643 dictada en 2002 que se refiere al Turismo Accesible, a la que han adherido algunas provincias como la de Río Negro, a través de su Ley T n° 4455.

No obstante no haber adherido a la ley 25.643, hay otras provincias en las que algunos de sus municipios han hecho, por "motu proprio", ingentes esfuerzos para hacer del mismo un lugar turísticamente accesible. Tal el caso, por ejemplo, de San Martín de los Andes -Neuquén-, que a través de la ordenanza 3.395/99 desplegó programas de capacitación, que incluyen desde lo que corresponde a la enseñanza en los distintos niveles educativos (para sensibilizar a su sociedad), hasta realizar campañas, con el mismo objetivo. Y podríamos decir que en ese municipio existe conciencia social que es un paso indispensable para hacer de las normas un hecho concreto, además de procurar que los alojamientos y los atractivos locales sean accesibles a las personas con discapacidad.

En cuanto al Mintur Nacional, desde hace bastante tiempo ya, ha tomado la decisión de hacer de su Gestión de Calidad, uno de los principios rectores de actuación del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, con el objetivo de garantizar la comprensión de los beneficios de gestionar la calidad integralmente considerando diferentes factores como la seguridad, la preservación de la identidad cultural local y del ambiente natural, y la accesibilidad, entre otros.

Este último concepto, el de accesibilidad, también es uno de los principios rectores de la Ley Nacional de Turismo y promueve las posibilidades de eliminación de aquellas barreras que impiden el uso y goce del turismo a todos los visitantes, especialmente a aquellos grupos conformados por las personas de tercera edad y los discapacitados transitorios y permanentes.

Comprometidos con este verdadero reto, es que ha diseñado además, las llamadas "Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos" (sobre la base de los ejes temáticos de Accesibilidad Arquitectónica, Comunicación, Iluminación y Señalización Accesibles; Seguridad y Capacitación de Personal); las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos; las correspondientes Guías de Autoevaluación y el denominado Manual de Aplicación



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

(complementario al primer grupo de normas citado) considerando precisamente el hecho de que 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, haciendo posible un turismo para todos.

Estos precisos instrumentos constituyen el resultado de haber prestado especial atención a un significativo segmento de la demanda que actualmente ve sus necesidades insatisfechas, fomentando el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas bajo estándares y principios que contemplen la plena integración, desde lo funcional y lo psicológico, de las personas con capacidades diferentes, a través de distintos programas de actuación y, concretamente, mediante el desarrollo de normativas y acciones que aseguren la igualdad de posibilidades de acceso para todos los visitantes y turistas y quien el accionar de un amplio abanico de prestadores que brindan diversos servicios turísticos, para la adaptación de sus espacios y demás intervenciones físicas a fin de reducir barreras arquitectónicas o comunicativas integrando a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

Sin embargo, queda claro que la problemática no puede ser abordada sólo desde la perspectiva del turismo, puesto que a la eliminación de las barreras arquitectónicas hay que sumar la capacitación del personal de atención y la adecuada comunicación hacia personas con necesidades particulares. En este sentido, el trabajo llevado a cabo contó con la participación concurrente del Ministerio de Salud, a través del Servicio Nacional de Rehabilitación, y de organismos especializados en los diferentes tipos de discapacidad, y propone una progresiva y correcta adecuación de los establecimientos de prestaciones turísticas, así como el desarrollo de programas de capacitación y concientización que permitan al personal del sector atender efectivamente a las necesidades de los usuarios con capacidades diferentes.

Y para potenciar aún más los beneficios de la utilización conjunta de estas tres herramientas, que desde su lanzamiento han sido implementadas en diversos destinos turísticos del país involucrando a todos los actores que los conforman y logrando servicios cada vez más integradores, el MINTUR a través de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística, ha elaborado una metodología de implementación de las Directrices, que se articula con las restantes opciones metodológicas y procedimentales vertebradas en el Sistema Argentino de Calidad Turística y que otorga una distinción de calidad a aquellas organizaciones que las apliquen exitosamente.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

Ante todo lo compartido, sería injusto no reconocer lo que se hizo en materia de turismo accesible en nuestro país, que es mucho. Pero también sería injusto no reconocer que falta aún un largo camino por andar para que el turismo accesible sea una realidad tangible.

La respuesta, precisamente, a la pregunta sobre qué es lo que falta, apunta a un compromiso que se tiene que forjar entre el estado, en sus diferentes niveles, y de parte de los prestadores turísticos de todo tipo (alojamiento, transporte,), así como de la propia sociedad. Sin las tres "patas" funcionando en armonía, el camino al que aludía más arriba no sólo es largo, sino también tortuoso, porque los escollos aparecen en cada intento, y el fracaso acalla los intentos. Llevarlo a la práctica no es sencillo, pero tampoco imposible y máxime cuando hay decisión política y creativa, veáse por ejemplo la asignación de recursos que ha establecido la ley 25.730, sancionada y promulgada en marzo de 2003, la que define sanciones para los libradores de cheques rechazados por falta de fondos o sin autorización para girar en descubierto o por defectos formales estableciendo como destino de los fondos recaudados, a los Programas y Proyectos a favor de las personas con discapacidad y aplicando específicamente parte de esos fondos al desarrollo de Programas de Accesibilidad al medio físico y comunicacional. Dicha norma es por cierto un excelente ejemplo a tener en cuenta y a imitar.

Por otra parte, además de la asignación de recursos económicos de enorme importancia para hacer realidad un turismo accesible posible, debemos pensar, en la necesidad de generar en la sociedad conciencia, respeto y sensibilidad hacia las personas con discapacidad. Un entorno accesible implica un compromiso de la sociedad que en tal espacio físico interactúa.

En este caso, para posibilitar tal compromiso social, es indispensable un marco educativo que se desarrolle desde los niveles de la educación inicial, primaria, secundaria, y universitaria, incluyendo conocimientos más o menos profundos, acerca de la problemática de la discapacidad y la necesidad de promover la accesibilidad a la práctica de todas las actividades vinculadas con el desarrollo humano, incluidas las relacionadas al turismo.

En el marco de los prestadores privados, tales como hoteles, restaurantes, atractivos turísticos, balnearios, cines, teatros, etc., es fundamental hacerles conocer, en tanto su actividad es comercial, y por ende, su objetivo es el lucro, qué beneficios conlleva el hacer de cada uno de esos sitios, un lugar accesible, o amigable para con las personas con discapacidad.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

Es probable que, en principio, el realizar obras de infraestructura tendientes a lograr accesibilidad en cualquiera de los lugares arriba citados, sea interpretado por su propietario o explotador, como un gasto. Y allí radica el error, ya que en realidad constituye una inversión, la cual le reedituará el lucro buscado, atrayendo potenciales clientes, que normalmente van acompañados por una o más personas, que no son clientes de temporada alta, sino de todo el año, que además, suelen gozar no sólo de más tiempo libre, sino también de recursos económicos que posibiliten sus vacaciones en cualquier destino. Si esta realidad, apoyada por estadísticas mundiales, es conocida y aprovechada por el prestador turístico, entonces hacer accesible su emprendimiento también traerá consigo, aparte de su propio crecimiento económico, el de la zona turística donde se ubique ese hotel, restaurant, balneario, parque nacional, y con ello el crecimiento económico regional y local.

Una mención especial es la destacable tarea complementaria que realizan las ONG que representan a las distintas personas con discapacidad, con sus aportes, sus reclamos, y la promoción de acciones concretas para hacer valer sus derechos. Aún así el papel protagónico lo debe cumplir el estado con políticas públicas que, a modo de ejemplo, otorguen líneas de crédito específicas para concretar los desarrollos necesarios para hacer accesibles cada uno de los sitios arriba descriptos. Ello podría llevarse a cabo a partir de políticas públicas instrumentadas desde el Ministerio de Turismo de la Nación, desde las Áreas de Turismo de cada provincia, y por qué no, desde los espacios de turismo dependientes de cada municipio, pues son estos espacios territoriales los beneficiarios cumpliendo con una política de inclusión y de crecimiento económico.

El despertar de todos, Estado, entidades gubernamentales, empresas privadas y de la sociedad en general, es indispensable para hacer posible la accesibilidad, y por carácter transitivo, el turismo accesible. De la voluntad y el trabajo de todos depende que hablemos de un proyecto, o de una realidad. Recordando que "para vencer la ignorancia y los prejuicios que rodean la discapacidad, se requiere de educación y sensibilidad".

En este marco, debe tenerse en cuenta que toda barrera es una construcción humana, consciente o inconsciente, que la sociedad puede derribar culturalmente, y el turismo también generando proyectos económicos turísticos inclusivos. Entonces el turismo accesible podrá aportar al crecimiento turístico de nuestro país.

Por ello:



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**Autores:** Jorge Armando Ocampos, Daniela Beatriz Agostino.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

## **LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO**

### **SANCIONA CON FUERZA DE**

### **LEY**

**Artículo 1°.-** Créase el Programa Provincial de Estímulo para la Accesibilidad Turística (PPEAT), en el ámbito del Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte de la Provincia de Río Negro, sujeto a los términos que para el Turismo Accesible establecen la Organización Mundial del Turismo, la ley nacional 25643 y su par provincial T n° 4455.

**Artículo 2°.-** El PPEAT tiene por objeto incentivar la inclusión de las personas con discapacidad a la práctica de actividades turísticas, mejorando su calidad de vida, garantizándoles el derecho al acceso de los bienes y servicios turísticos de toda índole.

**Artículo 3°.-** Entiéndase por persona con discapacidad, conforme lo establecido por el artículo 2° de la ley nacional 22431, y por la ley provincial D n° 2055, a toda aquella que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, motora, sensorial o mental, que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables a su integración familiar, social, educacional o laboral. Y por turista con discapacidad a aquella persona con discapacidad que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual por un período superior a las 24hs e inferior al año, por diferentes motivaciones turísticas, utilizando en sus gastos de estadía recursos provenientes de su lugar de origen.

**Artículo 4°.-** Son objetivos del Programa:

- a) **Infraestructura:** Promover la reducción de las barreras físicas y arquitectónicas que impiden el pleno disfrute de los servicios turísticos por parte de las personas con discapacidad.
- b) **Trato igualitario:** Impulsar el desarrollo de principios equitativos e igualitarios en el ámbito turístico, teniendo como resultado la integración y la no discriminación de las personas con discapacidad.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

- c) Fomento Turístico: Mejorar la oferta turística para responder a las necesidades del colectivo de personas con discapacidad.
- d) Formación: Intercambiar información y asesoramiento entre el sector público y privado, con la finalidad de formar perfiles profesionales del sector turístico especializados en discapacidad.

**Artículo 5°.-** El Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte de Río Negro, como autoridad de aplicación de esta ley:

- a) Promoverá la adopción de las directrices antes citadas en el ámbito del territorio provincial por parte de los prestadores de servicios turístico-recreativos formalmente habilitados.
- b) Instrumentará medidas de incentivo fiscal, tributario y crediticio para fomentar proyectos de desarrollo turístico destinados a mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad.
- c) Creará un registro único de operadores de servicios turísticos con prestaciones para personas con discapacidad según los criterios establecidos en la ley nacional 24314, la ley provincial D n° 2055 y las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, en Servicios Turísticos, sus respectivas Guías de Autoevaluación y el correspondiente Manual de Aplicación, con el objetivo de contar con información confiable sobre esta temática.
- d) Implementará un sistema de identificación distintiva para los prestadores de servicios comprendidos en el registro creado.
- e) Arbitrará las medidas de difusión necesarias para promocionar el conjunto de operadores de servicios turísticos con prestaciones para personas con discapacidad inscriptos en el registro único creado en la presente ley.
- f) Impulsará acciones de sensibilización orientadas a la comunidad local.
- g) Presidirá la Comisión Asesora creada por el artículo 7° de la presente ley, y coordinará sus convocatorias y actividades, en un todo de acuerdo al reglamento que la misma se dicte para un funcionamiento competente y eficaz.



*Legislatura de la Provincia  
de Río Negro*

**Artículo 6°.-** Créase la Comisión Asesora Provincial de Turismo Accesible, la que estará integrada por representantes de organizaciones públicas y no gubernamentales con injerencia, experiencia y autoridad en la temática, que deseen voluntariamente y sin percibir retribución alguna por ello, brindar su aporte técnico, asesoramiento y colaboración para transformar al territorio provincial en un espacio accesible para su población estable y turística.

**Artículo 7°.-** Invitase a los Municipios de Río Negro a adherir al Programa Provincial de Estímulo para la Accesibilidad Turística, en el ámbito del Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte de la Provincia.

**Artículo 8°.-** El Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte de Río Negro, reglamentará la presente ley en un plazo de ciento ochenta (180) días, a partir de su promulgación.

**Artículo 9°.-** De forma.